

# IT-SERVICEKATALOG

## **Design von IT-Services**

*Servicegestaltung und Leistungsverrechnung*

# Inhalt

- Service Portfolio Mgmt und Service Catalog Mgmt
- Elemente des Servicekatalogs
- 6 Servicekataloge
  - Imageansatz
  - Beschreibende Ansatz
  - Kostenstellenansatz
  - Faktenansatz
  - Architekturansatz
- Preismodelle und Verrechnungsarten
- Servicekatalog-Tools

# 1. Tag - SLA Training

10:00 Ziele und Aufbau des IT-Servicekatalogs

10:45 Pause

11:00 Akzeptanz und Verbindlichkeit: Den Servicekatalog etablieren

11:30 Richtige? 6 Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

12:15 Mittag

13:15 6 Richtige? 6 Servicekataloge aus der Praxis auf dem Prüfstand

14:45 Pause

15:00 Der erste Schritt: Services systematisch katalogisieren

15:30 Feedbackrunde

16:00 Ende

## 2. Tag - SLA Training

- 9:00 Den richtigen Preis definieren: Preispolitik als Erfolgsfaktor
- 10:00 Verrechnungsarten
- 10:30 Pause
- 10:45 Der Weg zur IT-Leistungsverrechnung
- 12:15 Mittag
- 13:15 CMDB vs. Servicekatalog
- 14:00 Pause
- 14:15 Toolansätze: Vergleich & Lösungen
- 15:30 Feedbackrunde
- 16:00 Ende

# Ziel des SLA Trainings

- Services einheitlich benennen und im Unternehmen fest zu verankern
  - Preis und kundengerechte Verrechnung und die Folgen von heterogen definierten Services zzgl. Der Vielfalt von Preismodellen
  - Der Servicekatalog als Marketinginstrument und mehr
  - Maßnahmen, wie die interne Zustimmung bzgl. Inhalte und „Sprache“ im Servicekatalog erreicht wird
  - Möglichkeiten zur Reduktion latenter Kostentreiber
  - An den kritischen Stellen die Einfachheit im Servicekatalog zu gewährleisten
- 6 IT-Servicekataloge werden auf den Prüfstand gestellt

# Fragestellungen die im Seminar behandelt werden

- Services analysieren und standardisieren
- Services zu effizienten Leistungspaketen bündeln
- Erfolgsfaktoren einer Leistungsbeschreibung kennen
- Die Sicht des Kunden aufnehmen und umsetzen
- Ist-Kosten der Leistung methodisch sicher bestimmen
- Preise richtig kalkulieren und eine einheitliche Verrechnungspolitik erreichen
- Den Servicekatalog in die unternehmensweiten Prozesse integrieren
- IT-Servicekatalog kontinuierlich pflegen und reibungslose Änderungen sichern



# Visitenkarte

Wie kommen Ihre Kunden vom Servicekatalog zum SLA?

**... Services beschreiben können**

**... Normierung erkennen**

**Service Catalogue Manager  
müssen ...**

**... mathematisches Grundverständnis haben**

**... sich gegenüber dem SLM platzieren**



sla@scholderer.de  
www.scholderer.de