

Definition eines Betrachtungsrahmens

- Strukturierter Überblick über alle zu erbringenden Leistungen
- Vollständigkeit des Leistungsspektrums
- Ermittlung von Schnittstellen und Abhängigkeiten

Methodik zur Definition der Services – Phase 1

- Erarbeitung eines Modells zur Definition von Services, die auf die Kundensicht ausgerichtet sind
- Strukturierung aller bei der Leistungserbringung involvierten IT-Infrastruktur-Ebenen
- Festlegung von Servicemodulen, die in sich geschlossene IT-Infrastruktur-Leistungen enthalten

Methodik zur Definition der Services – Phase 2

- Erstellen der Services durch Kombination von Servicemodulen
- Abstimmung mit dem Kunden über die angeforderten Leistungen und anzubietenden Services (Serviceportfolio)

Definition der Servicequalitäten

- Ermittlung der vom Kunden geforderten Servicequalität
- Ermittlung der aktuellen Servicequalität
- Abgleich und Abstimmung der Anforderungen

Ermittlung der Kosten & Servicepreise

- Ermittlung der Kosten für die einzelnen Servicemodule, auf Basis geplanter Abnahmemengen
- Festlegung der Servicepreise durch Addition der Modulpreise

Erstellen des Servicekataloges

- Festlegung eines einheitlichen Formats zur Beschreibung der Servicemodule und Services
- Dokumentation aller Services
- Zusammenstellung der Services zum Servicekatalog

