

Inhaltsverzeichnis

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
1.2.1	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
2	IT-Standards zum Design von IT-Services und IT-Servicekatalogen	23
2.1	Capability Maturity Model Integration (CMMI-SVC)	23
2.2	ITIL 4	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
4.1.1	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
5	Servicekatalog-Designmodell	81
5.1	Konzeptionierungsphase	82
5.1.1	Verfahren – Erstellung von IT-Services und IT-Servicekatalog	82
5.1.2	Hürden und Lösungen	93
5.1.3	Verfahren – Service Mining	94
5.2	Erstellungsphase	96
5.2.1	Verfahren – organisatorische Verankerung	96
5.2.2	Hürden und Lösungen	99
5.3	Integrationsphase	101
5.3.1	Verfahren – betriebliche Verankerung	101
5.3.2	Hürden und Lösungen	106
6	Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung	109
6.1	Erläuterung der Dimensionen	110
6.2	Interpretation des Ergebnisses	116
6.3	Erhöhung des Reifegrads	117

7	Servicekatalog-Management	119
7.1	Der Prozess SCM	119
7.1.1	Aufnahme neuer IT-Services	121
7.1.2	Aufbau und Bereitstellung von IT-Servicekatalogen	123
7.1.3	Verwaltung und Bereitstellung von Standards	123
7.1.4	Koordination zwischen Supply-Einheiten	124
7.1.5	Qualitätsmaßnahmen	125
7.2	Vom IT-Servicekatalog zum SLA	125
7.2.1	1:1-Ansatz	127
7.2.2	Ergänzungsansatz	128
7.2.3	Serviceeparierungsansatz	129
7.2.4	Transferansatz	130
7.2.5	Serviceaufteilung	131
7.3	Beschreibung der Rolle des Serviceverantwortlichen	132
7.4	Einordnung Service Owner	132
7.4.1	Aufgabenbereiche des Service Owners	133
7.4.2	Kommunikationsradius	134
7.4.3	Themenschwerpunkte des Service Owners	135
7.5	Service Owner Environment	136
7.5.1	Service Advisory Board	137
7.5.2	Servicekatalog(-Tool)	138
7.5.3	Projektmanagement	139
7.5.4	Service Decision Report	139
7.5.5	Aufwandsabschätzung eines IT-Service	141
7.6	Service Owner Empowerment	143
8	Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze	145
8.1	Element: Target Group	146
8.2	Methoden: Katalogansätze	148
8.2.1	Artikelansatz	148
8.2.2	Kostenstellenansatz	153
8.2.3	Servicebeschreibungsansatz	155
8.2.4	Faktenansatz	158
8.2.5	Imageansatz	162
8.2.6	Architekturansatz	163
8.2.7	Einsatzfelder der IT-Servicekatalog-Ansätze	165
8.3	Repository: zehn Servicekatalog-Templates	166
8.3.1	Template für Artikelansatz	166
8.3.2	Template für Kostenstellenansatz	167
8.3.3	Template für beschreibenden Ansatz	168
8.3.4	Template mit Struktur für beschreibenden Ansatz	168
8.3.5	Template für Faktenansatz (1)	169
8.3.6	Template für Faktenansatz (2)	170

8.3.7	Template für Faktenansatz (3)	172
8.3.8	Template für Architekturansatz	173
8.3.9	Hybrid-Template (1)	174
8.3.10	Hybrid-Template (2)	175
9	Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen	177
9.1	Element: Catalogue Structure	178
9.2	Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs	179
9.2.1	Schichtenbasierte Katalogstruktur	180
9.2.2	Endbenutzersicht-basierte Katalogstruktur	183
9.2.3	Strukturierung über Gewichtung von Services	184
9.3	Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen	186
9.3.1	Rechenzentrums-Gliederung	186
9.3.2	Gewichtete Service-Gliederung	187
9.3.3	Kundenservice-Gliederung	188
9.3.4	Serviceklassen-Gliederung	189
9.3.5	Clientorientierte Gliederung	190
9.3.6	Bundle- und Service-Gliederung	190
9.3.7	IT-Service-Gliederung	192
9.3.8	Anwendungsservice-Gliederung	192
9.3.9	Prozess/Basis-service-Gliederung	193
9.3.10	Geschäftsprozess- und Rechenzentrumssicht-Gliederung	193
10	Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services	195
10.1	Element: Order Procedure	196
10.2	Methoden zur Ordergestaltung	198
10.2.1	Orderübergabe	198
10.2.2	Orderformulare	199
10.2.3	Verrechnungsobjekte	200
10.2.4	Orderworkflow	201
10.2.5	Ansprache des Bestellers	202
10.3	Repository mit Ordervorlagen	203
10.3.1	Textbausteine Orderübergabe	203
10.3.2	Textbausteine für Formulareinsatz	203
10.3.3	Textbausteine Verrechnungsobjekte	204
10.3.4	Orderworkflow-Templates	204
10.3.5	Orderworkflow vom IT-Servicekatalog zum SLA	205

11	IT-Services modellieren und professionell designen	207
11.1	Element: IT-Service	208
11.2	Methoden: Methoden zum Design von IT-Services	209
11.2.1	Prinzipielle Zerlegung eines IT-Services	210
11.2.2	Entscheidung: Was ist ein IT-Service und was nicht	212
11.2.3	Beschreibung(-stiefe) eines IT-Service	216
11.2.4	Vergabe von klaren Servicennamen	218
11.2.5	IT-Servicebundles	219
11.2.6	Dekomposition: Abhängigkeiten zwischen IT-Services	221
11.2.7	Voraussetzungen	224
11.2.8	Leistungsabgrenzung zwischen Services	225
11.2.9	Servicekomposition und der Einsatz von Kennzahlen	226
11.2.10	Einsatz von Optionen: Umfang eines IT-Service modellieren	227
11.2.11	Artikelnummern	230
11.2.12	Definition von Serviceklasse	231
11.3	Repository für IT-Services aus der Praxis	233
11.3.1	Verzeichnis mit über 100 gängigen IT-Servicennamen	233
11.3.2	Verzeichnis mit 12 IT-Servicebeschreibungen	235
11.4	Modellierungsmethoden für IT-Self-Services	239
11.5	Einführung	239
11.6	Überblick über die Modellierungsmethoden	244
11.6.1	Servicenavigation	244
11.6.2	Berechtigungen	245
11.6.3	Preisbildung und Bestellvorgang	246
11.6.4	Bestandsverwaltung	246
11.6.5	Abhängigkeiten	247
11.6.6	Optionen	248
11.6.7	Entnahmepunkt	248
11.6.8	Monitoring und Reporting	249
11.6.9	Kennzahlen	250
11.6.10	Kontroll- und Rückrufmanagement	251
11.7	Anwendung der Modellierungsmethoden	252
11.7.1	Voraussetzungen im Fachbereich schaffen	253
11.7.2	Voraussetzungen in der IT schaffen	254
11.7.3	Prozesse	255
11.7.4	Prototypen	255
11.7.5	Kosten	257
11.7.6	Abschließende Betrachtung	257

12	KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services	259
12.1	Element: KPI/Service Levels	260
12.2	Methoden: stimmige KPIs entwickeln	262
12.2.1	Beschreibung/Formel	263
12.2.2	Einheit und Wert	264
12.2.3	Mitgeltende Service Levels	265
12.2.4	Start- und Endzeitpunkt der Messung	265
12.2.5	Messtakt	267
12.2.6	Messpunkt	268
12.2.7	Messart	268
12.2.8	Auswertungszeitraum	271
12.2.9	Auswertungsmengen (Ticket-Aufgabe)	272
12.2.10	Betriebliche Aspekte	273
12.2.11	Sonderfälle	274
12.2.12	Seiteneffekte bei KPI-Kombinationen	275
12.3	Repository: Definition von KPIs/Service Levels	276
12.3.1	Liste mit 20 KPIs	277
12.3.1.1	Annahmequote Telefonie	277
12.3.1.2	Annahmequote Webportal und E-Mail	278
12.3.1.3	Erstlösungsquote	278
12.3.1.4	First-Level-Lösungsquote	279
12.3.1.5	Lösungsquote gesamt	280
12.3.1.6	Verfügbarkeit	280
12.3.1.7	Durchschnittliche CCMS-Dialogantwortzeit	281
12.3.1.8	Durchschnittliche GUI-Time	281
12.3.1.9	Durchschnittliche End2End-Dialogantwortzeit	282
12.3.1.10	Reaktionszeit	282
12.3.1.11	Entstörzeit	283
12.3.1.12	Wiederherstellungszeit	283
12.3.1.13	Falsch zugeordnete Störungen	284
12.3.1.14	Anwenderzufriedenheit	284
12.3.1.15	Change-Vorlaufzeit	285
12.3.1.16	Change-Umsetzungszeit	285
12.3.1.17	Change-Ausführungszeit	286
12.3.1.18	Termintreue Changes und Regelaufgaben	286
12.3.1.19	Wiederaufbereitung	287
12.3.1.20	Inventarisierungszeit	287
12.3.2	Liste mit 25 Werten zu KPIs/Service Levels	287
12.3.3	Liste mit 10 Textvorschlägen zu Service Levels	289

13	Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen	291
13.1	Element: Costs/Charge	292
13.2	Methoden: Bestimmung des IT-Service Modells und -preises	293
13.2.1	Schritt 1: Kostenartengruppe und -arten eines IT-Service bestimmen	294
13.2.2	Schritt 2: Strategien zur Preisbestimmung anwenden	297
13.2.2.1	Festpreise	299
13.2.2.2	Flexibles Preisegefüge	299
13.2.2.3	Jahrespreise	303
13.2.2.4	Subventionierung/Sanktionierung	304
13.2.2.5	Interne/externe Stundensätze	305
13.2.2.6	IT-Umlagen	306
13.2.3	Schritt 3: Auswahl eines Konzepts, um das Preismodell festzulegen	308
13.2.3.1	Empirisches Vorgehen	308
13.2.3.2	Ableitung des Preismodells entlang der Kostentreiber	309
13.2.3.3	Effektbasierte Preisfestlegung	313
13.2.3.4	Festlegung eines politischen Preises durch das Management	314
13.2.4	Zusammenfassung zur Preispolitik	315
13.3	Repository zu Costs/Charge von IT-Services	316
13.3.1	Liste mit 14 Preismodellen	316
13.3.2	Kostenverteilung: Arbeitsplatz-PC	316
13.3.3	Kostenverteilung: Rechenzentrum	320
Teil III	Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps	323
14	Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb	325
14.1	Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool	325
14.2	Hürden bei der Tooleinführung	326
14.3	Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools	330
15	Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern	331
15.1	Aviation: N3 Joint Venture von Rolls Royce und Lufthansa	331
15.2	Education: Universität Trier	333
15.3	Finanzierung: Deutsche Leasing AG	336
15.4	Governance: öffentlich-rechtliche Einrichtungen	338
15.5	Handel: produzierendes Gewerbe	341
15.6	Logistik: KNAPP AG	343
15.7	Versicherung: DEVK Versicherungen	346

16	Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager	349
17	Schlussbemerkungen	357
Anhang		359
A	Repository zu IT-Services	361
A.1	Client-Services	361
A.1.1	Workplace	361
A.1.2	Telefonie/Voice	362
A.1.3	Peripheriegeräte	364
A.1.4	Client-Basis-Services	365
A.2	Geschäftsprozess- und Management-Services	368
A.2.1	ERP	368
A.2.2	EAI	369
A.2.3	Logistik	370
A.2.4	Facility	370
A.2.5	Compliance	371
A.3	Basis-Applikations-Services	371
A.3.1	Logon	371
A.3.2	Application Publishing	372
A.3.3	Messaging-Fax	372
A.3.4	E-Mail	373
A.3.5	Dokumente	373
A.3.6	SAP	374
A.3.7	Logistikverwaltung	376
A.4	Informations-Services	377
A.4.1	Datenbank	377
A.4.2	Filearchivierung	378
A.4.3	Fileshare	378
A.4.4	Storage Management	379
A.4.5	SAN	379
A.5	System-Services	380
A.5.1	Hosting	380
A.5.2	Housing	381
A.6	Netzwerk-Services	382
A.6.1	DNS und DHCP	382
A.6.2	LAN	383
A.6.3	WAN	384
A.6.4	WLAN	385
A.6.5	Firewall/DMZ	386

A.6.6	RAS und VPN	386
A.6.7	Internet	387
A.6.8	AAA-Dienste	388
A.6.9	Partnerlink	388
A.6.10	TK-Anlage	389
A.6.11	RedWAN	390
A.7	Cross-Services	390
A.7.1	Support	390
A.7.2	Notfallsupport	392
A.7.3	Monitoring/Reporting	393
A.7.4	Drittdienstleistersteuerung	394
A.7.5	Migration & Upgrade	395
A.7.6	Projektmanagement und Evaluation	395
A.7.7	Backup/Restore	396
A.7.8	Desaster Recovery	397
A.8	IT-Security-Services	398
A.8.1	IT-Security	398
A.8.2	IT-Notfallübung	400
A.8.3	Vulnerability	401
A.8.4	Security Incident Management	402
A.8.5	Security-Kontrollen	403
A.8.6	Virenschutz	404
B	Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen	405
B.1	Service Strategy	405
B.1.1	Service Portfolio Management	405
B.1.2	Financial Management	406
B.1.3	Demand Management	406
B.2	Service Design	407
B.2.1	Service Level Management	407
B.2.2	Servicekatalog-Management	408
B.2.3	Supplier Management	408
B.2.4	Capacity Management	409
B.2.5	Availability Management	409
B.2.6	Security und Information Management	410
B.2.7	Continuity Management	411
B.3	Service Transition	412
B.3.1	Change Management/Planung & Unterstützung	412
B.3.2	Release- und Deployment Management	416
B.3.3	Configuration & Asset Management	418
B.3.4	Servicevalidierung & Test	419
B.3.5	Wissensmanagement	419

B.4	Service Operation	420
B.4.1	Servicedesk	420
B.4.2	IT-Operation	422
B.4.3	Field Service Management	422
B.4.4	Event Management	423
B.4.5	Incident Management	424
B.4.6	Problem Management	425
B.4.7	Request Fulfillment Management	426
B.4.8	Access Management	427
C	Weblinks	429
D	Abkürzungen	431
E	Literatur	435
	Index	441