



## IT Servicekatalog

*Bausteine bildeten für viele von uns, die Basis für vielfältige Werke und Kreationen.*

Die technische Entwicklung, der Wandel des Umgangs mit der IT („Consumerization of IT“) und der Kostendruck führen zu einer Industrialisierung der IT. Charakterisiert wird dies durch eine hohe Standardisierung und Automatisierung der IT Services. Voraussetzung für die Industrialisierung ist die Definition der Services und ihrer Elemente in einem Servicekatalog.

### Der IT Servicekatalog

Die Charakteristika eines IT Servicekatalog sind:

- Der IT Servicekatalog bildet die IT Services mit den Relationen zu den Systemen, Plattformen und IT-Komponenten (technische Sicht) ab. Nach Bedarf werden auch die Relationen zu den Geschäftsprozessen und den Geschäftseinheiten (Business Sicht) abgebildet.
- Der IT Servicekatalog umfasst mehrere Ebenen über welche sich die Services bis zum IT-Element (Baustein) unterteilen lassen. Die Dekomposition der Services erfolgt nach anerkannten Service Modelling Ansätzen.
- Idealerweise wird als Basis ein „best practice“ Service-Modell verwendet
- Die Leistungen der einzelnen Produkte (Bausteine) sind überschneidungsfrei und modular. Die Produktstruktur richtet sich an den üblichen Benchmarking-Kategorien aus.
- Standardleistungen werden in den Produkten beschrieben und Servicespezifischen Leistungen bei den Services.
- Das Kalkulationsmodell für die IT-Leistungen beruht auf einer an das Service-Modell angepassten Systematik.

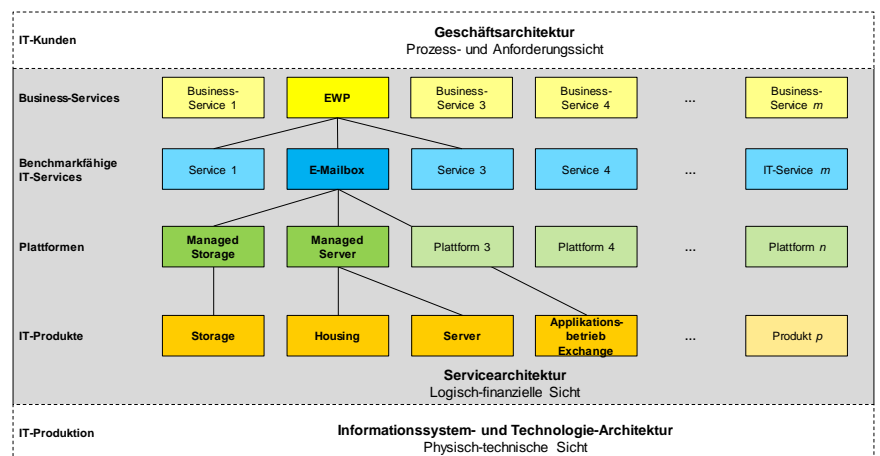


Abb. 1 Ebenen des IT Servicekatalogs

## Vorgehen

Die Erstellung eines IT Servicemodells und IT Servicekatalogs erfolgt in 5 Phasen, abgestimmt auf den Kunden

Schritt	1. Vorbereitung	2. Ist-Situation	3. Design Service-Modell	4. Konzeption Financial-Management	5. Umsetzungsplanung
Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projektoorganisation</li> <li>Terminplanung</li> <li>Kick-off</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentenstudium</li> <li>Sichtung des Ist-Portfolios                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Erbrachte Leistungen</li> <li>Service-Levels</li> <li>Mengengerüste und Variabilität</li> <li>Kosten &amp; Preisstrukturen</li> </ul> </li> <li>Sichtung der heutigen Verrechnung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzeption Service-Modells</li> <li>Erstellung des Produktkataloges</li> <li>Erstellung des Servicekataloges</li> <li>Erhebung der relevanten Mengengerüste</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konzeption des Finanzmodells</li> <li>Abbildung des Finanzmodells in Excel (Pilot)</li> <li>Kostenträgerrechnung</li> <li>Stückkostenrechnung für Produkte und Services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planung für den Übergang in den laufenden Betrieb                             <ul style="list-style-type: none"> <li>Dokumentation des Servicemodells</li> <li>Elemente</li> <li>Rollen</li> <li>Änderungsprozess</li> </ul> </li> </ul>

## Ihr Nutzen

*Leistungs- und Kostentransparenz*

- Durch die Standardisierung und die Ausrichtung an einer modularen Baueinstruktur wird eine hohe Leistungs- und Kostentransparenz erzielt.

*Reduzierter Pflegeaufwand*

- Eine Änderung an einem Produkt oder Service muss nur an einem Ort gepflegt werden.

*Flexibilität beim Sourcing*

- Die Modularität des Servicemodells erlaubt es, einzelne Bausteine nach Bedarf intern oder extern zu beziehen.

*Benchmarkfähigkeit*

- Durch die Ausrichtung an üblichen Benchmark Kategorien ist sichergestellt, dass das Service-Modell benchmarkfähig ist

*Beitrag zur Standardisierung und Industrialisierung*

- Durch die Entwicklung von Produkten wird eine hohe Standardisierung erreicht und Sonderlösungen reduziert.

*Führung*

- Das Servicemodell unterstützt die klare Zuweisung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten.

*Best-Practice-Vorlagen*

- Verfügbarkeit umfangreicher Best-Practice-Vorlagen (Service Katalog, SLA usw.)

*Massgeschneidert*

- Das Vorgehen wird individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst.

## Unsere Dienstleistungen

Im Bereich des IT Service Management bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungen an:

- Überprüfen von bestehenden IT Servicemodellen und -katalogen
- Erstellen und Einführen von IT Servicemodellen und -katalogen
- Erstellen und Einführen von IT Leistungsverrechnungen
- Erstellen von SLA's
- Optimieren von ITSM-Prozessen
- Benchmarks

## Kontaktperson

Für Fragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:

### F. Hug

Managing Partner  
Tel.: +41 56 210 34 56  
E-Mail: hug@alevo.ch

### U. Kistner

Associate Partner  
Tel.: +41 56 210 97 21  
E-Mail: kistner@alevo.ch

### R. Heizmann

Associate Partner  
Tel.: +41 56 210 97 20  
E-Mail: heizmann@alevo.ch

### T. Hediger

Associate Partner  
Tel.: +41 56 210 97 22  
E-Mail: hediger@alevo.ch