

TEMPLATE SERVICEKATALOG

ÄNDERUNGSINFORMATIONEN

Version	Datum	Geändert von	Änderungen

Dokumentinformationen

Dokument-Owner	
Dateiname	
Dokumentstatus	

INHALTSVERZEICHNIS

VORWORT	4
PROFIL DER IT-ORGANISATION	4
ANSPRECHPARTNER IT-ORGANISATION	4
BESCHREIBUNG DER SERVICES	4
ÜBERSICHT DER SERVICES	4
SERVICE 1	4
Servicebeschreibung	4
Ansprechpartner	4
Serviceanforderung	4
Serviceleistung/-umfang/-lieferung (Deliverables)	5
Service Levels	5
Abnahme	5
Qualitätssicherung	5
Dokumentation/Reporting	5
Eskalation	6
Change Prozess	6
Preise/Konditionen	6
SERVICE 2 - N	6
CHANGE-PROZESS SERVICEKATALOG	6
BEGRIFFSDEFINITIONEN	6

VORWORT

Einleitung zu diesem Dokument, an die Kunden gerichtet. Evtl. ein Vorwort des IT Managers, um den Zweck des Dokuments und seinen Beitrag zur Managementunterstützung („Management Commitment“) deutlich zu machen.

PROFIL DER IT-ORGANISATION

Kundenorientierte Vorstellung der IT-Organisation als Serviceerbringer. Marketing-Aspekt. Aufgaben und Organisation. Mission Statement.

ANSPRECHPARTNER IT-ORGANISATION

Wie und wann ist IT erreichbar?

Wer sind die Ansprechpartner bei Fragen, z.B. zu diesem Servicekatalog, und bei Problemen mit der Servicequalität?

Was bedeutet dieser Servicekatalog für den Kunden?

BESCHREIBUNG DER SERVICES

Allgemeine Beschreibung der angebotenen Services.

ÜBERSICHT DER SERVICES

Evtl. empfiehlt sich eine Tabelle, die alle Services mit den wichtigsten Informationen im Überblick darstellt.

SERVICE 1

Servicebeschreibung

Für den Kunden verständliche Kurzbeschreibung des Service.

Ansprechpartner

Serviceanforderung an: <Name, Lokation, Tel., Email>

Verantwortlich für Servicelieferung: <Name, Lokation, Tel., Email>

Vertreter: <Name, Lokation, Tel., Email>

Serviceanforderung

Berechtigt zur Anforderung:

Anforderungsart: <formlos, Formular per Fax, elektronisches Formular>

Benötigte Kundeninformationen:

Kundenverantwortlichkeiten:

Anforderungsprozess:

Serviceleistung/-umfang/-lieferung (Deliverables)

Was ist das Ergebnis der Servicelieferung?

Service Levels

Hier werden unterschiedliche Grade der Dienstleistungserbringung definiert und ggf. bereits mit den jeweiligen Erbringungskosten versehen. Folgende Parameter können spezifiziert werden:

Servicezeiten: <Zeitraum, in dem Service genutzt werden kann>

Wartungszeiten: <Zeitraum, in dem der Service aufgrund von Wartungsarbeiten nicht oder nur eingeschränkt genutzt werden kann>

Support-Zeiten: <Zeitraum, in dem Support-Personal bei Fragen und Problemen zur Verfügung steht>

Vorlaufzeiten: <Zeitraum von der Serviceanforderung bis zur Servicelieferung>

Reaktionszeiten: <Zeitraum von der Serviceanforderung bis zur ersten Reaktion auf die Anforderung durch DBA>

Verfügbarkeitsparameter

Kapazitätsparameter

Kostenparameter

Abnahme

Wie sieht der Abnahmeprozess durch den Kunden nach Servicelieferung aus?

Qualitätssicherung

Maßnahmen zur Qualitätssicherung, Qualitätskriterien/-kennzahlen;

Dokumentation/Reporting

Welche Dokumentationen/Protokolle werden erstellt?

Beinhaltet die Servicelieferung ein regelmäßiges Reporting?

Eskalation

Wie sehen die Eskalationswege bei Problemen in der Servicelieferung aus?
Gibt es eine Ausweichplanung?

Change Prozess

Wie werden Änderungen der Serviceanforderung gehandhabt?

Preise/Konditionen

Was kostet der Service?
Zahlungskonditionen

SERVICE 2 - N

Siehe Service 1

CHANGE-PROZESS SERVICEKATALOG

Wie werden Änderungen an diesem Servicekatalog durchgeführt, z.B. wenn neue Services angeboten werden?

BEGRIFFSDEFINITIONEN

Glossar, um ein einheitliches Begriffsverständnis zu erzielen.