

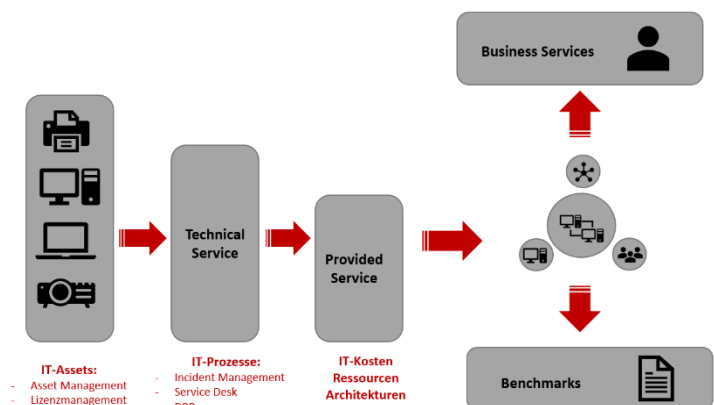
## IT-Servicekatalog und Abhängigkeitsmatrix

IT-Servicekataloge stellen die Basis für Strukturierung der Informationen in der IT-Umgebung dar. Ähnlich dem Artikelstamm in ERP-Systemen, sind alle in der IT benötigten Informationen und Prozesse mit dem IT-Servicekatalog abbildbar.

### Aufbau eines IT-Servicekatalogs:

Der IT-Servicekatalog nach Hillside verbindet drei unterschiedliche Sichtweisen zu einer einheitlichen Struktur.

- **Technische Services:** Ein technisches Service ist eine Aggregation von einzelnen gleichartigen IT-Assets. Um diese zusammenzufassen sollten Sie gleiche Informationen und den gleichen Leistungsumfang haben.
- **Provided Services:** Ein Provided Services ist eine Zusammensetzung aus einzelnen technischen Services zu einem Gesamtpaket. Das Provided Service kann verursachungsgerecht an die jeweiligen Fachabteilungen weiterverrechnet werden.
- **Business (oder Customer-) Service:** Das Business Service ist die Enduser Ebene. Hier können die Provided Services dem jeweiligen Geschäftsprozess Anteilsmäßig sowie verursachungsgerecht verrechnet werden. Dazu sind modellierte Geschäftsprozesse und Workflow vorausgesetzt.



### Meilensteine:

- Erhebung der Technischen Services
  - Aufnahme der IT-Services, Mitarbeiter, Standorte, Applikationen
  - Aufnahme der IT-Serviceverantwortlichen, WAK Klassen, Technische Abhängigkeiten
- Erstellung einer Abhängigkeitsmatrix
- Aufnahme der Provided Services und Business Services (*optional*)

Die initiale Erstellung des Technischen IT-Servicekatalogs erfolgt in Microsoft Excel, da somit sichergestellt wird, dass der Servicekatalog in unterschiedlichen Einsatzgebieten genutzt werden kann. Somit lassen sich die initial erhobenen Daten als Datenbank Importfile (CSV) in die meisten ITSM-Tools importieren/abbilden.

### Ablauf:

Die Erstellung eines IT-Servicekatalogs gehört nicht zu dem Alltagsgeschäft einer IT-Abteilung. Daher haben wir einen Ablauf entwickelt, wo die **interne IT-Abteilung so wenig wie möglich mit der Erstellung eines IT-Servicekatalogs gebunden wird**. Unsere Herangehensweise ist aus jahrelanger Erfahrung und Entwicklung und laufender Optimierung unserer Vorgehensmodelle und Templates entstanden.

Ein typisches Projekt setzt sich aus folgenden Schritten zusammen:

- Initiale Definition der technischen IT-Services in einem ein- bis zweitägigen Workshop
- Erstellung der Serviceliste und Abhängigkeitsmatrix durch Hillside
- Abklärung von offenen Fragen (telefonisch bzw. in Remote-Sitzungen)
- Erstellung der Endversion

Der Aufwand beträgt im Regelfall nur wenige Tage. Dabei werden lediglich während des Workshops vor Ort, Personen punktuell zu den Themenbereichen: Peripherie, Netzwerk, Server, Applikationen, etc. der IT-Abteilung befragt. Durch unsere Erfahrung bei der Erstellung von IT-Servicekatalogen sind wir auch in der Lage, die **Kosten** eines solchen Projektes **konkret** anzubieten und entsprechend niedrig zu halten.

### Ihr Nutzen:

Neben einer Übersicht über alle Technischen Services der IT-Abteilung, dient der IT-Servicekatalog ebenso als Grundlage für folgende Projekte:

- DRP (Disaster Recovery Plan)
- IT-Controlling  
(was kostet mich ein Service?)
- Verarbeitungsverzeichnis  
(DS-GVO)
- SLA-Definition  
(welche Leistungserwartung des Fachbereiches habe ich bei jedem Service?)
- IT-Prozesse (wie kann ich die Störungsbehebung des Service so effizient wie möglich sicherstellen?)

