



## Aufbau eines IT Service Katalogs

### Der erste Schritt zu einer serviceorientierten IT-Organisation

IT-Organisationen müssen sich heute stetig wachsenden Anforderungen und permanentem Wandel stellen. Die Bedeutung von IT-Leistungen für den Unternehmenserfolg steigt kontinuierlich.

Geschäftsprozesse sind heute nicht mehr ohne den Einsatz von IT-Leistungen durchführbar oder werden bereits gänzlich durch IT-Leistungen abgewickelt.

Mit der wachsenden Bedeutung ändern sich auch die Anforderungen der IT-Leistungsenehmer an die IT-Leistungserbringer in den Geschäftsbereichen.

Die Industrialisierung der IT, also Automatisierung, Standardisierung und Produktorientierung im Rahmen der IT-Leistungserbringung, führt zu immer komplexer werdenden Anforderungen an die Gestaltung und Bereitstellung von IT-Leistungen.

Das Management der IT-Leistungserbringer (IT-Management) muss sich dieser Herausforderung stellen und nach neuen Ideen, Konzepten und Methoden suchen.

### Kunden- und Serviceorientierung als Lösungsansatz

Im Vordergrund einer serviceorientierten IT steht der Kunde (Leistungsenehmer).



### Merkmale einer serviceorientierten IT

- Außerordentliche Kundenorientierung,
- hohe Kostentransparenz,
- definierte Services (Leistungen, Qualität, Kosten, Zeit etc.),
- definierte Prozesse (steuer- und messbar), z.B. nach ITIL,
- prozessorientierte Organisation,
- proaktives Verhalten.

### Anforderung des Kunden an die IT

- Hohe Flexibilität,
- kundenindividuell zugeschnittene Services,
- angepasste Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der Services,
- kompetente Ansprechpartner,
- marktfähige Kosten,
- kurze Umsetzungszeiten bei Projekten.

### Realisierung einer serviceorientierten IT

Auf dem Weg zu einer serviceorientierten IT sind im Regelfall die folgenden Schritte zu durchlaufen:

- Serviceportfolio entwickeln,
- Prozessmodell entwickeln,
- Organisationsstruktur anpassen,
- Umsetzung planen,
- Organisation einführen.

Im Rahmen des ersten Schritts, der Entwicklung des Serviceportfolios, wird zu Beginn der so genannte IT Service Katalog erstellt.

### IT Service Katalog

Der IT Service Katalog dient der Abbildung des kompletten IT-Leistungsangebots der IT-Organisation.

Er beinhaltet eine verbindliche und ausführliche Beschreibung aller aktuell angebotenen Services. Darüber hinaus stellt er das Leistungsangebot in einer sowohl für den Leistungsenehmer als auch für den

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!



## Aufbau eines IT Service Katalogs

Leistungserbringer transparenten, verständlichen und strukturierten Form dar.

**Es gilt so wenig Services wie möglich, so viele wie nötig!**

Die Erstellung eines Service Katalogs erfolgt individuell und orientiert sich an den Anforderungen des Kunden.

Der Detaillierungsgrad des Katalogs wird auf den praktischen Verwendungszweck abgestimmt.

### Methode der Lynx-Consulting zum Aufbau von IT Service Katalogen

Im ersten Schritt erfolgen die Aufnahme der Kundenanforderungen und eine Abstimmung zum weiteren Vorgehen mit dem Kunden.

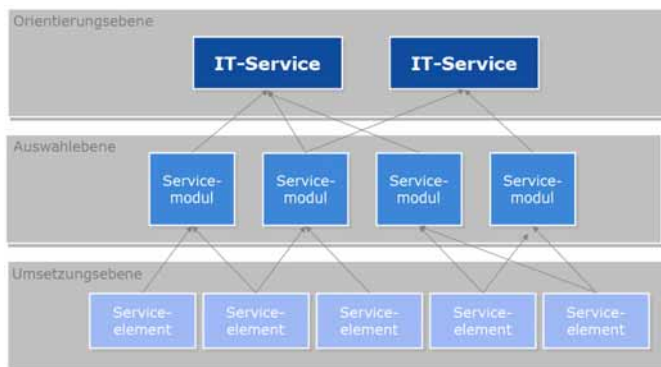
Der IT Service Katalog wird dann gemeinsam im Rahmen von Workshops mit dem Kunden durch unsere erfahrenen Consultants entwickelt.

Zu Beginn erfolgt eine Sammlung und die anschließende Gruppierung der Services in eine Service Landkarte.

Im nächsten Schritt werden die relevanten Kriterien für den Service Katalog (Ressourcen, Skills, Aufwände, Outtaskable etc.) ermittelt.

Es folgt die Übertragung der Services in einen ersten Entwurf des IT Service Katalogs. Erste Services werden gemeinsam detailliert beschrieben.

Abschließend erfolgen die Präsentation der Ergebnisse und die Übergabe der Dokumentation.



### Ihr Nutzen auf einen Blick



#### Transparenz

➤ Klare Kalkulationsbasis der IT Services anhand ihrer Zuordnung zu personellen und technischen Ressourcen,

➤ klare Basis für

- Budgetierung von Projekten,
- Identifikation von Kostentreibern und Optimierungsansätzen,
- Unterstützung bei der Ressourcenplanung (personell und technisch).

#### Dokumentation

- Detaillierte und einheitliche Beschreibung der gesamten IT Produkt- und Servicepalette,
- Detaillierung von "unbeliebten" Service-Details, z.B. kostenintensive Parameter wie Servicezeiten,
- Unterstützung für den Kunden bei der Formulierung seiner Anforderungen.

#### Standardisierung

- Schaffung der Basis für eine sinnvolle Preisfindung und Weiterverrechnung,
- Definition von zugesicherten Qualitäten,
- Erleichterung der SLA-Verhandlungen,
- Grundlage für das Design von Shared Services und IT Outsourcing.

#### Strukturierung

- Einfacher Überblick über angebotene Services,
- Bildung von Service Paketen,
- Hilfsmittel zur strategischen Ausrichtung des IT-Betriebs.

### Wählen Sie Lynx als Partner!

Sie sind interessiert an weiteren Infos? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf! Gern vereinbaren wir mit Ihnen einen persönlichen Gesprächstermin.

Sie möchten weitere Informationen zu diesem Thema? Dann nehmen Sie einfach Kontakt mit uns auf!

Lynx Consulting Group | Johanniskirchplatz 6 | D-33615 Bielefeld  
Tel.: 05 21 | 52 47 – 0 | Fax: 05 21 | 52 47 – 250 | info@lynx.de

[www.lynx.de](http://www.lynx.de)

