

# Inhaltsübersicht

|               |                                                                        |           |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <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         |
| 1.3           | 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           | 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        |
| <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         |
| 4.2            | Initiale Managementstrategien .....                                 | 65         |
| 4.3            | Operative Strategien .....                                          | 72         |
| 4.4            | Zusammenfassung .....                                               | 79         |
| <b>5</b>       | <b>Servicekatalog-Designmodell</b>                                  | <b>81</b>  |
| 5.1            | Konzeptionierungsphase .....                                        | 82         |
| 5.2            | Erstellungsphase .....                                              | 96         |
| 5.3            | Integrationsphase .....                                             | 101        |
| <b>6</b>       | <b>Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung</b>                      | <b>109</b> |
| 6.1            | Erläuterung der Dimensionen .....                                   | 110        |
| 6.2            | Interpretation des Ergebnisses .....                                | 116        |
| 6.3            | Erhöhung des Reifegrads .....                                       | 117        |
| <b>7</b>       | <b>Servicekatalog-Management</b>                                    | <b>119</b> |
| 7.1            | Der Prozess SCM .....                                               | 119        |
| 7.2            | Vom IT-Servicekatalog zum SLA .....                                 | 125        |
| 7.3            | Beschreibung der Rolle des Serviceverantwortlichen .....            | 132        |
| 7.4            | Einordnung Service Owner .....                                      | 132        |
| 7.5            | Service Owner Environment .....                                     | 136        |
| 7.6            | Service Owner Empowerment .....                                     | 143        |
| <b>8</b>       | <b>Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze</b>                | <b>145</b> |
| 8.1            | Element: Target Group .....                                         | 146        |
| 8.2            | Methoden: Katalogansätze .....                                      | 148        |
| 8.3            | Repository: zehn Servicekatalog-Templates .....                     | 166        |
| <b>9</b>       | <b>Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen</b> | <b>177</b> |
| 9.1            | Element: Catalogue Structure .....                                  | 178        |
| 9.2            | Methoden: Gliederung des IT-Servicekatalogs .....                   | 179        |
| 9.3            | Repository: Gliederungen von IT-Servicekatalogen .....              | 186        |
| <b>10</b>      | <b>Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services</b>    | <b>195</b> |
| 10.1           | Element: Order Procedure .....                                      | 196        |
| 10.2           | Methoden zur Ordergestaltung .....                                  | 198        |
| 10.3           | Repository mit Ordervorlagen .....                                  | 203        |

|                 |                                                                         |            |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>11</b>       | <b>IT-Services modellieren und professionell designen</b>               | <b>207</b> |
| 11.1            | Element: IT-Service .....                                               | 208        |
| 11.2            | Methoden: Methoden zum Design von IT-Services .....                     | 209        |
| 11.3            | Repository für IT-Services aus der Praxis .....                         | 233        |
| 11.4            | Modellierungsmethoden für IT-Self-Services .....                        | 239        |
| 11.5            | Einführung .....                                                        | 239        |
| 11.6            | Überblick über die Modellierungsmethoden .....                          | 244        |
| 11.7            | Anwendung der Modellierungsmethoden .....                               | 252        |
| <b>12</b>       | <b>KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services</b>          | <b>259</b> |
| 12.1            | Element: KPI/Service Levels .....                                       | 260        |
| 12.2            | Methoden: stimmige KPIs entwickeln .....                                | 262        |
| 12.3            | Repository: Definition von KPIs/Service Levels .....                    | 276        |
| <b>13</b>       | <b>Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen</b>     | <b>291</b> |
| 13.1            | Element: Costs/Charge .....                                             | 292        |
| 13.2            | Methoden: Bestimmung des IT-Servicemodells und -preises .....           | 293        |
| 13.3            | Repository zu Costs/Charge von IT-Services .....                        | 316        |
| <b>Teil III</b> | <b>Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps</b>              | <b>323</b> |
| <b>14</b>       | <b>Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb</b>             | <b>325</b> |
| 14.1            | Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool .....                       | 325        |
| 14.2            | Hürden bei der Tooleinführung .....                                     | 326        |
| 14.3            | Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools .....                       | 330        |
| <b>15</b>       | <b>Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern</b>                        | <b>331</b> |
| 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        |
| <b>16</b>       | <b>Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager</b> | <b>349</b> |
| <b>17</b>       | <b>Schlussbemerkungen</b>                                               | <b>357</b> |

|                                                           |            |
|-----------------------------------------------------------|------------|
| <b>Anhang</b>                                             | <b>359</b> |
| <b>A     Repository zu IT-Services</b>                    | <b>361</b> |
| A.1   Client-Services .....                               | 361        |
| A.2   Geschäftsprozess- und Management-Services .....     | 368        |
| A.3   Basis-Applikations-Services .....                   | 371        |
| A.4   Informations-Services .....                         | 377        |
| A.5   System-Services .....                               | 380        |
| A.6   Netzwerk-Services .....                             | 382        |
| A.7   Cross-Services .....                                | 390        |
| A.8   IT-Security-Services .....                          | 398        |
| <b>B     Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen</b> | <b>405</b> |
| B.1   Service Strategy .....                              | 405        |
| B.2   Service Design .....                                | 407        |
| B.3   Service Transition .....                            | 412        |
| B.4   Service Operation .....                             | 420        |
| <b>C     Weblinks</b>                                     | <b>429</b> |
| <b>D     Abkürzungen</b>                                  | <b>431</b> |
| <b>E     Literatur</b>                                    | <b>435</b> |
| <b>Index</b>                                              | <b>441</b> |

# 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           | 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        |
| <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<br>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<br>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<br>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<br>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<br>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        |
| <b>6</b>       | <b>Reifegradmodell zur Reifegradbestimmung</b>                                | <b>109</b> |
| 6.1            | Erläuterung der Dimensionen . . . . .                                         | 110        |
| 6.2            | Interpretation des Ergebnisses . . . . .                                      | 116        |
| 6.3            | Erhöhung des Reifegrads . . . . .                                             | 117        |

|          |                                                      |            |
|----------|------------------------------------------------------|------------|
| <b>7</b> | <b>Servicekatalog-Management</b>                     | <b>119</b> |
| 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        |
| <b>8</b> | <b>Zielgruppenbasierte IT-Servicekatalog-Ansätze</b> | <b>145</b> |
| 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        |
| <b>9</b>  | <b>Katalogorganisation für die Struktur von IT-Servicekatalogen</b> | <b>177</b> |
| 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/Basiservice-Gliederung .....                                | 193        |
| 9.3.10    | Geschäftsprozess- und<br>Rechenzentrumssicht-Gliederung .....       | 193        |
| <b>10</b> | <b>Order Procedure für eine geführte Buchung von IT-Services</b>    | <b>195</b> |
| 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        |



|           |                                                              |            |
|-----------|--------------------------------------------------------------|------------|
| <b>11</b> | <b>IT-Services modellieren und professionell designen</b>    | <b>207</b> |
| 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<br>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-Servicenamen            | 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        |

|           |                                                                |            |
|-----------|----------------------------------------------------------------|------------|
| <b>12</b> | <b>KPI/Service Levels für Qualitätsaspekte von IT-Services</b> | <b>259</b> |
| 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<br>CCMS-Dialogantwortzeit .....              | 281        |
| 12.3.1.8  | Durchschnittliche GUI-Time .....                               | 281        |
| 12.3.1.9  | Durchschnittliche<br>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        |

|                 |                                                                             |            |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>13</b>       | <b>Costs/Charge zur Bestimmung von Servicepreisen und -modellen</b>         | <b>291</b> |
| 13.1            | Element: Costs/Charge .....                                                 | 292        |
| 13.2            | Methoden: Bestimmung des IT-Servicemodells und -preises .....               | 293        |
| 13.2.1          | Schritt 1: Kostenartengruppe und -arten eines<br>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<br>Preismodell festzulegen .....  | 308        |
| 13.2.3.1        | Empirisches Vorgehen .....                                                  | 308        |
| 13.2.3.2        | Ableitung des Preismodells entlang<br>der Kostentreiber .....               | 309        |
| 13.2.3.3        | Effektbasierte Preisfestlegung .....                                        | 313        |
| 13.2.3.4        | Festlegung eines politischen Preises<br>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        |
| <b>Teil III</b> | <b>Tools für Servicekatalog-Management und Praxistipps</b>                  | <b>323</b> |
| <b>14</b>       | <b>Tooleinführung des IT-Servicekatalogs in den Betrieb</b>                 | <b>325</b> |
| 14.1            | Anforderungen an ein IT-Servicekatalog-Tool .....                           | 325        |
| 14.2            | Hürden bei der Tooleinführung .....                                         | 326        |
| 14.3            | Herstellerliste mit IT-Servicekatalog-Tools .....                           | 330        |
| <b>15</b>       | <b>Interviews mit IT-Servicekatalog-Managern</b>                            | <b>331</b> |
| 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        |

|               |                                                                         |            |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>16</b>     | <b>Zehn wichtige Fragen und Antworten für IT-Servicekatalog-Manager</b> | <b>349</b> |
| <b>17</b>     | <b>Schlussbemerkungen</b>                                               | <b>357</b> |
| <b>Anhang</b> |                                                                         | <b>359</b> |
| <b>A</b>      | <b>Repository zu IT-Services</b>                                        | <b>361</b> |
| 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>B</b> | <b>Repository zu IT-Services mit ITIL-Prozessen</b> | <b>405</b> |
| 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     | <b>Weblinks</b>                      | <b>429</b> |
| D     | <b>Abkürzungen</b>                   | <b>431</b> |
| E     | <b>Literatur</b>                     | <b>435</b> |
|       | <b>Index</b>                         | <b>441</b> |