

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil I</b>	<b>Grundlagen und das Basismodell CECAR</b>	<b>1</b>
<b>1</b>	<b>Einführung</b>	<b>3</b>
1.1	Fokus dieses Buches .....	5
1.2	Zentrale Begriffe für das Servicekatalog-Management .....	8
1.2.1	Servicekatalog-Manager .....	8
1.2.2	IT-Servicekatalog .....	9
1.2.3	IT-Service .....	10
1.2.4	Service Levels .....	11
1.2.5	Zuständigkeitsmatrix .....	12
1.3	Herausforderung Servicekatalog-Management .....	14
1.4	Was ist ein IT-Servicekatalog bzw. was sollte er sein? .....	19
1.5	Zusammenfassung .....	21
<b>2</b>	<b>IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen</b>	<b>23</b>
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
<b>3</b>	<b>CECAR-Modell zur IT-Servicekatalog-Erstellung</b>	<b>49</b>
3.1	Ziele .....	49
3.2	Überblick .....	50
3.3	Grundprinzipien .....	52
3.4	Einführung .....	53

<b>Teil II</b>	<b>CECAR-Modell im Detail</b>	<b>57</b>
<b>4</b>	<b>Managementstrategie vor der Katalogerstellung</b>	<b>59</b>
4.1	EBIT und der IT-Servicekatalog . . . . .	60
4.1.1	Ausrichtung der IT am EBIT . . . . .	60
4.1.2	Potenziale, die über den IT-Servicekatalog gehoben werden . . . . .	62
4.2	Initiale Managementstrategien . . . . .	65
4.2.1	Managementauftrag . . . . .	65
4.2.2	Nachhaltigkeit . . . . .	65
4.2.3	Beziehung von Service Levels und Preisen . . . . .	66
4.2.4	Flexibilität versus Service-Templates . . . . .	67
4.2.5	Entwicklung des Verständnisses von IT-Services aus Kundensicht . . . . .	68
4.2.6	Serviceorganisation . . . . .	68
4.2.7	Ersetzung von Operation Level Agreements . . . . .	70
4.2.8	Unterschiedliche Entscheidungsprozesse zur Aufnahme von Services . . . . .	70
4.3	Operative Strategien . . . . .	72
4.3.1	Aktualität und Konsistenz . . . . .	72
4.3.2	Lebenszyklus eines IT-Service . . . . .	72
4.3.3	Einen oder mehrere IT-Servicekataloge im Einsatz . . . . .	74
4.3.4	Bewertungskriterien für die Aufnahme in den IT-Servicekatalog . . . . .	76
4.4	Zusammenfassung . . . . .	79
<b>5</b>	<b>Servicekatalog-Designmodell</b>	<b>81</b>
5.1	Konzeptionierungsphase . . . . .	82
5.1.1	Verfahren – Erstellung von IT-Services und IT-Servicekatalog . . . . .	82
5.1.2	Hürden und Lösungen . . . . .	93
5.2	Erstellungsphase . . . . .	94
5.2.1	Verfahren – organisatorische Verankerung . . . . .	94
5.2.2	Hürden und Lösungen . . . . .	97
5.3	Integrationsphase . . . . .	99
5.3.1	Verfahren – betriebliche Verankerung . . . . .	99
5.3.2	Hürden und Lösungen . . . . .	105

<b>6</b>	<b>Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung</b>	<b>107</b>
6.1	Erläuterung der Dimensionen .....	108
6.2	Interpretation des Ergebnisses .....	114
6.3	Erhöhung des Reifegrads .....	115
<b>7</b>	<b>Servicekatalog-Management</b>	<b>117</b>
7.1	Der Prozess SCM .....	117
7.1.1	Aufnahme neuer IT-Services .....	119
7.1.2	Aufbau und Bereitstellung von IT-Servicekatalogen ....	121
7.1.3	Verwaltung und Bereitstellung von Standards .....	121
7.1.4	Koordination zwischen Supply-Einheiten .....	122
7.1.5	Qualitätsmaßnahmen .....	123
7.2	Vom IT-Servicekatalog zum SLA .....	123
7.2.1	1:1-Ansatz .....	125
7.2.2	Ergänzungsansatz .....	126
7.2.3	Serviceeparierungsansatz .....	127
7.2.4	Transferansatz .....	128
7.2.5	Serviceaufteilung .....	129
<b>8</b>	<b>Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze</b>	<b>131</b>
8.1	Element: Target Group .....	132
8.2	Methoden: Katalogansätze .....	134
8.2.1	Artikelansatz .....	134
8.2.2	Kostenstellenansatz .....	139
8.2.3	Servicebeschreibungsansatz .....	141
8.2.4	Faktenansatz .....	144
8.2.5	Imageansatz .....	148
8.2.6	Architekturansatz .....	149
8.2.7	Einsatzfelder der IT-Servicekatalog-Ansätze .....	151
8.3	Repository: zehn Servicekatalog-Templates .....	152
8.3.1	Template für Artikelansatz .....	152
8.3.2	Template für Kostenstellenansatz .....	153
8.3.3	Template für beschreibenden Ansatz .....	154
8.3.4	Template mit Struktur für beschreibenden Ansatz .....	154
8.3.5	Template für Faktenansatz (1) .....	155
8.3.6	Template für Faktenansatz (2) .....	156
8.3.7	Template für Faktenansatz (3) .....	158
8.3.8	Template für Architekturansatz .....	159
8.3.9	Hybrid-Template (1) .....	160
8.3.10	Hybrid-Template (2) .....	161

<b>9</b>	<b>Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen</b>	<b>163</b>
9.1	Element: Catalogue Structure .....	164
9.2	Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs .....	165
9.2.1	Schichtenbasierte Katalogstruktur .....	166
9.2.2	Endbenutzersicht-basierte Katalogstruktur .....	169
9.2.3	Strukturierung über Gewichtung von Services .....	170
9.3	Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen .....	172
9.3.1	Rechenzentrums-Gliederung .....	172
9.3.2	Gewichtete Service-Gliederung .....	173
9.3.3	Kundenservice-Gliederung .....	174
9.3.4	Serviceklassen-Gliederung .....	175
9.3.5	Clientorientierte Gliederung .....	176
9.3.6	Bundle- und Service-Gliederung .....	176
9.3.7	IT-Service-Gliederung .....	178
9.3.8	Anwendungsservice-Gliederung .....	178
9.3.9	Prozess/Basisservice-Gliederung .....	179
9.3.10	Geschäftsprozess- und Rechenzentrumssicht- Gliederung .....	179
<b>10</b>	<b>Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services</b>	<b>181</b>
10.1	Element: Order Procedure .....	182
10.2	Methoden zur Ordergestaltung .....	184
10.2.1	Orderübergabe .....	184
10.2.2	Orderformulare .....	185
10.2.3	Verrechnungsobjekte .....	186
10.2.4	Orderworkflow .....	187
10.2.5	Ansprache des Bestellers .....	188
10.3	Repository mit Ordervorlagen .....	189
10.3.1	Textbausteine Orderübergabe .....	189
10.3.2	Textbausteine für Formulareinsatz .....	189
10.3.3	Textbausteine Verrechnungsobjekte .....	190
10.3.4	Orderworkflow-Templates .....	190
10.3.5	Orderworkflow vom IT-Servicekatalog zum SLA .....	191
<b>11</b>	<b>IT-Services modellieren und professionell designen</b>	<b>193</b>
11.1	Element: IT-Service .....	194
11.2	Methoden: Methoden zum Design von IT-Services .....	195
11.2.1	Prinzipielle Zerlegung eines IT-Services .....	196
11.2.2	Entscheidung: Was ist ein IT-Service und was nicht .....	198
11.2.3	Beschreibung(-stiefe) eines IT-Service .....	202
11.2.4	Vergabe von klaren Servicennamen .....	204
11.2.5	IT-Servicebundles .....	205

11.2.6	Dekomposition: Abhängigkeiten zwischen IT-Services . . . . .	207
11.2.7	Voraussetzungen . . . . .	210
11.2.8	Leistungsabgrenzung zwischen Services . . . . .	211
11.2.9	Servicekomposition und der Einsatz von Kennzahlen . . . . .	212
11.2.10	Einsatz von Optionen: Umfang eines IT-Service modellieren . . . . .	213
11.2.11	Artikelnummern . . . . .	216
11.2.12	Definition von Serviceklassen . . . . .	217
11.3	Repository für IT-Services aus der Praxis . . . . .	219
11.3.1	Verzeichnis mit über 100 gängigen IT-Service- namen . . . . .	219
11.3.2	Verzeichnis mit 12 IT-Servicebeschreibungen . . . . .	221
<b>12</b>	<b>KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services</b>	<b>227</b>
12.1	Element: KPI/Service Levels . . . . .	228
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln . . . . .	230
12.2.1	Beschreibung/Formel . . . . .	231
12.2.2	Einheit und Wert . . . . .	232
12.2.3	Mitgeltende Service Levels . . . . .	233
12.2.4	Start- und Endzeitpunkt der Messung . . . . .	233
12.2.5	Messtakt . . . . .	235
12.2.6	Messpunkt . . . . .	236
12.2.7	Messart . . . . .	236
12.2.8	Auswertungszeitraum . . . . .	239
12.2.9	Auswertungsmengen (Ticket-Aufgabe) . . . . .	240
12.2.10	Betriebliche Aspekte . . . . .	241
12.2.11	Sonderfälle . . . . .	242
12.2.12	Seiteneffekte bei KPI-Kombinationen . . . . .	243
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels . . . . .	244
12.3.1	Liste mit 20 KPIs . . . . .	245
12.3.1.1	Annahmquote Telefonie . . . . .	245
12.3.1.2	Annahmquote Webportal und E-Mail . . . . .	246
12.3.1.3	Erstlösungsquote . . . . .	246
12.3.1.4	First-Level-Lösungsquote . . . . .	247
12.3.1.5	Lösungsquote gesamt . . . . .	248
12.3.1.6	Verfügbarkeit . . . . .	248
12.3.1.7	Durchschnittliche CCMS-Dialogantwortzeit . . . . .	249
12.3.1.8	Durchschnittliche GUI-Time . . . . .	249
12.3.1.9	Durchschnittliche End2End-Dialogantwortzeit . . . . .	250
12.3.1.10	Reaktionszeit . . . . .	250
12.3.1.11	Entstörzeit . . . . .	251
12.3.1.12	Wiederherstellungszeit . . . . .	251

12.3.1.13	Falsch zugeordnete Störungen	252
12.3.1.14	Anwenderzufriedenheit	252
12.3.1.15	Change-Vorlaufzeit	253
12.3.1.16	Change-Umsetzungszeit	253
12.3.1.17	Change-Ausführungszeit	254
12.3.1.18	Termtreue Changes und Regelaufgaben	254
12.3.1.19	Wiederaufbereitung	255
12.3.1.20	Inventarisierungszeit	255
12.3.2	Liste mit 25 Werten zu KPIs/Service Levels	255
12.3.3	Liste mit 10 Textvorschlägen zu Service Levels	257
<b>13</b>	<b>Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen</b>	<b>259</b>
13.1	Element: Costs/Charge	260
13.2	Methoden: Bestimmung des IT-Servicemodells und -preises	261
13.2.1	Schritt 1: Kostenartengruppe und -arten eines IT-Service bestimmen	262
13.2.2	Schritt 2: Strategien zur Preisbestimmung anwenden	265
13.2.2.1	Festpreise	267
13.2.2.2	Flexibles Preisegefüge	267
13.2.2.3	Jahrespreise	271
13.2.2.4	Subventionierung/Sanktionierung	272
13.2.2.5	Interne/externe Stundensätze	273
13.2.2.6	IT-Umlagen	274
13.2.3	Schritt 3: Auswahl eines Konzepts, um das Preismodell festzulegen	276
13.2.3.1	Empirisches Vorgehen	276
13.2.3.2	Ableitung des Preismodells entlang der Kostentreiber	277
13.2.3.3	Effektbasierte Preisfestlegung	281
13.2.3.4	Festlegung eines politischen Preises durch das Management	282
13.2.4	Zusammenfassung zur Preispolitik	283
13.3	Repository zu Costs/Charge von IT-Services	284
13.3.1	Liste mit 14 Preismodellen	284
13.3.2	Kostenverteilung: Arbeitsplatz-PC	284
13.3.3	Kostenverteilung: Rechenzentrum	288

<b>Teil III</b>	<b>Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps</b>	<b>291</b>
<b>14</b>	<b>Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb</b>	<b>293</b>
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool . . . . .	293
14.2	Hürden bei der Tooleinführung . . . . .	294
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools . . . . .	298
<b>15</b>	<b>Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern</b>	<b>299</b>
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
<b>16</b>	<b>Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager</b>	<b>317</b>
<b>17</b>	<b>Schlussbemerkungen</b>	<b>325</b>
<b>Anhang</b>		<b>327</b>
<b>A</b>	<b>Repository zu IT-Services</b>	<b>329</b>
A.1	Client-Services . . . . .	329
A.1.1	Workplace . . . . .	329
A.1.2	Telefonie/Voice . . . . .	330
A.1.3	Peripheriegeräte . . . . .	332
A.1.4	Client-Basis-Services . . . . .	333
A.2	Geschäftsprozess- und Management-Services . . . . .	336
A.2.1	ERP . . . . .	336
A.2.2	EAI . . . . .	337
A.2.3	Logistik . . . . .	338
A.2.4	Facility . . . . .	338
A.2.5	Compliance . . . . .	339

---

A.3	Basis-Applikations-Services	339
A.3.1	Logon	339
A.3.2	Application Publishing	340
A.3.3	Messaging-Fax	340
A.3.4	E-Mail	341
A.3.5	Dokumente	341
A.3.6	SAP	342
A.3.7	Logistikverwaltung	344
A.4	Informations-Services	345
A.4.1	Datenbank	345
A.4.2	Filearchivierung	346
A.4.3	Fileshare	346
A.4.4	Storage Management	347
A.4.5	SAN	347
A.5	System-Services	348
A.5.1	Hosting	348
A.5.2	Housing	349
A.6	Netzwerk-Services	350
A.6.1	DNS und DHCP	350
A.6.2	LAN	351
A.6.3	WAN	352
A.6.4	WLAN	353
A.6.5	Firewall/DMZ	354
A.6.6	RAS und VPN	354
A.6.7	Internet	355
A.6.8	AAA-Dienste	356
A.6.9	Partnerlink	356
A.6.10	TK-Anlage	357
A.6.11	RedWAN	358
A.7	Cross-Services	358
A.7.1	Support	358
A.7.2	Notfallsupport	360
A.7.3	Monitoring/Reporting	361
A.7.4	Drittdienstleistersteuerung	362
A.7.5	Migration & Upgrade	363
A.7.6	Projektmanagement und Evaluation	363
A.7.7	Backup/Restore	364
A.7.8	Desaster Recovery	365



A.8	IT-Security-Services	366
A.8.1	IT-Security	366
A.8.2	IT-Notfallübung	368
A.8.3	Vulnerability	369
A.8.4	Security Incident Management	370
A.8.5	Security-Kontrollen	371
A.8.6	Virenschutz	372
<b>B</b>	<b>Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen</b>	<b>373</b>
B.1	Service Strategy	373
B.1.1	Service Portfolio Management	373
B.1.2	Financial Management	374
B.1.3	Demand Management	374
B.2	Service Design	375
B.2.1	Service Level Management	375
B.2.2	Servicekatalog-Management	376
B.2.3	Supplier Management	376
B.2.4	Capacity Management	377
B.2.5	Availability Management	377
B.2.6	Security und Information Management	378
B.2.7	Continuity Management	379
B.3	Service Transition	380
B.3.1	Change Management/Planung & Unterstützung	380
B.3.2	Release- und Deployment Management	384
B.3.3	Configuration & Asset Management	386
B.3.4	Servicevalidierung & Test	387
B.3.5	Wissensmanagement	387
B.4	Service Operation	388
B.4.1	Servicedesk	388
B.4.2	IT-Operation	390
B.4.3	Field Service Management	390
B.4.4	Event Management	391
B.4.5	Incident Management	392
B.4.6	Problem Management	393
B.4.7	Request Fulfillment Management	394
B.4.8	Access Management	395
<b>C</b>	<b>Weblinks</b>	<b>397</b>
<b>D</b>	<b>Abkürzungen</b>	<b>399</b>
<b>E</b>	<b>Literatur</b>	<b>403</b>
	<b>Index</b>	<b>409</b>