

IT-Servicekatalog und Pricing von IT-Services

Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren

Referenten: Robert Scholderer, Ralf Effler
(Scholderer GmbH)

Dauer: 2 Tage (20 UE)

Der IT-Servicekatalog ist die Konsolidierung aller IT-Services, die im IT-Unternehmen angeboten werden. Über den IT-Servicekatalog erhalten die Kunden einen detaillierten Blick auf die IT-Services und können diese auch darüber buchen. Das Buch IT-Servicekatalog ist das erste Buch, das zu diesem Thema auf den Markt gekommen ist. Dies liegt unter anderem daran, dass der IT-Servicekatalog ein komplexes Thema ist und erst über einen längeren Erfahrungshorizont entstehen konnte. Die Konzepte in diesem Buch basieren auf 10 Jahren Erfahrung von Dr. Robert Scholderer und der Auswertung von über 100 IT-Servicekatalogen, die sich im IT-Betrieb bewährt haben. Zusätzlich sind 8 Jahre Erfahrungen und Fragen von SchulungsteilnehmerInnen aufgenommen. Unser Buch liefert für Servicekatalog-Manager eine Vielzahl von Vorlagen zur Beschreibung von IT-Services, Kennzahlen und ITIL-Prozessen.

Grundlagen

In den Grundlagen zeigt Robert Scholderer, wie die Standards CMMI, ITIL, ISO/IEC, COBIT, SOUSIS und ein Ansatz des BSI dem Thema IT-Servicekatalog begegnen. Anhand von 7 Fragen werden diese Standards untersucht:

- Was ist ein IT-Service?
- Welche Modellierungsmethoden für IT-Service werden vorgeschlagen?
- Wie werden Abhängigkeiten zu anderen IT-Services modelliert?
- Wie werden Kennzahlen verwendet?
- Wie wird ein IT-Service bepreist?
- Wie lässt sich ein IT-Servicekatalog erstellen?
- Wie sieht der Prozess Service-Catalogue-Management aus?

Inhalt

Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs

- Service Catalogue Management (SCM): Grundbegriffe und -anforderungen im Überblick
- Aufbau eines Servicekatalogs
- Der IT-Servicekatalog nach ITIL – Service-Level-Agreements vs. Servicekataloge
- Effizienz und Standardisierung: Vorteile des IT-Servicekatalogs
- Fachabteilung vs. IT: Verschiedene Sichten auf einen Servicekatalog
- Aktueller Stand: Bedeutung und Herausforderungen von Servicekatalogen in der Praxis

Modellierungsmethoden für IT-Services

- Vorgehen, um Services zu definieren
- Serviceschnitte und -hierarchie
- Beschreibungstechniken u. -attribute anwenden
- Detaillierungsmöglichkeiten nutzen
- Abhängigkeiten beschreiben
- Leistungsbündel modellieren

Kennzahlen strukturiert definieren und implementieren

- IT-Kennzahlen richtig einordnen
- IT-Kennzahlen gestalten
 - Verfügbarkeit, Antwortzeit, Reaktionszeit, Wiederherstellzeit, Termintreue
- Kennzahlen richtig nutzen: Tipps für die Praxis

Sechs Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

- Umstellung der Sichtweise
- Neue Katalogansätze – aus Kundensicht

Artikelansatz: Mit Artikelnummern punkten

- Aufbau des IT-Servicekatalogs analog eines Versandhandels
- Besonderheiten des Artikelansatzes sind Artikelnummer mit allen Vor- und Nachteilen
- Modularer kann kein anderer Katalog sein

Imageansatz: Das Image des Unternehmens zählt

- Beachtung der Corporate Identity
- Alleinstellungsmerkmale des Unternehmens im Fokus

Faktenansatz: Sich auf das Wesentliche konzentrieren

- Mit gesundem Menschenverstand Qualität und Leistung beschreiben
- Übergeordnete und spezifische Service Levels unterscheiden
- Services stark normiert ausarbeiten

Kostenstellenansatz: Die Zahlen drehen

- One-Click-Shopping – in der IT nicht möglich, aber Many-Click-Shopping schon
- Zentrale Vorarbeiten des Controllings und des Service Level Managers
- Welche Dienste haben Anwender, und welche haben Pauschalkosten?

Beschreibender Ansatz: Prosa fürs Gemüt

- Was mache ich nur, wenn ich auf der grünen Wiese starten muss?
- Mitarbeiter sind wenig kundenorientiert und sie brauchen einen Servicekatalog
- Herausforderung Sprache: Jeder kann schreiben, nur jeder macht es anders

Architekturansatz: Techniker am Werk

- Ein Bild sagt mehr als tausend Worte
- Architekturbilder sind in allen IT-Unternehmen zuhause vorhanden
- Komplexe Dienstleistungen über Abbildungen vermitteln

Preispolitik: Den richtigen Preis definieren

- Verschiedene Preismodelle im Überblick
 - Kunden- und umsatzgerechte Sichtweise
 - Ist-Kosten ermitteln: Grundlagen der Preis-

kalkulation

- Normierte IT-Verrechnungseinheiten festsetzen: Welche Services sind eindeutig bepreisbar?
- Einheitliche Verrechnungspolitik: Welches Preismodell ist für mich das richtige?
- Rollen und Verantwortlichkeiten: Wer ist für die Bepreisung zuständig?
- Was bestimmt den Preis?
- Wie kann man den Preis richtig erheben?
- Welches Preismodell ist langfristig das geeignete?

Service Catalogue Management: Services systematisch katalogisieren

- Aufnahme neuer Services
- Aufbau u. Bereitstellung von Servicekatalogen
- Verwaltung und Bereitstellung von Standards
- Koordination zwischen Supply-Einheiten
- Qualitätsmaßnahmen
- Vom Servicekatalog zum SLA

Toolansätze: Vergleiche und Lösungen

- Überblick über gängige Markttools für Servicekataloge
- Architektur der Tools und deren Ausrichtung
- Gestaltungsmöglichkeiten
- Diskussion über die Herangehensweise für den Entwurf von Lösungen

Das Buch zum Training: Robert Scholderer: IT-Servicekatalog – Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren.

Das erste zu diesem Thema erschienene Buch wird begleitend zum Training eingesetzt. Es liefert einen praxisorientierten Leitfaden zur Erstellung eines Servicekatalogs. Dabei werden auf Basis von bewährten Praxislösungen aus über 100 Servicekatalogen relevante Themen wie Servicepreis, Kennzahlen, Katalogorganisation und Orderprozesse behandelt.



Die Referenten

Dr. Robert Scholderer absolvierte sein Studium an drei Exzellenz-Unis für Mathematik und Informatik in München, promovierte in Karlsruhe und habilitierte an der TU Ilmenau, wo er auch heute noch als Dozent tätig ist. In über 1000 erstellten Verträgen mit einem Verhandlungsvolumen von ca. 800 Mio. € stellte er seine Praxiskompetenz für namhafte Firmen und Konzerne unter Beweis. Er ist Autor des IT-Bestsellers »IT-Servicekatalog«. Seine Trainings, Seminare und Vorträge begeistern durch seine fundierte Art der Vermittlung gelebten und erprobten Erfolgswissens.

