
Inhaltsübersicht

Teil I	Grundlagen und das Basismodell CECAR	1
1	Einführung	3
1.1	Fokus dieses Buches	5
1.2	Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management	8
1.3	Herausforderung Servicekatalog-Management	14
1.4	Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein?	19
1.5	Zusammenfassung	21
2	IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen	23
2.1	Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC)	23
2.2	ITILv3	26
2.3	ISO/IEC 20000:2011	31
2.4	COBIT	34
2.5	SOUSIS-Modell	37
2.6	IT-Servicemodell des BSI	41
2.7	Überblick und Bewertung der IT-Standards	46
3	CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung	49
3.1	Ziele	49
3.2	Überblick	50
3.3	Grundprinzipien	52
3.4	Einführung	53

Teil II	CECAR-Modell im Detail	57
4	Managementstrategie vor der Katalogerstellung	59
4.1	EBIT und der IT-Servicekatalog	60
4.2	Initiale Managementstrategien	65
4.3	Operative Strategien	72
4.4	Zusammenfassung	79
5	Servicekatalog-Designmodell	81
5.1	Konzeptionierungsphase	82
5.2	Erstellungsphase	94
5.3	Integrationsphase	99
6	Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung	107
6.1	Erläuterung der Dimensionen	108
6.2	Interpretation des Ergebnisses	114
6.3	Erhöhung des Reifegrads	115
7	Servicekatalog-Management	117
7.1	Der Prozess SCM	117
7.2	Vom IT-Servicekatalog zum SLA	123
8	Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze	131
8.1	Element: Target Group	132
8.2	Methoden: Katalogansätze	134
8.3	Repository: zehn Servicekatalog-Templates	152
9	Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen	163
9.1	Element: Catalogue Structure	164
9.2	Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs	165
9.3	Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen	172
10	Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services	181
10.1	Element: Order Procedure	182
10.2	Methoden zur Ordergestaltung	184
10.3	Repository mit Ordervorlagen	189

11	IT-Services modellieren und professionell designen	193
11.1	Element: IT-Service	194
11.2	Methoden: Methoden zum Design von IT-Services	195
11.3	Repository für IT-Services aus der Praxis	219
12	KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services	227
12.1	Element: KPI/Service Levels	228
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln	230
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels	244
13	Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen	259
13.1	Element: Costs/Charge	260
13.2	Methoden: Bestimmung des IT-Service Modells und -preises	261
13.3	Repository zu Costs/Charge von IT-Services	284
Teil III	Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps	291
<hr/>		
14	Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb	293
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools	298
15	Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern	299
15.1	Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa	299
15.2	Education: Universität Trier	301
15.3	Finanzierung: Deutsche Leasing AG	304
15.4	Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen	306
15.5	Handel: produzierendes Gewerbe	309
15.6	Logistik: KNAPP AG	311
15.7	Versicherung: DEVK Versicherungen	314
16	Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager	317
17	Schlussbemerkungen	325

Anhang	327	
A	Repository zu IT-Services	329
A.1	Client-Services	329
A.2	Geschäftsprozess- und Management-Services	336
A.3	Basis-Applikations-Services	339
A.4	Informations-Services	345
A.5	System-Services	348
A.6	Netzwerk-Services	350
A.7	Cross-Services	358
A.8	IT-Security-Services	366
B	Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen	373
B.1	Service Strategy	373
B.2	Service Design	375
B.3	Service Transition	380
B.4	Service Operation	388
C	Weblinks	397
D	Abkürzungen	399
E	Literatur	403
	Index	409