

Struktur von IT-Servicekatalogen: Ein praxisorientierter Gestaltungsvorschlag für die Dokumentation des IT-Leistungsangebots

Simone Rudolph, Tilo Böhmman, Helmut Krcmar

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
Technische Universität München
Boltzmannstraße 3
85748 Garching b. München
simone.rudolph@in.tum.de
tilo.boehmann@in.tum.de
krcmar@in.tum.de

Abstract: Vielfach erweist sich Aufbau und Ausgestaltung von IT-Servicekatalogen in der Praxis als schwierig, da konkrete Gestaltungshilfen zur Strukturierung des Leistungsangebots fehlen oder nur eingeschränkt anwendbar sind. In diesem Beitrag wird ein Ansatz vorgestellt, der zu einer durchgängigen und transparenten Strukturierung des IT-Leistungsangebots beiträgt und einen konkreten Gestaltungsvorschlag liefert. Hierzu wird neben der integrierten Betrachtung der zentralen Zielgruppen von IT-Servicekatalogen, eine Grundlage für eine einheitliche Dokumentation des Leistungsangebots geschaffen. Auf Basis zentraler Anforderungen an IT-Servicekataloge bildet die Darstellung und Begründung der herausgebildeten Strukturierungsebenen des Vorschlags und dessen Ausgestaltung den Schwerpunkt des Beitrags.

1 Einleitung

Die zunehmende Industrialisierung der IT, die von effizienzgetriebenen Phänomenen wie der Standardisierung, Automatisierung und Produktgestaltung der IT-Unterstützung charakterisiert ist, führt zu immer komplexer werdenden Anforderungen an die Gestaltung und Bereitstellung von IT-Leistungen bzw. IT-Services [HUB06; WBK07]. Hierdurch gewinnt eine systematische Strukturierung des IT-Leistungsangebots zunehmend an Bedeutung, um die IT-Services bedarfsgerecht und effizient erbringen zu können [KKW06]. Eine zentrale Rolle wird dabei der Standardisierung, Beschreibung und Dokumentation der angebotenen IT-Services in einem IT-Servicekatalog zugeschrieben. Ein IT-Servicekatalog bildet dabei das komplette IT-Leistungsangebot der IT-Organisation in einer sowohl für Leistungsnehmer als auch für Leistungsgeber transparenten und verständlichen Form ab. Über IT-Servicekataloge soll es für die Leistungsnehmer leichter werden, bedarfsgerechte IT-Services auszuwählen und zu beziehen. Dem Leistungsgeber dagegen soll durch die verbindliche und für die Leistungsnehmer einheitliche Festschreibung der IT-Leistung eine effizientere Leistungserstellung ermöglicht werden.

Die IT-Servicekataloge sollen damit zu einem zentralen Element bei der Vereinbarung von IT-Services zwischen Leistungsnehmern und Leistungsgeber werden [Ma05].

Trotz der hohen Erwartung erweisen sich Aufbau und Pflege solcher IT-Servicekataloge als große Herausforderung in der Praxis. So fehlt es an konkreten und hinreichend detaillierten Gestaltungshilfen zur Strukturierung und Beschreibung des Angebots an IT-Services. Aus diesen Gründen wurde im Rahmen eines Forschungsprojektes ein praxisorientierter Gestaltungsvorschlag entwickelt, der im Folgenden vorgestellt wird. Die Zielsetzung bestand darin, eine klare und durchgängige Struktur von IT-Service-Katalogen zu erarbeiten, durch die einerseits eine einheitliche und für die betrachteten Zielgruppen gleichermaßen vollständige und vor allem verständliche Beschreibung von IT-Services unterstützen. Andererseits soll damit eine transparente Dokumentation des IT-Leistungsangebots ermöglicht und ein durchgängiges, d.h. für alle Zielgruppen vermittelbares Verständnis über den Aufbau von IT-Servicekatalogen unterstützt werden. Aus diesem Grund wurde der Ansatz der integrierten Betrachtung beider Zielgruppen aus der Literatur aufgegriffen und fortgeführt [Ue07].

Im Rahmen der Entwicklung des vorzustellenden Ansatzes wurde ein Workshop mit 20 IT-Managern mit mehrjähriger Berufserfahrung durchgeführt, indem zunächst mögliche Beschreibungskriterien für IT-Services gesammelt wurden. Die erzielten Ergebnisse wurden mit dem bekannten Schrifttum abgeglichen, ergänzt und im Anschluss tabellenartig nach Häufigkeit ihrer Nennung zusammengefasst, wobei hieraus auf die Relevanz der Kriterien geschlossen wurde. Daraus wurde der praxisorientierte Gestaltungsvorschlag herausgearbeitet. Dieser Vorschlag wurde in einer Expertenrunde bestehend aus zehn IT-Managern aus vornehmlich mittelständischen Unternehmen hinsichtlich Konsistenz, Vollständigkeit und Anwendungsbezug in einer iterativen Entwicklung kritisch diskutiert und schrittweise verbessert. Insgesamt wurden in diesem Rahmen vier Workshops mit den hier einbezogenen Praxispartnern durchgeführt. Zur Überprüfung der Praktikabilität des Gestaltungsvorschlags wurde die Entwicklung durch einen exemplarischen Musterservice begleitet, der in diesem Beitrag kurz skizziert wird.

2 Grundlegende Anforderungen an IT-Servicekataloge

Bestehende Gestaltungsvorschläge zur Ausgestaltung von IT-Servicekatalogen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Der Fokus der Strukturierung und Beschreibung von IT-Services und IT-Servicekatalogen liegt häufig ausschließlich auf dem Leistungsnehmer, was hinsichtlich einer umfassenden Betrachtung der Servicebeziehung jedoch zu kurz greift [OG01; OI04; VG05]. Oftmals bieten existierende Vorschläge nur Auflistungen mit möglichen Beschreibungskriterien, die für eine konkrete Ausgestaltung zu wenig detailliert sind oder nur eine Sichtweise berücksichtigen [Be03; BBS07; OG01].

- Ganzheitlichere Ansätze, die beide Sichtweisen integrieren finden sich bspw. bei Zarnekow *et al.* [ZBP05], Garschhammer *et al.* [GA01], Mayerl [Ma05]. Diese sind zumeist hinsichtlich der konkreten Ausgestaltung und Beschreibung von IT-Servicekatalogen zu wenig detailliert oder fokussieren in der Ausgestaltung vornehmlich technische Aspekte.

Zunächst muss ein IT-Servicekatalog unterschiedliche Zielgruppen bedienen [BBS07; Ma05]. Dazu gehören die Leistungsgeber (z.B. IT-Organisation, Dienstleistungsunternehmen) sowie als Empfänger dieser IT-Services die Leistungsnehmer (z.B. Fachabteilungen oder -bereiche in Unternehmen), die die IT-Services je nach Unterstützungsbedarf nachfragen [MR01]. Beide Gruppen haben oft unterschiedliche Zielsetzungen auf IT-Services [GA01], was in der Praxis dann zu gegenseitigen Kommunikations- und Verständnisproblemen führen kann, da mitunter ungleiche Erwartungen und Anforderungen an den Leistungsumfang gestellt werden [KKW06]. Daher differenzieren bspw. Uebernickel *et al.* [Ue07] hier nach Vertriebs-/Kundensicht und Produktionssicht, die im Rahmen der IT-Leistungsbereitstellung miteinander verknüpft werden. Gelingt es den Leistungsgebern jedoch nicht, eine vornehmlich technik-orientierte Kommunikation der angebotenen IT-Leistungen abzulegen, führt das zu Friktionen in der Vereinbarungsphase. Dagegen kann eine kundenorientierte Kommunikation des IT-Leistungsangebots die Transparenz und das Verständnis über das Unterstützungspotenzial und die Leistungsfähigkeit der IT-Organisation verbessern [HB06].

Anforderung 1: IT-Servicekataloge sollen daher sowohl die Leistungsnehmer als auch die Leistungsgeber bei der Beschreibung und Dokumentation sowie der Vereinbarung von IT-Leistungen unterstützen.

Verstärkt wird die Bedeutung einer Verknüpfung beider Sichtweisen durch die steigende Komplexität in der Abbildung und Umsetzung von IT-Services auf Grund der zuvor erwähnten Anforderungen. Durch die daraus entstehende Vielfalt an Kombinations- und Integrationsmöglichkeiten für die Zusammenstellung von IT-Services und die Verschiedenartigkeit von Bereitstellungsformen potenzieren sich die konkreten Gestaltungsmöglichkeiten des IT-Leistungsangebots enorm. Die Beherrschbarkeit und insbesondere die Abbildung dieser Komplexität entwickelt sich zur zentralen Herausforderung, die es vor dem Hintergrund steigender Erwartungen und Anforderungen der Leistungsnehmer an die Flexibilität der IT-Servicebereitstellung zu bewältigen gilt [GA01]. Der wachsenden Komplexität von Anforderungen lässt sich bspw. durch Modularisierung begegnen [BK02]. Im Sinne eines ‚Baukastenprinzips‘ können verschiedene Module zu umfassenderen IT-Services zusammengesetzt werden. Auf Grund dieser Eigenschaften sind Module in der IT-Leistungsstrukturierung mehrfach verwendbar, wodurch in der Beschreibung des IT-Leistungsangebots eine Komplexitätsreduzierung erzielt wird [Bö04].

Anforderung 2: IT-Servicekataloge sollen die Modularisierung von IT-Leistungen unterstützen.

Der IT-Service-Katalog erzeugt insbesondere bei interner Verwendung viele Verständnis- und Abstimmungsprobleme auf Grund unzureichend beschriebener und dokumentierter IT-Leistungen, was die eingebundenen Praxisunternehmen bestätigten. Das resultiert oftmals aus Zielsetzung und Zweck der IT-Leistungsbereitstellung, die sich von professionellen IT-Dienstleistungsanbietern zumeist unterscheidet. Oftmals führen stark technikfokussierte Beschreibungen oder eine zu wenig oder aber zu stark detaillierte Dokumentation zu einer fehlenden Transparenz über den Leistungsumfang und damit verbundene Wahlmöglichkeiten in der Ausgestaltung.

Anforderung 3: IT-Servicekataloge sollen gerade im internen Serviceverhältnis Transparenz über zu vereinbarende Leistungsumfänge und Ausgestaltungsmöglichkeiten für die angebotenen IT-Leistungen schaffen können.

Neben diesen grundlegenden Anforderungen verfügen IT-Servicekataloge zudem über eine Aufstellung mit zentralen Angaben und Informationen zu bspw. inhaltlichem Leistungsumfang, Qualitätsparametern und deren Ausprägungen (Service-Levels), organisatorischen Regelungen für das Management von Angebot und Bereitstellung der Leistungen sowie zu Verrechnungspreisen [BBS07; OG01]. Diese Eckpunkte gilt es, im Rahmen des Serviceverhältnisses zwischen Leistungsgeber und Leistungsnehmer auszugestalten und zu vereinbaren. Das untermauert auch die Aussagen der Praxispartner.

Anforderung 4: Aufbau und Ausgestaltung von IT-Servicekatalogen sollen sich an zentralen inhaltlichen und organisationsbezogenen Beschreibungskriterien orientieren, anhand derer eine transparente Vereinbarungsgrundlage für ein Serviceverhältnis geschaffen wird.

Daraus resultiert die Frage nach einer praktikablen und praktisch umsetzbaren Struktur von IT-Servicekatalogen, die insbesondere für interne Servicebeziehungen eine einheitliche Beschreibung und Dokumentation von IT-Services und damit verbunden ein integriertes Verständnis über den Aufbau von IT-Servicekatalogen fördert.

3 Struktur von IT-Servicekatalogen: Ein Gestaltungsvorschlag

3.1 Ebenen des IT-Servicekatalogs

Zur Gestaltung der Ebenen wurde die Grundidee der Trennung der Sichtweisen von Leistungsnehmer und Leistungsgeber im Ansatz von Uebnickel *et al.* [Ue07] aufgegriffen und fortgeführt. Hierbei wurde insbesondere die Sichtweise der Leistungsnehmer weiter detailliert und auf zwei hierarchischen Ebenen abgebildet, die sich in ihrem Detaillierungsgrad unterscheiden. Auf der komplexitäts-reduzierenden Ebene wird ein Orientieren im IT-Servicekatalog ermöglicht, während auf der detaillierteren Ebene Wahlmöglichkeiten zur Ausgestaltung der Services abgebildet sind.

Durch die einbezogene Praxis hat sich gezeigt, dass v.a. für die Leistungsnehmersicht eine übersichtliche Struktur erforderlich ist, die die bestehende Komplexität im IT-Leistungsangebot vermittelbar macht und gleichsam verständlich die Wahlmöglichkeiten abbildet. Ausgehend vom Ansatz nach Böhmann *et al.* [Bö04; BK02], der ein Modularisierungskonzept für IT-Dienstleistungen unter Einbeziehung der beiden Sichtweisen erarbeitet hat, wurden für den vorliegenden Gestaltungsvorschlag die drei Gliederungsebenen *IT-Service*, *Service-module* und *Serviceelemente* gebildet. Anhaltspunkte zur Benennung der Ebenen wurden u.a. dem Schrifttum entnommen [BBS07; Ma05; Ue07]. Die Abgrenzung der Ebenen wird nachfolgend ausgeführt (Abbildung 1).

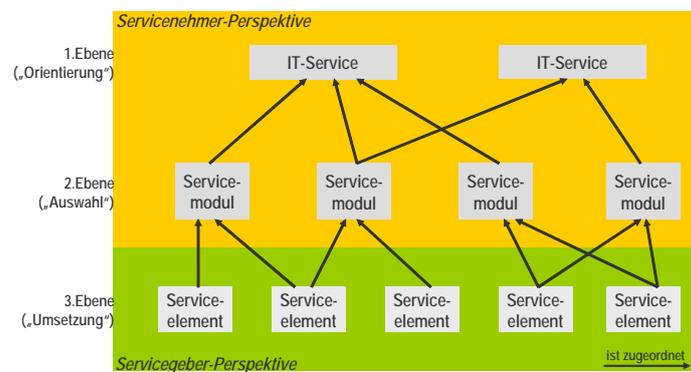


Abbildung 1: Zusammenhang der Gliederungsebenen zur Strukturierung des IT-Serviceangebots

Diese Struktur erwies sich aus zwei Gründen als sinnvoll: Zum einen soll die Struktur eines IT-Servicekatalogs den Leistungsnehmern einen Überblick über die angebotenen IT-Leistungen vermitteln. Dies erfolgt auf der *Ebene der IT-Services*, die für die Leistungsnehmer wahrnehmbare, verständlich definierte und klar voneinander abgrenzbare Leistungsbereiche beschreibt, welche die Orientierung im IT-Serviceangebot ermöglichen. Idealerweise knüpft die Beschreibung der IT-Services dabei am persönlichen Erfahrungsbereich der Leistungsnehmer an. Hierdurch lässt sich eine Komplexitätsreduktion in der IT-Service-Darstellung erreichen und gleichzeitig der Mehrwert der IT-Services verständlich vermitteln. Neben der Kurzbeschreibung zum IT-Serviceumfang, werden insbesondere die für eine IT-Servicebereitstellung erforderlichen Organisationsregeln wie bspw. Eskalationsprozess oder Servicereporting erfasst. Die organisatorischen Regelungen stellen sicher, dass die Leistungsnehmer bei Unstimmigkeiten oder Berichten zur Servicequalität direkt auf ein dem IT-Service angepasstes Verfahren sowie auf die kompetenten Erfahrungen der Leistungsgeberseite zurückgreifen können.

Zum anderen sind die IT-Services unterhalb der Ebene der IT-Services so auszugestalten, dass sie die für die Leistungsnehmer bestehenden Wahlmöglichkeiten im IT-Serviceangebot zu Leistungsumfang, Qualitätsparameter, Mengen und Preise transparent machen.

Zu deren Abbildung wurde die *Ebene der Servicemodule* definiert, die das IT-Serviceangebot in klar abgrenzte lose miteinander gekoppelte Module zerlegt. Die Ebene definiert im Gegensatz zu anderen Ansätzen hierbei jedoch keine technischen Aspekte, sondern bestehende Wahlmöglichkeiten in einer für die Leistungsnehmer verständlichen Form im Detail. Die Servicemodule lassen sich schließlich auf einer übergeordneten Ebene kontextabhängig zu für den Leistungsnehmer wahrnehmbaren und differenzierbaren IT-Services zusammenstellen. Ein Servicemodul kann gemäß seiner Eigenschaften in einen oder mehrere IT-Services eingehen und vice versa. Bestehen keine Wahlmöglichkeiten für einen IT-Service, kann eine Gleichsetzung mit der Ebene der Servicemodule erfolgen, ohne dass hier eine detaillierte Differenzierung erfolgen muss. Die so durchgeführte Hierarchiebildung und Abgrenzung wurde von den einbezogenen Praxispartnern als verständlich und nachvollziehbar bezeichnet.

Mit der Festlegung der beiden leistungsnehmerbezogenen Ebenen lassen sich die zur IT-Leistungserbringung erforderlichen IT-Ressourcen auf einer weiteren Ebene definieren. Die hier gebildete *Ebene der Serviceelemente* beschreibt demnach klar voneinander differenzierbare und entsprechend der inhaltlichen Ausgestaltung der Servicemodule mehrfach kombinierbare Bündel an IT-Ressourcen, die für die technische Umsetzung von Leistungsumfängen erforderlich sind. Serviceelemente fokussieren die Leistungsgebersicht und sind plattform- und herstellerunabhängig formuliert, um z.B. auch in unternehmensexternen Dienstleistungsverhältnissen von anderen Unternehmen wie Lieferanten oder Outsourcing-Dienstleistern verwendet werden zu können. Ferner wurde zur Schaffung einer durchgängigen Struktur auch auf dieser Ebene das Modularisierungsprinzip fortgeführt. Basierend auf dieser Abgrenzung der Ebenen wurden Beschreibungskriterien für jede Ebene zusammengestellt, anhand derer eine transparente Dokumentation des IT-Serviceangebots erfolgen kann.

3.2 Beispiel

Wie eingangs erläutert, wurde die Entwicklung des Ansatzes von einem Musterbeispiel begleitet, um die Abgrenzung und Ausgestaltung der Gliederungsebenen anhand eines praktischen Beispiels nachvollziehbarer zu gestalten (Abbildung 2).

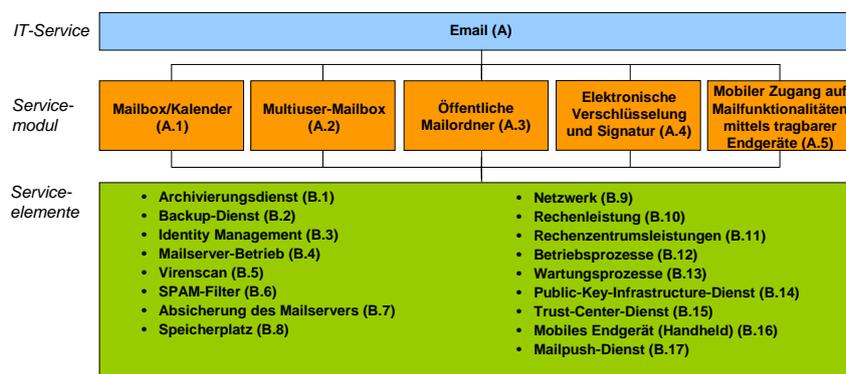


Abbildung 2: Inhaltliche Ausgestaltung der Gliederungsebenen am Beispiel 'Email'

Unter Beteiligung von 20 erfahrenen IT-Managern wurde zunächst als typischer und inhaltlich gut abgrenzbarer IT-Service die ‚Email‘-Bereitstellung identifiziert. Im Rahmen einer iterativen Entwicklung wurde unter Einbeziehung der Praxispartner schließlich ein Gestaltungsvorschlag erarbeitet, dessen Schwerpunkt in der Abgrenzung häufiger Wahlmöglichkeiten für die Bereitstellung von Email bestand. Weiterhin wurden die herausgearbeiteten Servicemodule technischen Serviceelementen zugeordnet, die zur Bereitstellung der einzelnen Servicemodule erforderlich sind.

Entsprechend der Abgrenzung der Gliederungsebenen beschreibt die Ebene der IT-Services die Grundstruktur des Email-Services, wobei den Leistungsnehmern Sinn und Zweck sowie Mehrwert des IT-Services basierend auf ihrem Erfahrungsbereich verständlich ist. Dabei wurde der Leistungsumfang des IT-Services in Abhängigkeit der wählbaren Servicemodule kurz beschrieben und zentrale Organisationsregeln bestimmt. Darauf hin wurden die Wahlmöglichkeiten zur Ausgestaltung des Email-Services definiert, die schließlich in fünf Modulen (A.1 bis A.5) erfasst wurden. In Abhängigkeit der Kombination der Servicemodule ergeben sich verschieden ausgeprägte Leistungsumfänge, welche die unterschiedlichen Anforderungen an einen Email-Service abbilden. Durch die wählbaren Servicemodule lässt sich somit ein bedarfsgerechtes Zusammenstellen der tatsächlich benötigten IT-Leistungen unterstützen. Die zur Umsetzung der Servicemodule erforderlichen technischen Leistungsbündel wurden über 17 Serviceelemente abgebildet, die neben IT-Leistungsumfang vornehmlich Aspekte der IT-Leistungserbringung wie z.B. das Sourcing der Serviceelemente umfassen. Dabei werden die Serviceelemente den Servicemodulen unterschiedlich zugeordnet. Auf die Darstellung der Zuordnung wird aus Platzgründen nicht näher eingegangen. Insgesamt wurde auf einen konsistenten Detailgrad und eine unternehmensübergreifende Formulierung der Beschreibungskriterien auf den einzelnen Ebenen geachtet.

Der somit angepasste unternehmensübergreifende Gestaltungsvorschlag wurde mit zehn langjährigen IT-Managern aus der Praxis ausführlich diskutiert, wobei die Abgrenzung der Servicemodule und -elemente hinsichtlich Konsistenz und Nachvollziehbarkeit bestätigt wurde. Zudem wurde die Hierarchisierung und Abgrenzung der einzelnen Ebenen verstanden und akzeptiert. Diskussionspunkt bildete vor allem die Festlegung der Wahlmöglichkeiten in den Servicemodulen, was sich sehr unternehmensspezifisch gestalten kann.

3.3 Ausgestaltung der Gliederungsebenen durch Beschreibungskriterien

Zur Ausgestaltung der Gliederungsebenen wurden Beschreibungskriterien herausgearbeitet, die in Templates zusammengefasst über drei Iterationsstufen mit den einbezogenen Praxispartnern diskutiert und verfeinert wurden. Zunächst wurden die Kriterien aus Gründen der Übersichtlichkeit und besseren Abgrenzbarkeit nach Kataloginformationen, Leistungsbeschreibung, organisatorischen Regelungen und optionalen Aspekten gegliedert. Dies durchzieht alle drei Templates und hilft nach Aussagen der Praxispartner bei der Orientierung und dem Wiederfinden der Beschreibungskriterien.

Hierbei umfassen die Kataloginformationen grundlegende Angaben zur Abgrenzung der Katalogobjekte, während die Leistungsbeschreibung den offerierten Leistungsumfang der jeweiligen Ebene beschreibt. Die organisatorischen Regelungen enthalten Informationen und Rahmenbedingungen im Bereitstellungsprozess und mit optionalen Aspekten werden Ergänzungsmöglichkeiten der inhaltlichen Ausgestaltung abgebildet. Abbildung 3 zeigt das Template der *Ebene der IT-Services*.



Abbildung 3: Template mit den Beschreibungskriterien zur Ebene der IT-Services

Ausgehend von den Kataloginformationen, wird zunächst der IT-Service benannt, wobei eine sprechende und aus dem Erfahrungsbereich der Leistungsnehmer stammende Bezeichnung zu wählen ist [Ma05]. Mit der Katalogeinordnung werden übergeordnete Katalogobjekte abgebildet, um die hierarchische Verknüpfung der Ebenen aufzuzeigen. Damit verknüpft ist die vereinbarte Gültigkeit, die sich aus Reichweite und zeitlicher Fristigkeit der IT-Services zusammensetzt. Eine weitere Kataloginformation beschreibt die Bestimmung der Verantwortlichkeiten für die IT-Servicebeschreibung, die sich um inhaltliche Änderungen im Template kümmern. Dabei wird der Zeitpunkt durchgeführter Änderungen mit dem aktuellen Datum nachgehalten [OI04]. Die Festlegung der fünf Kriterien ist nach Abstimmung mit den Praxispartnern auch für die darunter liegenden Ebenen relevant, so dass sie dort gleichermaßen gelten.

Der inhaltlichen Kern der IT-Serviceebene bildet die Leistungsdarstellung, abgebildet im Kriterium ‚Kurzbeschreibung IT-Service‘. Zur weiteren Präzisierung und Schaffung von Transparenz im IT-Leistungsangebot wird das Ergebnis der IT-Servicebereitstellung formuliert, um den Mehrwert des IT-Services für den Leistungsnehmer wahrnehmbar und überprüfbar zu machen [Bu05]. Die Praxispartner unterstrichen die hohe Relevanz der beiden Kriterien, die auch für die Ebenen der Servicemodule und Serviceelemente definiert wurden. Damit verbunden wird hier auch die Verknüpfung zu den Wahlmöglichkeiten für die Leistungsnehmer hergestellt, indem neben der Auflistung der zugeordneten Servicemodule zusätzlich deren Bereitstellungsformen (Standard- oder Optionalleistung in der IT-Servicebereitstellung) transparent gemacht wird.

Um zu einer einheitlichen Struktur für Berichtswesen und Konfliktlösung für IT-Services zu kommen, werden Eskalationsverfahren und Reporting [MR01] auf der Ebene der IT-Services festgeschrieben, um so aufwändige leistungsnehmerindividuelle Lösungen auf untergeordneten Ebenen zu vermeiden.

Ein weiteres für die Praxispartner sehr zentrales Kriterium stellen die zusammenfassenden Preisinformationen für die Leistungsnehmer dar, die auf den einzelnen untergeordneten Servicemodulpreisen basieren und ggf. mittels integrierten Preismodells angeboten werden. Die konkrete Preisbildung erfolgte deshalb auf Ebene der Servicemodule. Ergänzend wurden zwei optionale Kriterien angefügt. Das Änderungsverfahren und Glossar [OI04] sind bei Vorhandensein eines IT-Servicekatalogs auf Katalogebene für alle IT-Services gleichbedeutend anzugeben, da dies übergreifend geregelt wird und somit nicht redundant in den einzelnen Services vereinbart werden muss. Sollte kein Katalog existieren, sind diese Angaben jedoch auf IT-Serviceebene abzustimmen. Abbildung 4 zeigt die Beschreibungskriterien der *Ebene der Servicemodule*, wobei die auf der darüber liegenden Ebene durchgeführte Komplexitätsreduktion durch die Aufschlüsselung der Wahlmöglichkeiten auf dieser Ebene aufgehoben wird. Dabei werden die für alle Ebenen gleichermaßen geltenden Kataloginformationen hier nicht separat aufgegriffen, da sie zuvor erläutert wurden.

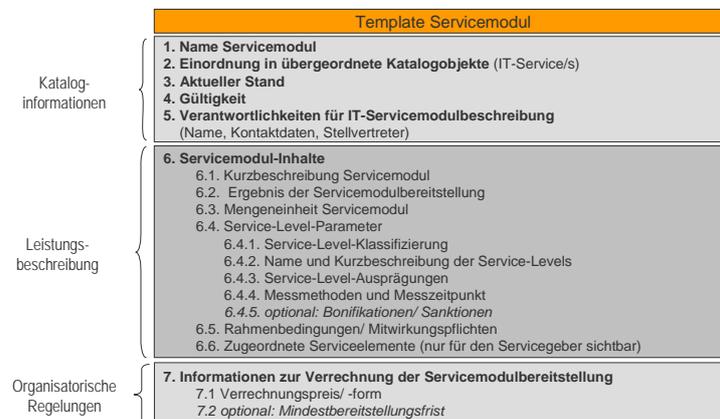


Abbildung 4: Template mit den Beschreibungskriterien zur Ebene der Servicemodule

Für die Leistungsnehmer ist neben Leistungsbeschreibung und Ergebnis die bestellbare Mengeneinheit erforderlich, anhand derer die Ausbringungsmenge des Servicemoduls einheitlich bestimmt und schließlich geplant und gesteuert wird. Damit wurde den Leistungsnehmern eine Wahlmöglichkeit bzgl. der nachgefragten Menge gegeben.

Zur Auswahl von Qualitätsmerkmalen im Kriterium ‚Service-Level-Parameter‘ können Qualitätsstufen mit unterschiedlichen Ausprägungen als Grundlage für eine IT-Leistungsbereitstellung vereinbart werden [Bu03]. Die Service-Level-Parameter sind auf Grund der hier angesiedelten Wahlmöglichkeiten modulspezifisch definiert. Auf Ebene der IT-Services gelten sie gemäß der gewählten Qualitätsstufen und -ausprägungen in den untergeordneten Servicemodulen. Hierbei muss auf eine konsistente Definition der Service-Levels auf Grund der Kombinierbarkeit über mehrere Module und Services hinweg geachtet werden. Einen weiteren zentralen Punkt zur Leistungsbeschreibung bildete die Verknüpfung dieser mit der Serviceelementebene, da hier die Sichtweisen von Leistungsnehmer und Leistungsgeber zusammentreffen.

Entgegen der Einordnung der übergeordneten Katalogobjekte ist dieses Kriterium ausschließlich dem Leistungsgeber sichtbar, da die zugeordneten Serviceelemente für ihn zwecks schneller Reaktionsfähigkeit bei Störungen in einem zentralen Dokument zusammengefasst sein müssen. Auf Servicemodulebene sind auch die Informationen zur Verrechnung hinterlegt, indem Preis und Verrechnungsform (z.B. monatliche Pauschale, Jahrespreis, bei Bereitstellung) für die erbrachte IT-Leistung vereinbart werden. Den Leistungsnehmern wurden durch die Einzelbepreisung der Servicemodulumfänge verschiedene Wahlmöglichkeiten offeriert. Die Bedeutung dieser Angaben war aus Praxissicht besonders relevant, da die Leistungsnehmer bei der Modulauswahl bzw. der Zusammenstellung von IT-Services sehr preissensitiv agierten. Optional kann die Mindestbereitstellungsfrist im Rahmen der Verrechnung transparent gemacht werden. Dieses von den Praxispartnern eingebrachte Kriterium soll Leistungsnehmern die Verbindlichkeit der Bestellung von Servicemodulen respektive IT-Services und die damit verbundenen Kosten verdeutlichen. Da in Outsourcing-Beziehungen hiervon abweichende Regelungen gelten können, gilt das Kriterium daher als optional.

Abbildung 5 schließlich zeigt das Template zur Ebene der Serviceelemente. In Analogie zu den beiden Ebenen der Leistungsnehmersicht finden sich auch hier dieselben Kataloginformationen, so dass hierzu keine erneute Erläuterung erfolgen muss.

Template Serviceelemente	
Katalog- informationen	1. Name Serviceelement
	2. Einordnung in übergeordnete Katalogobjekte (Servicemodule)
	3. Aktueller Stand
	4. Gültigkeit
	5. Verantwortlichkeiten für Serviceelementbeschreibung (Name, Kontaktdaten, Stellvertreter)
Leistungs- beschreibung	6. Inhalte Serviceelement
	6.1. Kurzbeschreibung Serviceelement
	6.2. Ergebnis der Serviceelementerbringung
	6.3. Mengeneinheit Serviceelement
Organisatorische Regelungen	7. Typ der Serviceelementerbringung (intern/ extern)
	7.1 Ansprechpartner (bei externer Bereitstellung)
	7.2 Erreichbarkeit des externen Dienstleisters (Link zum Vertragsinhalt)
	8. Enthaltene Kostenarten
	9. Zuleistungen von anderen Serviceelementen

Abbildung 5: Template mit den Beschreibungskriterien zur Ebene der Serviceelemente

Neben den ebenfalls bereits erläuterten Kriterien zur Leistungsbeschreibung, wurden als organisatorische Regelungen der ‚Typ der Serviceelementerbringung‘ bestimmt. Hier wird erfasst, ob eine unternehmensinterne oder -externe technische Umsetzung erfolgt. Da diese Angabe ausschließlich für den Leistungsgeber von Bedeutung ist, erfolgt deren Verankerung nur auf dieser Ebene. Aus den Diskussionen mit den Praxispartnern wurde festgehalten, dass bei unternehmensexterner Erbringung zusätzliche Informationen erforderlich sind, da vertragliche Verpflichtungen mit anderen Unternehmen bestehen. Daher wurden die Angabe von Name und Kontaktdaten des Ansprechpartners sowie das Setzen eines Links zum Vertragsinhalt, der weiterführende Angaben enthält, als wichtige Kriterien erachtet. Denn damit ließen sich regelmäßig benötigte Informationen für den Bereitstellungsprozess schnell abrufen. Im Gegensatz zu den leistungsnehmerbezogenen Ebenen wurden hier keine Preisinformationen oder Verrechnungspreise vereinbart, da auf der Serviceelementebene die Erbringungskosten anfallen. Die Bildung der Kostenarten erfolgt dazu sehr unternehmensspezifisch, was die Aussagen der Praxispartner bestätigten.

Außerdem lassen sich hieraus Kostentreiber ableiten. Abschließend werden mit dem Kriterium ‚Zuleistungen von anderen Serviceelementen‘ bestehende Abhängigkeiten bzw. Verflechtungen zwischen einzelnen Serviceelementen transparent gemacht. Bspw. benötigt das Serviceelement Speicherplatz, um erbracht werden zu können, u.a. Rechenzentrumsleistungen, die in einem weiteren Serviceelement definiert sind. Dabei belegten die Praxispartner die Relevanz des Kriteriums, vor allem um bei Störungen die bestehenden Abhängigkeiten zwischen den Serviceelementen nachhalten zu können.

4 Diskussion

Mit der Erarbeitung des praxisorientierten Gestaltungsvorschlags wurden die eingangs aufgezeigten Anforderungen an die Struktur von IT-Servicekatalogen umgesetzt, indem zunächst die beiden Sichtweisen von Leistungsnehmer und Leistungsgeber in einer durchgängigen Struktur integriert betrachtet wurden (Anforderung 1). Hierdurch wird die einheitliche und aufeinander abgestimmte Beschreibung und Dokumentation des IT-Leistungsangebots unterstützt, indem die Beschreibungskriterien über mehrere Ebenen miteinander verknüpft sind. Anforderung 2 wurde in den Ebenen der Servicemodule und der Serviceelemente realisiert. Einerseits bildet die Modulebene Wahlmöglichkeiten zur Ausgestaltung von IT-Services ab, die in ihrer Definition mehrfach verwendbar sind. Andererseits wurden auch die Serviceelemente modular aufgebaut. Hiermit wird der Komplexitätsreduktion in beiden Sichtweisen sowie der Praktikabilität hinsichtlich Aufbau und Pflege der Dokumentation des IT-Leistungsangebot in einem Servicekatalog Rechnung getragen. Insbesondere in internen Servicebeziehungen, auf die der Gestaltungsvorschlag zielt, kann somit eine Transparenz und Struktur im IT-Leistungsangebot geschaffen werden, die die für beide Sichtweisen relevanten Informationen und Angaben gleichermaßen berücksichtigt. Besondere Berücksichtigung fand die Leistungsnehmersicht, die durch die Gliederung in zwei Ebenen den Überblick über die im Katalog angebotenen IT-Services vermittelt und gleichzeitig detailliertere Wahlmöglichkeiten aufgezeigt und anschließend beide Aspekte durchgängig und für Leistungsnehmer verständlich miteinander verknüpft (Anforderung 3). Zudem wurden die in Anforderung 4 erwähnten Beschreibungskriterien im Gestaltungsvorschlag umgesetzt.

Der Gestaltungsvorschlag versteht sich als Navigations- und Strukturierungshilfe, wobei gezeigt wurde, dass die Struktur und deren inhaltliche Ausgestaltung nicht lösgelöst voneinander zu betrachten sind. Die praktische Relevanz des Gestaltungsvorschlags verdeutlicht sich auch bspw. darin, dass die Mehrheit der einbezogenen Praxispartner den Vorschlag für die Strukturierung und den Aufbau des eigenen Servicekatalogs einsetzen will. Darüber hinaus kann der Anwendungsradius des Gestaltungsvorschlags weiterhin erhöht werden, indem er etwa als Raster für die Entwicklung unternehmensübergreifender Beschreibungen für IT-Services verwendet wird. Damit kann z.B. eine Vergleichsgrundlage für die Durchführung von Benchmarking-Studien geschaffen werden. Erste Schritte dazu werden im Rahmen des zuvor erwähnten Forschungsprojekts bereits verfolgt, wobei auf den bisherigen Ergebnissen aufbauend die Entwicklung eines gemeinsam ausgestalteten Musterkatalogs eine spannende Weiterentwicklung darstellt, die es näher zu untersuchen gilt.

Literaturverzeichnis

- [Be03] Bernhard, M. G.; H. Mann; W. Lewandowski; J. Schrey (Hrsg.) (2003): Praxishandbuch Service-Level-Management Symposium Publishing, Düsseldorf 2003.
- [Bö04] Böhmman, T.: Modularisierung von IT-Dienstleistungen: Eine Methode für das Service Engineering, DUV, Wiesbaden, 2004.
- [BK02] Böhmman, T.; H. Krcmar: Modulare Servicearchitekturen. In: (Bullinger, H.-J.; A. W. Scheer, Hrsg.):Service Engineering: Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen, Springer, Heidelberg, 2002; S. 391-415.
- [BBS07] Böni, T.; B. Britzelmaier; M. Schlegel: Ein IT-Produktkatalog als Basis für die Verrechnung von IV-Leistungen im Client-Server-Umfeld, in: controller magazin, Vol. 6 (1999), pp. 485-492.
- [Bu05] Buhl, U.: ITIL-Praxishandbuch: Beispiele und Tipps für die erfolgreiche Prozessoptimierung, 1. 1., mitp, Heidelberg, 2005.
- [Bu03] Burr, W.: Service-Level-Agreements: Arten, Funktionen und strategische Bedeutung. In: (Bernhard, M. G.; H. Mann; W. Lewandowski; J. Schrey, Hrsg.):Praxishandbuch Service-Level-Management: Die IT als Dienstleistung organisieren, 1. Auflage, Symposium, Düsseldorf, 2003; S. 33-44.
- [GA01] Garschhammer, M.; R. Hauck; B. Kempter; I. Radisic; H. Rölle; H. Schmidt: The MNM Service Model: Refined Views on Generic Service Management, in: Journal of Communications and Networks, Vol. 3 (2001), NumMer 4, pp. 297-306.
- [HB06] Hochstein, A.; W. Brenner: Grundlagen des IT-Servicemanagement, in: itServiceManagement, Vol. 1 (2006), pp. 3-7.
- [HUB06] Hochstein, A.; F. Uebernickel; W. Brenner: Operations Management in IS: Using the SCOR-Model to Source, Make and Deliver IS Services, *12th American Conference on Information Systems (AMCIS)*, Acapulco, Mexico.
- [KKW06] Kopperger, D.; J. Kunsmann; A. Weisbecker: IT-Servicemanagement. In: (Tiemeyer, E., Hrsg.):Handbuch IT-Management: Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis, Hanser, München, Wien, 2006; S. 115-132.
- [MR01] Macfarlane, I.; C. Rudd: IT Service Management: Ein Begleitband zur IT Infrastructure Library, The Stationery Office Books Norwich, St Crispins, 2001.
- [Ma05] Mayerl, C.; S. Link; M. Racke; S. Popescu; T. Vogel; O. Mehl; S. Abeck: Methode für das Design von SLA-fähigen IT-Services Hrsg.):Proceedings of the Kommunikation in verteilten Systemen (KIVS'2005), Kaiserslautern, 2005 2005, City, 2005.
- [OG01] Office of Government Commerce, G. B.: Service Delivery : ITIL Managing IT Services, 6. 6., TSO (The Stationery Office), London, 2001.
- [OI04] Olbrich, A.: ITIL kompakt und verständlich : Effizientes IT-Service Management - den Standard für IT-Prozesse kennenlernen, verstehen und erfolgreich in der Praxis umsetzen, 2., verb. 2., verb., Vieweg, Wiesbaden, 2004.
- [Ue07] Uebernickel, F.; C. Bravo-Sanchez; R. Zarnekow; W. Brenner: Eine Vorgehensmethodik für das IT-Produktengineering. In: (Lehner, F.; H. Nösekabel; P. Klenischmidt, Hrsg.):Proceedings of the Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Passau 2006, Gito, City, 2006; S. 199-210.
- [VG05] Victor, F. K.; H. Günther: Optimiertes IT-Management mit ITIL : So steigern Sie die Leistung Ihrer IT-Organisation - Einführung, Vorgehen, Beispiele, 2., durchges. . 2., durchges. , Vieweg, Wiesbaden, 2005.
- [WBK07]Walter, S.; T. Böhmman; H. Krcmar: Industrialisierung der IT - Grundlagen, Merkmale und Ausprägungen eines Trends. In: (Fröschle, H.-P.; S. Strahringer, Hrsg.):IT-Industrialisierung, dpunkt, Heidelberg, 2007; S. 6-16.
- [ZBP05] Zarnekow, R.; W. Brenner; U. Pilgram: Integriertes Informationsmanagement, Springer, Berlin et al., 2005.