

Abb. 7-9 Serviceaufteilung

Der Servicekatalog-Manager sollte sich folgende Fragen stellen, um zu wissen, inwie weit das eigene IT-Unternehmen inklusive seiner Kundenstruktur zu dem jeweiligen Ansatz passt:

- In wie viele SLAs werden die gebuchten IT-Services aufgeteilt?
- Werden die IT-Services überhaupt in SLAs aufgenommen oder verbleiben im IT-Servicekatalog und werden über die Verrechnung mitgeführt?

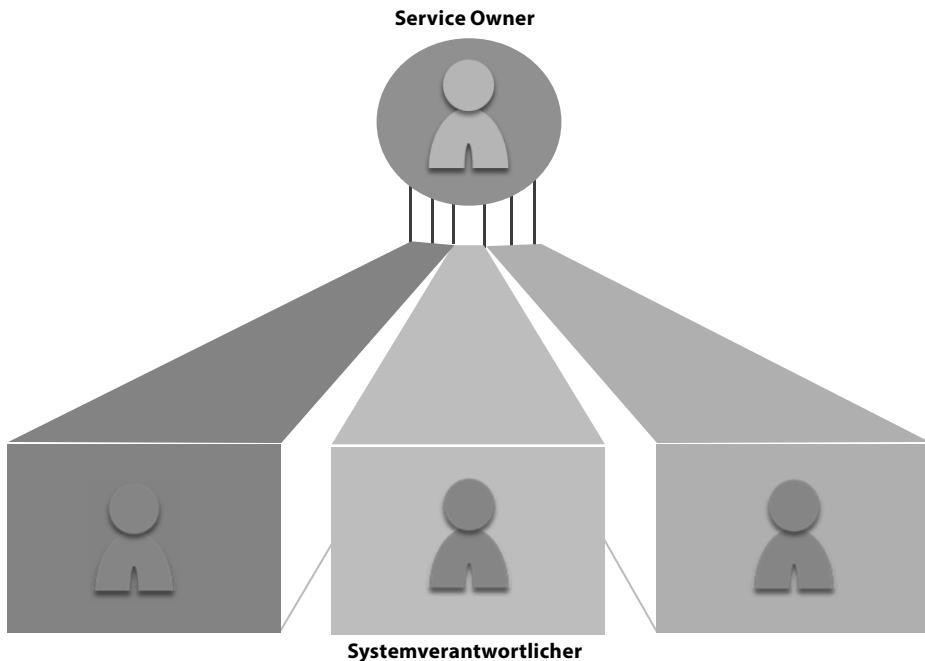
Eine Analyse, wie häufig IT-Services, die im IT-Servicekatalog stehen, mit SLAs immer wieder auf den Kunden zugeschnitten werden, ist hilfreich. Je besser ein Servicekatalog-Manager abschätzen kann, wie oft dieser Vorgang ausgeführt wird, desto besser lässt sich der Ablauf darauf abstimmen und die in CECAR angebotenen Konzepte auswählen. Wird z.B. ein IT-Servicekatalog im Corporate Design gefordert, ist der 1:1-Ansatz wählbar und es ist zu überlegen, wie dieser IT-Servicekatalog am Corporate Design auszurichten ist. Somit werden die Nachteile des Transferansatzes vermieden.

### 7.3 Beschreibung der Rolle des Serviceverantwortlichen

In ITIL wird die Rolle des Service Owners als der Verantwortliche für ein oder mehrere Services genannt. Die folgenden Abschnitte greifen das Konzept des Serviceverantwortlichen auf und geben einen Einblick in die Art und den Umfang der Aufgaben, Schwerpunkte und Hilfsmittel (Service Owner Environment, Service Owner Empowerment), die erforderlich sind, um diese Rolle auszuüben. Der Service Owner benötigt eine zugeschnittene Umgebung, in der er seiner Rolle gerecht werden kann. Um diese Umgebung aufzubauen, werden alle zentralen Punkte aufgezeigt, die Unternehmen bereitstellen sollten, damit diese Rolle umfassend ausgestattet ist.

### 7.4 Einordnung Service Owner

In der IT-Infrastruktur sind Systemverantwortliche dafür zuständig, die IT-Komponenten stabil und sicher zu betreiben. Deren Fokus liegt auf einem zugeschnittenen IT-Segment. Die Rolle Service Owner ist übergreifender. In der nachstehenden Abbildung 7-10 wird seine Position verdeutlicht.

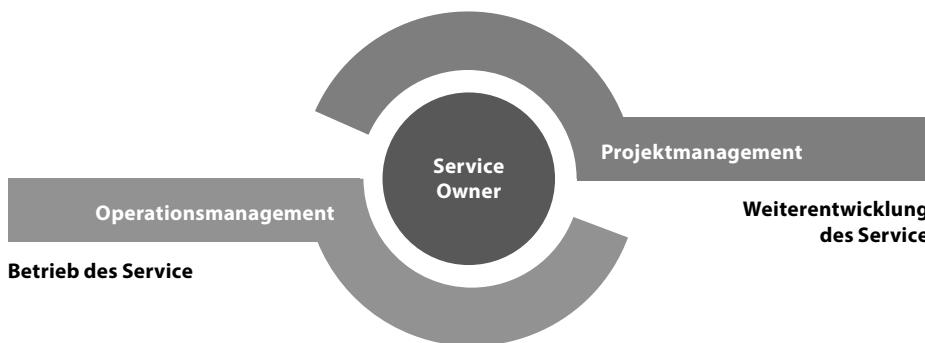


**Abb. 7-10** Einordnung Service Owner

Damit ein IT-Service stabil betrieben und weiterentwickelt werden kann, liegen die Aufgaben des Service Owners u.a. in der organisationsübergreifenden Koordination von Systemverantwortlichen.

#### 7.4.1 Aufgabenbereiche des Service Owners

Bei der Definition der Rolle Service Owner wird deutlich, dass diese ein Aufgabenspektrum hat, das sich aus Teilen des Projektmanagements und des Operationsmanagements zusammensetzt. Abbildung 7-11 zeigt dies auf.



**Abb. 7-11** Aufgabenbereiche des Service Owners

Die beiden Aufgabenspektren werden hier kurz skizziert:

## ■ Projektmanagement

Der Projektmanagement-Anteil behandelt im Wesentlichen die Weiterentwicklung des IT-Service. Hier hat der Service Owner aus dem IT-Management Zielvorgaben, um einen Service aktuell an den Bedürfnissen der Fachbereiche bzw. der Geschäftsfelder respektive der Anwender auszurichten. Für die Einhaltung seiner Zielvorgaben greift er zu den üblichen Methoden und Werkzeugen des Projektmanagements wie Meilensteine oder Quality Gates etc.

## ■ Operationsmanagement

Die Aufgaben, die mit dem Operationsmanagement in Verbindung stehen, sind übliche Reporting- Aufgaben, wie der IT-Service technisch funktioniert und wo es neuralgische Punkte gibt. Übliche Zielvorgaben sind Kostenreduktion, Stabilität, Schnelligkeit und Sicherheit.

## 7.4.2 Kommunikationsradius

Den Kommunikationsradius, also mit wem der Service Owner sich abstimmt bzw. in Interaktion tritt, zeigt Abbildung 7-12.

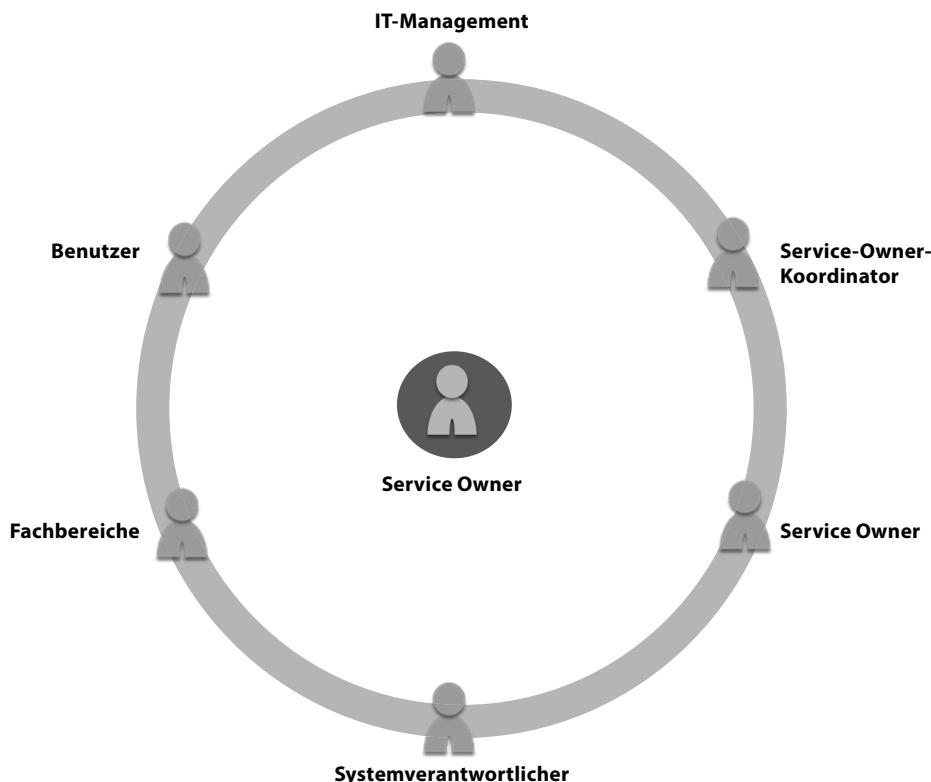


Abb. 7-12 Kommunikationsradius des Service Owners

Mit jedem dieser Teilnehmer auf dem Kommunikationsradius hat der Service Owner mehrere Pfade offen, um seine Zielvorgaben zu verfolgen bzw. zu erfüllen. Aus diesem Kommunikationsradius heraus lassen sich die Aufgabenfelder des Service Owners genau betrachten. Ebenso ist eine erste Schwerpunktbildung möglich, die im Anschluss die genaue Umgebung des Service Owners festlegt.

#### 7.4.3 Themenschwerpunkte des Service Owners

Der nächste Schritt, um ein »Service Owner Environment« zu definieren, führt zu zwei Fragen:

- Welche Kommunikationsthemen haben die Service Owner, wenn sie mit den Rollen aus dem Kommunikationsradius in Interaktion treten?
- Welche Arbeitsmittel lassen sich dabei nutzen?

Abbildung 7-13 führt die skizzierten Antworten in einer Grafik zusammen.

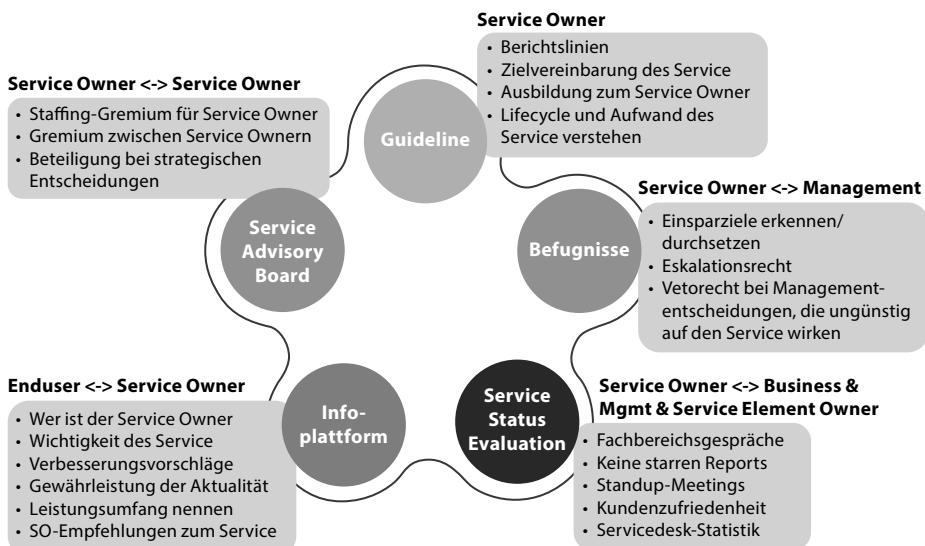


Abb. 7-13 Themenschwerpunkte des Service Owners

Um das Service Owner Environment mit relevanten Methoden abzuleiten, ist eine Trennung erforderlich. Das mit Prokura beschriebene Themenfeld wird zusammengefasst unter dem Begriff »Service Owner Empowerment«. Das Service Owner Empowerment ist nicht Teil des Service Owner Environment, denn es handelt sich um eine organisatorische Zuteilung der Prokura. Diese kann sich von Service Owner zu Service Owner unterscheiden. Ebenso ist es unternehmensspezifisch ausgeprägt, wie sich diese Rolle innerhalb des Organigramms integrieren lässt. Diese Trennung von Service Owner Empowerment und Service Owner Environment erlaubt eine klare Zuteilung der für den Service Owner erforderlichen Arbeitsmittel (s. Abb. 7-14).

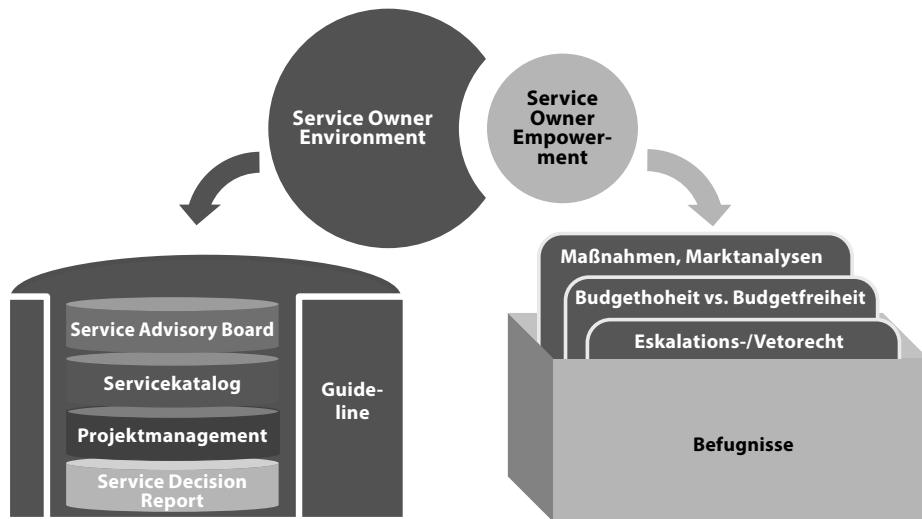


Abb. 7-14 Service Owner Environment und Service Owner Empowerment

Aus der Abbildung lassen sich für das Service Owner Environment die tatsächlichen Werkzeuge ableiten, die der Service Owner benötigt, um seinen Aufgaben inhaltlich nachzukommen. Je nach Umfang der definierten Zielvereinbarungen bzw. -vorgaben erhält er Befugnisse, um diese auch zu erreichen. Im Folgenden wird das Service Owner Environment konzipiert und anschließend wird das Service Owner Empowerment aufgezeigt.

## 7.5 Service Owner Environment

Das Service Owner Environment setzt sich aus den Themenfeldern Service Advisory Board, Infoplattform, Service Status Evaluation und einer Guideline zusammen. Diese werden in ein kompaktes Environment-Schema zusammengeführt. Die Klammer bildet die Guideline, in der genau beschrieben ist, wie der Service Owner konkret in seinem Unternehmen die Rolle auszufüllen und auszuüben hat. Dabei adressiert die Guideline alle Themenfelder, die aufgrund mehrerer Gegebenheiten, die in vielen IT-Unternehmen vorliegen, in Werkzeuge zu übersetzen sind (s. Tab. 7-5). Die Erläuterung der Zuordnung erfolgt im Anschluss an diese Tabelle.

Themenfelder	Werkzeuge für Service Owner
Service Advisory Board	Service Advisory Board
Guideline	Klammer und auch Projektmanagement
Infoplattform	Servicekatalog
Service Status Evaluation	Service Decision Report

Tab. 7-5 Themenfelder – Werkzeuge