



Schnell und pragmatisch zum IT-Servicekatalog

Webinar 3: Eigenschaften eines Dienstes beschreiben & Service-Level-Agreements erstellen

RÜCKBLLENDE

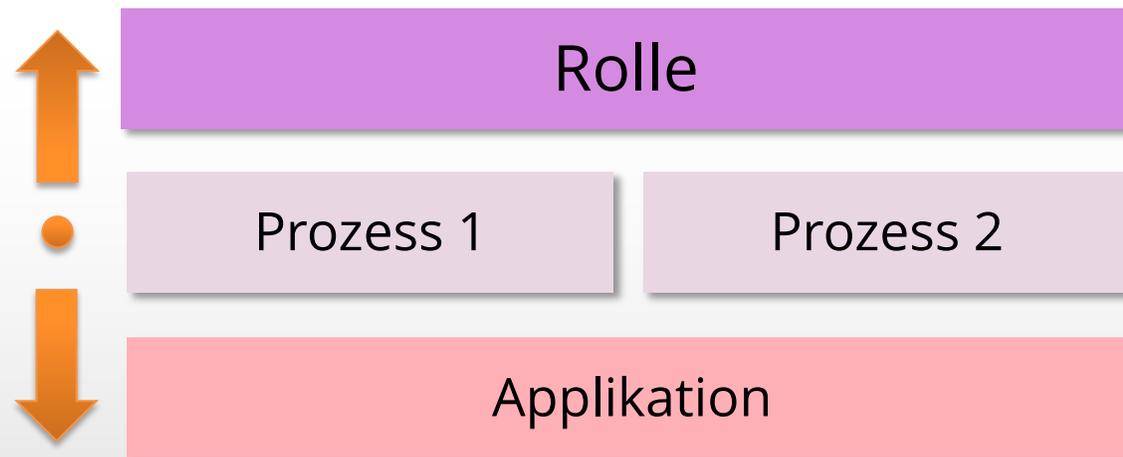
WER IST DER KUNDE?

Verstehen

- Geschäftsmodell
- Menschen
- Prozesse

Wertangebot		Kundenprofil	
<p>Services</p> <p>Deine Services, Produkte oder Dienstleistungen, um die sich das Wertangebot dreht.</p>	<p>Gewinnerzeuger</p> <p>Wie Dein Service dazu beiträgt, die Gewinne zu erreichen.</p>	<p>Gewinne</p> <p>Welche Resultate will der Kunde erzielen? Welche konkreten Vorteile sucht er?</p>	<p>Kundenaufgaben</p> <p>Welche Aufgaben möchte der Kunde erledigen?</p> <p>Was wird vom ihm erwartet?</p>
	<p>Problemlöser</p> <p>Wie Dein Service die Kundenprobleme löst.</p>	<p>Probleme</p> <p>Welche Probleme, Risiken und Hindernisse sind mit den Aufgaben des Kunden verbunden?</p>	

- 3 Wege



O – Ownership

B – Business Process

A – Application

S – System

H – Hardware

I – Infrastructure

Vertrieb

Angebot erstellen

Auftrag
bestätigen

Customer Relationship Management

SAS-AX

Dynamics AX

Windows Server 2008 R2

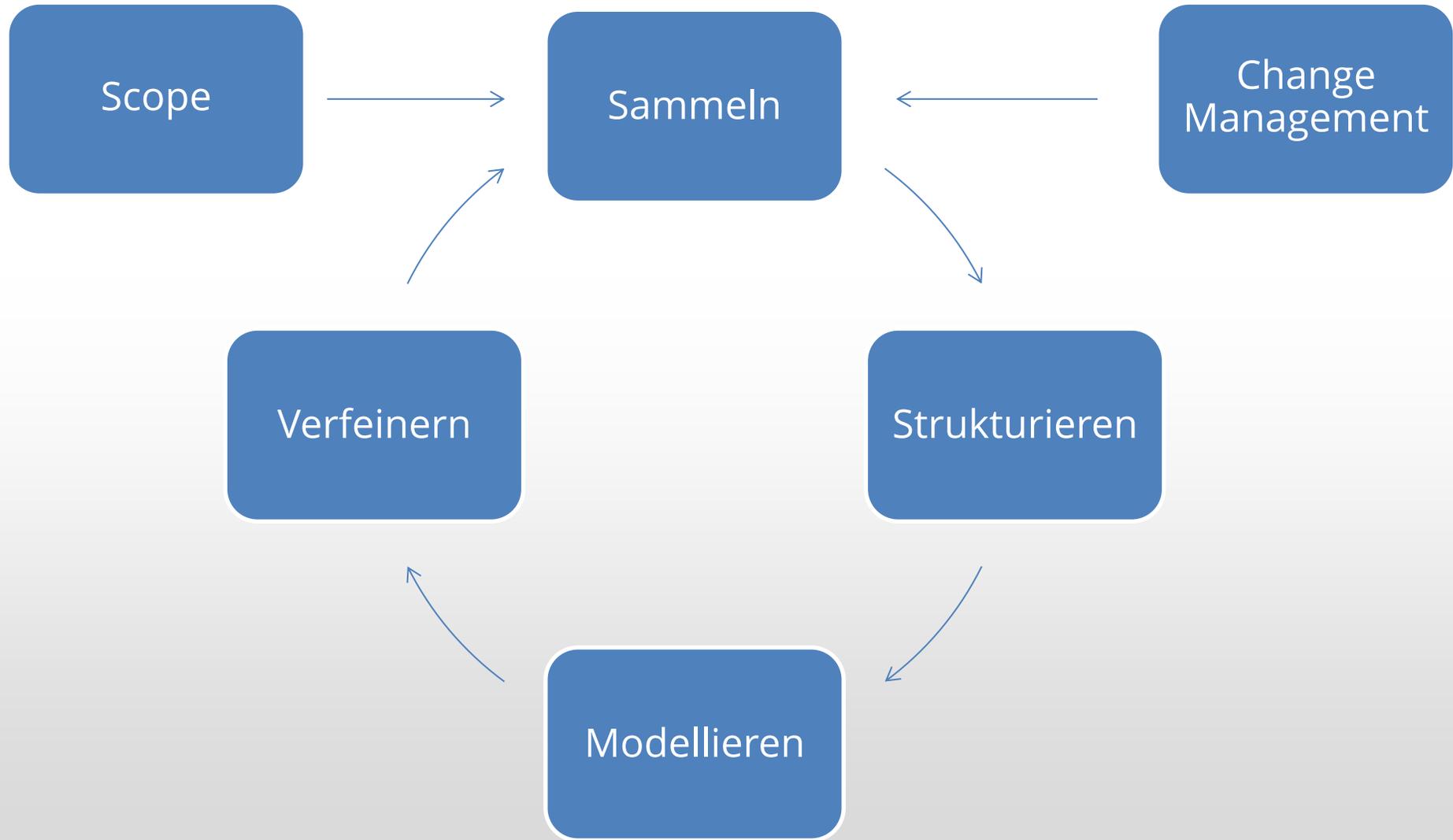
SRV-CRM-001

SRV-AX-001

SW-001

SW-002

RO-T-001



Hausaufgabe

- Wähle einen Startpunkt
- Hol die Menschen, die Dir die nötigen Informationen geben
- Identifiziere einen Service
- Erstelle den Servicebaum mit OBASHI
- Nutze das Mastermind

Eigenschaften eines Dienstes beschreiben & Service-Level-Agreements erstellen

TEIL 3

Webinar 3 – 29.03.2016

- Beschreibung des Dienstes
- SLAs
- IT-Service-Canvas als Hilfestellung

IT-Service-Canvas

IT-Service:

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...



Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?



Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?



Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?



IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1

Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



1. Schritt Geschäftsprozess

- Lerne die Prozesswelt Deines Kunden kennen.
- Starte mit dem wichtigsten Prozess!
- Verstehe wie das Endprodukt des Prozesses entsteht und wofür das gut ist.

1. Schritt: Geschäftsprozess

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

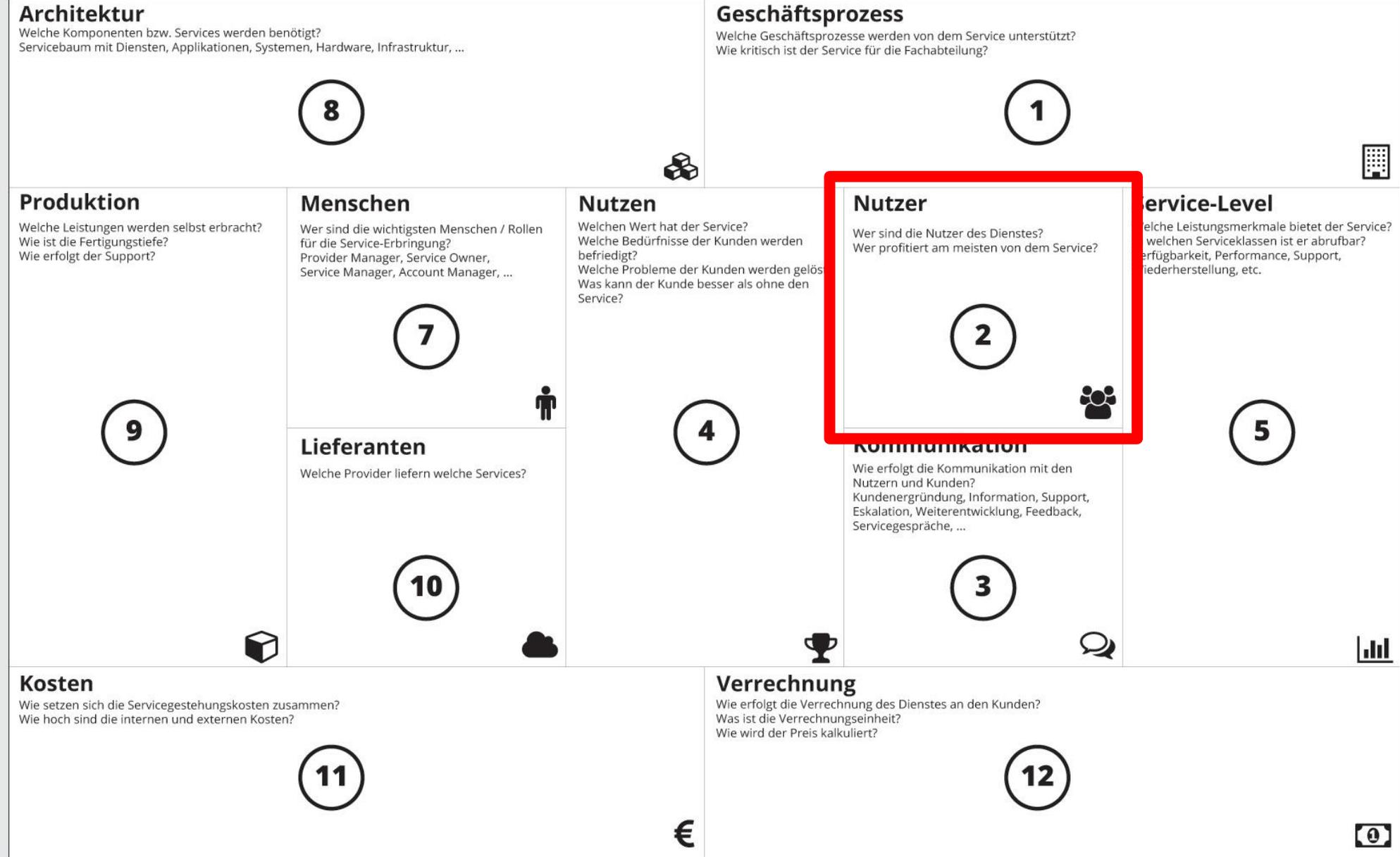
Rechnung stellen

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:



2. Schritt: Nutzer

Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

Rechnung stellen

Nutzer vs. Kunde

- Nutzer arbeitet mit dem Service
- Kunde bezahlt den Service

Beschreibe Deinen Kunde

- Personas
- Mood-Board
- seine Welt
 - Sprache
 - Kontext
 - Messpunkte
 - Reports

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1

Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4

Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



Kommunikation!



Kommunikation

- **Wer** informiert
- **Wann**
- **Wen**
- über **was**
- Und welchen **Kanal** wird genutzt?

Kommunikationsplan

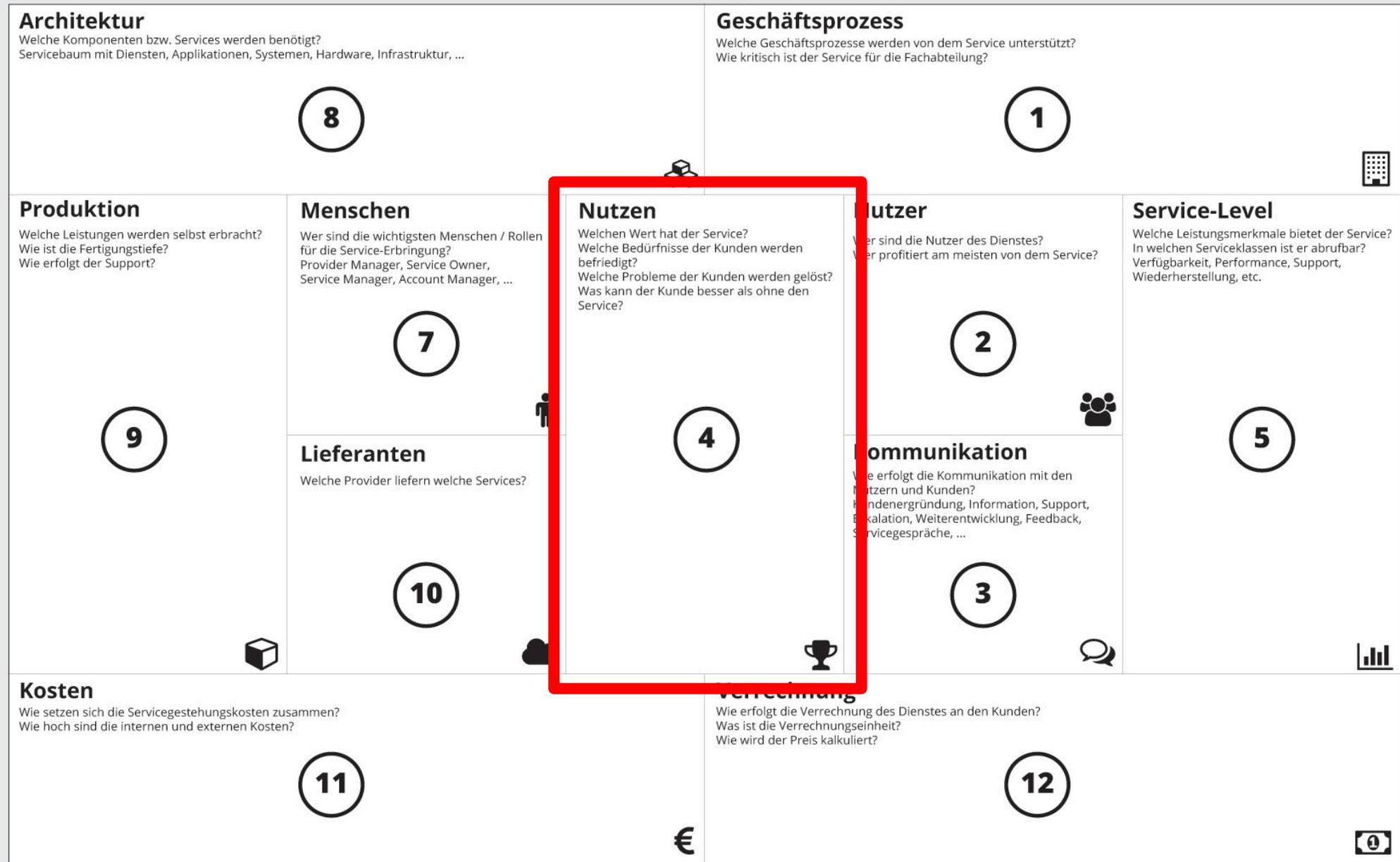
Anlass der Kommunikation	Ziel der Kommunikation	Inhalt	Absender	Adressat	Frequenz	Medium
Eskalationen	Information über eine mögliche Verletzung eines SLA oder eine fehlende Kundenmitwirkung	<ul style="list-style-type: none">- Grund der Eskalation- mögliche Auswirkungen für den Kunden- (Vorschläge für) Maßnahmen- was soll der Kunden tun / entscheiden?	Service-Manager bzw. entspr. der Eskalationsstufe	Ansprechpartner entsprechend Eskalationsmatrix	- bei Bedarf	Telefonat

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:



SERVICES BESCHREIBEN

Zanderfilet gebraten

auf Blattspinat mit Zitronenbuttersauce und Salzkartoffeln

Gebratener Seeteufel

auf Wokgemüse mit Paksoi, Tandooriaroma, Wasabi
und rosa Ingwer

Lachs-Saltimbocca

Lachsfilet mit Parmaschinken , frischem
Salbei & Zitronensoße auf Bandnudeln

Mediterraner Forellenauflauf

Gebratenes Forellenfilet mit Zucchini,
Tomatenfilets, Kartoffeln, Knoblauch und
Schafskäse überbacken, Salatteller

<	So 17.04.16 ab 77,03 EUR	Mo 18.04.16 ab 73,72 EUR	Di 19.04.16 ab 73,72 EUR	Mi 20.04.16 ab 73,72 EUR	Do 21.04.16 ab 73,72 EUR	>
---	-----------------------------	-----------------------------	-------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------	---

Sortieren **Anzahl der Stopps** ▾

Economy

Business

08:40 - 09:45
DRS - DUS 0 Stopp(s) 1h 05min

4U9029

ab 129,72 EUR

ab 337,72 EUR

Bitte wählen Sie Ihren Tarif aus***

Economy Classic



Economy Flex



Sitzplatzreservierung

1 Freigepäckstück
max. 23kg

1 Handgepäckstück
max. 8kg

Snack & Getränke

Meilengutschrift: 250

Umbuchungsgebühr: 65 EUR

Erstattung nicht möglich

129,72 EUR

Sitzplatzreservierung

1 Freigepäckstück
max. 23kg

1 Handgepäckstück
max. 8kg

Snack & Getränke

Meilengutschrift: 1.000

Keine Umbuchungsgebühr

Keine Erstattungsgebühr

317,72 EUR

Flug Details

Buchungsklassen anzeigen

4U9029 **Sitzplan**

08:40 Dresden (DRS)
09:45 Internationaler Flughafen (DUS)

Durchgeführt von:
"Germanwings"
Airbus Industrie A320

Reisezeit: 1h 05min



Herzlich Willkommen!

Schön, dass Sie bei uns sind!

Wir wollen, dass Sie sich bei uns wie zuhause fühlen, zur Ruhe kommen und sich entspannen!

Genießen Sie Ihren Salonbesuch! Erleben Sie pure Entspannung und eine einzigartige Wohlfühlatmosphäre.

Gerne servieren wir Ihnen eine Erfrischung.



Haarstyling

HERRENPAKET ECONOMY Preis 27,- / 35,-

Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo, typgerechter professioneller Haarschnitt, 2. Haarwäsche zur Entfernung der Schnitthaare, Kopfhautrelaxing, Kompresse, Styling

HERRENPAKET BUSINESS I Preis 37,- / 47,-

Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo, typgerechter professioneller Haarschnitt, 2. Haarwäsche zur Entfernung der Schnitthaare, belebende oder entspannende Kopfmassage, Kompresse, Styling

HERRENPAKET BUSINESS II Preis 44,- / 54,-

Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo, typgerechter professioneller Haarschnitt, 2. Haarwäsche, zur Entfernung der Schnitthaare, Kopfhautproblembehandlung mit intensiver Anti-Stress-Massage, Kompresse, Styling

- Kunde muss verstehen, was er mit dem Service erreichen kann
- Kunde sollte einen **Mehrwert** auf den ersten Blick erkennen

Mehrwert

HERRENPAKET BUSINESS I Preis 37,- / 47,-

Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo, typgerechter professioneller Haarschnitt, 2. Haarwäsche zur Entfernung der Schnitthaare, belebende oder entspannende Kopfmassage, Kompresse, Styling

- Beratung
- Individuelles Shampoo
- Entfernung Schnitthaare

HERRENPAKET BUSINESS II Preis 44,- / 54,-

Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo, typgerechter professioneller Haarschnitt, 2. Haarwäsche, zur Entfernung der Schnitthaare, Kopfhautproblembehandlung mit intensiver Anti-Stress-Massage, Kompresse, Styling

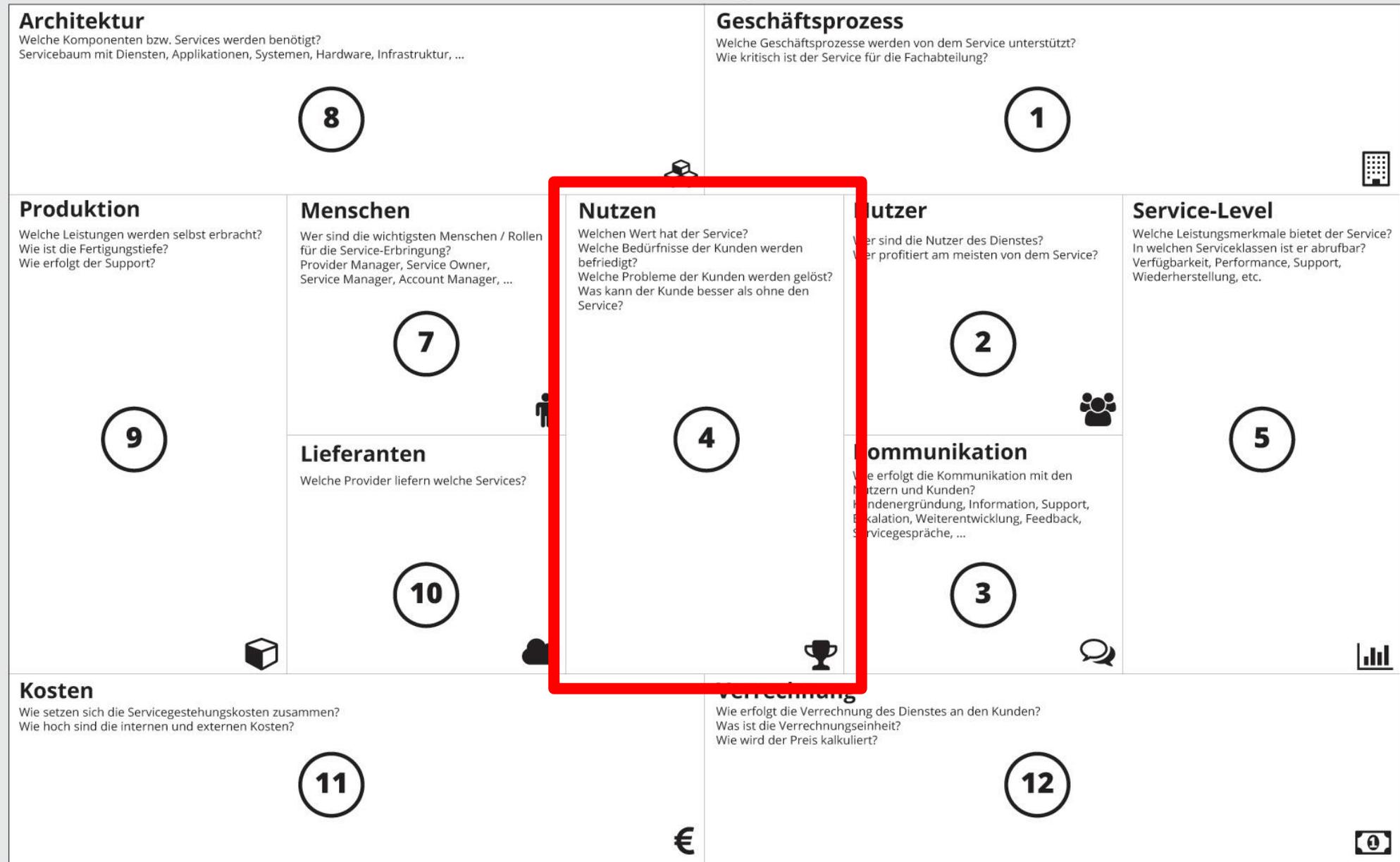
- Intensive Anti-Stress-Massage
- Kopfhautproblembehandlung

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:



NUTZEN FÜR DEN SERVICE- KONSUMENTEN

Kaufmotivation

- Ansehen, Prestige
- Gesundheit
- Sicherheit
- Bequemlichkeit und Komfort
- Bereicherung (auch im Sinne von Geld sparen)
- Neugier und Entdeckung
- Soziales Engagement

Nutzen

- Was kann Dein Kunde, was er ohne den Service nicht kann?

→ Neugier, Entdeckung, Ansehen, Prestige, Sparen, mehr Umsatz, ...

Nutzen

- Was kann Dein Kunde schneller und / oder besser als ohne Deinen Service?
- ➔ Komfort, Bequemlichkeit, Ansehen, Sparen, ...

Nutzen

- Welche Probleme löst Dein Service beim Kunden?
 - ➔ Sicherheit, Bequemlichkeit, Komfort, Neugier, Bereicherung, Ansehen, Prestige, ...

Nutzen

- Schmerzvermeidung & Lustgewinn

Wo wird der Nutzen realisiert?

Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

Rechnung stellen

Kartenerstellung

- Mit Hilfe dieses Service wird eine personalisierten Kreditkarte erstellt.
 - Stamm- und Kartendaten werden auf die Karte geschrieben.
 - Es wird eine PIN erzeugt und ein PIN-Brief.
 - Der PIN-Brief wird versendet.
 - Es wird ein Datensatz für die Karte im Bestandssystem angelegt

Kartenaktualisierung

- Mit Hilfe des Service wird sichergestellt, dass die gültige Kreditkarten stets über die aktuellen Stamm- und Kartendaten verfügen.
 - Karten werden bei jeder Transaktion auf Gültigkeit überprüft.
 - Händler wird über gesperrte und abgelaufene Karten informiert & die Transaktion wird abgebrochen
 - Aktualisierung der Stammdaten wird durchgeführt.
 - Aktualisierung der Kartendaten wird durchgeführt

Kartenaktualisierung

01.01	Gültigkeitsprüfung	Vor jeder Transaktion wird geprüft, ob eine Karte gesperrt oder abgelaufen ist.
01.02	Überprüfung Stamm- und Kartendaten	Bei jeder Transaktion wird geprüft, ob neue Stamm- oder Kartendaten vorliegen.
01.03	Aktualisierung Stammdaten	Liegen neue Stammdaten vor, wird die Karte automatisch während der Abwicklung der Transaktion aktualisiert.
01.04	Aktualisierung Kartendaten	Liegen neue Kartendaten vor, wird die Karte automatisch während der Abwicklung der Transaktion aktualisiert.
01.05	Händlerinformation	Händler werden über das Ergebnis der Gültigkeitsprüfung informiert

- Gibt es Varianten des Service?
 - Unterschiedliche Leistungsmerkmale?
 - Differenzierung nach Nutzergruppen?
 - Upsell?

Mehrwert = Upsell

HERRENPAKET BUSINESS I Preis 37,- / 47,-
Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo,
typgerechter professioneller Haarschnitt, 2.
Haarwäsche zur Entfernung der Schnitthaare,
belebende oder entspannende Kopfmassage,
Kompressen, Styling

- Beratung
- Individuelles Shampoo
- Entfernung Schnitthaare

HERRENPAKET BUSINESS II Preis 44,- / 54,-
Beratung, Haarwäsche mit individuellem Shampoo,
typgerechter professioneller Haarschnitt, 2.
Haarwäsche, zur Entfernung der Schnitthaare,
Kopfhautproblembehandlung mit intensiver Anti-
Stress-Massage, Kompressen, Styling

- Intensive Anti-Stress-Massage
- Kopfhautproblembehandlung

Varianten sinnvoll?

- Varianten müssen ihr Geld wert sein!

Servicespezifische Parameter

- Was muss der Kunde alles über den Service wissen?
- Was muss er bei der Nutzung beachten?

Angebot erstellen

01.01	Erstellen von definitiven Angeboten	Der Servicekonsument kann Angebote erstellen und diese als definitives Angebot speichern.
01.02	Hinzufügen von Artikeln aus dem Artikelstamm	Der Service-Konsument kann ein Angebot basierende auf den im Artikelstamm verfügbaren Artikeln erstellen und diese dem Angebot in beliebiger Anzahl hinzufügen. Dabei erhält er Informationen über das Produkt, den EK und den empfohlenen VK.
01.03	Hinzufügen von freien Artikeln	Der Service-Konsument kann eigene Artikel erstellen und so Artikel hinzufügen, die zum Zeitpunkt des Serviceabrufs nicht im Artikelstamm enthalten sind.
01.04	Anhängen von Lieferantenangeboten	Der Service-Konsument kann dem Angebot eine beliebige Anzahl von Lieferantenangeboten in einem unterstützten Dateiformat hinzufügen.
01.05	Preis Anfrage	Der Service-Konsument kann ein Angebot dem Einkauf zur Anfrage des aktuellen Preises und / oder der Anlage des freien Artikels im Artikelstamm übermitteln.
01.06	Rückmeldung von Fehlern bei der Preis Anfrage	Jeglicher Fehler bei einer Preis Anfrage wird dem Service-Konsumenten per eMail zurückgemeldet.
01.07	Angebotsprüfung	Alle Angebote werden vor dem Setzen das Status "definitiv" auf formale und inhaltliche Richtigkeit überprüft. Der Service-Konsument erhält eine Information über diese Prüfung direkt beim Ausführen der Angebotsprüfung. Ein Angebot kann nur definitiv gesetzt werden, wenn es alle Prüfungen besteht.
01.08	Aufbewahrung verschiedener Angebotsversionen	Der Service-Konsument kann verschiedene Versionen des Angebotes erstellen. Die vorhergehenden Angebote werden ohne Zeitbeschränkung aufbewahrt.

Angebot erstellen

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
02	Servicespezifische funktionale Parameter				
02.01	Maximale Anzahl von Zeichen für die Beschreibung eines freien Artikel	1.000	1.000	1.000	Zeichen
02.02	Maximale Zeit, die eine Preisanfrage dauert	24	24	12	Stunden
02.03	unterstützte Dateiformate für Lieferantenangebote	*.doc, *.docx, *.xls, *.xlsx, *.pdf, *.sar			Dateiformat

Parameter

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
03	Service-Erbringungspunkt				
03.01	Citrix Terminalserverfarm	x	x	x	Benutzer- interface

Parameter

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
05	Service-Bereitschaftszeiten				
05.01	montags - freitags	08:00 - 22:00	08:00 - 22:00	08:00 - 22:00	hh:mm ME(S)Z
05.02	samstags		10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	
05.03	sonntags			10:00 - 16:00	
06	Service-Supportzeiten				
06.01	montags - freitags	08:00 - 22:00	08:00 - 22:00	08:00 - 22:00	hh:mm ME(S)Z
06.02	samstags		10:00 - 18:00	10:00 - 18:00	
06.03	sonntags			10:00 - 16:00	
07	Supportsprachen	deutsch			Sprache

SERVICE-LEVEL

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1

Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



Service-Level

- Wie kritisch ist die Verfügbarkeit des Service für den Kunden?

Service-Level

Kunde vs. Nutzer

Kunde & Nutzer

Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

Rechnung stellen

Servicelevel

- Verfügbarkeit
- Performance
- prozessrelevante KPIs

Verfügbarkeit

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
08	Service-Verfügbarkeit Verhältnis von erbrachten Service "Angebot erstellen" zu abgerufenen Services "Angebot erstellen".	95	97	98	%
09	Service-Wiederherstellungszeit Maximale Dauer einer einzelnen Serviceunterbrechung	04:00	02:30	01:00	hh:mm
10	Service-Erbringungsdauer Maximal zulässige Dauer für die vollständige und abschließende Erbringung eines Services "Angebot erstellen".	01:00			hh:mm
11	Service-Erbringungseinheit Basisportion der Service-Erbringung an einen abrufenden Service-Konsumenten	Ein definitives Angebot, welches im System gespeichert ist und gedruckt oder als PDF gespeichert werden kann			

Wie lange kann ich darauf verzichten?

Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

Rechnung stellen

Messpunkt

12	Verfügbarkeitsmesspunkte	Messungen der Verfügbarkeit werden auf jedem, dem Kunden zur Verfügung gestellten Terminalserver (Serviceerbringungspunkt) durchgeführt.	
13	Verfügbarkeitsmessverfahren	Zur Messung der Verfügbarkeit werden alle 5 Minuten durch einen Roboter Angebote im CRM System des Kunden erstellt. Es wird die Zeit gemessen, die es benötigt ein definitives Angebot zu erstellen und als PDF zu speichern.	

Weitere Parameter

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
14	kritische Servicezeiten Zeiten in denen der Service besonders intensiv beansprucht wird und abweichende Verfügbarkeiten, Wiederherstellungszeiten, Service-Erbringungsdauer, Service- und/oder Supportzeiten vereinbart sind.	Im Rahmen des Weihnachtsgeschäftes des Kunden (10.11. bis 10.01. eines jeden Jahres) sind eine höhere Verfügbarkeit und geringere Wiederherstellungszeiten notwendig.			
14.01	Service-Verfügbarkeit Verhältnis von erbrachten Service "Angebot erstellen" zu abgerufenen Services "Angebot erstellen".	98	99	99,5	% pro Woche
14.02	Service-Wiederherstellungszeit Maximale Dauer einer einzelnen Serviceunterbrechung	02:00	01:00	00:30	hh:mm
14.03	Service-Erbringungsdauer Maximal zulässige Dauer für die vollständige und abschließende Erbringung eines Services "Angebot erstellen".	01:00			hh:mm
14.04	Service-Bereitschaftszeiten				
	montags - freitags	08:00 - 22:00	06:00 - 22:00	06:00 - 22:00	hh:mm ME(S)Z
	samstags		08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	
	sonntags			08:00 - 16:00	
14.05	Service-Supportzeiten				
	montags - freitags	08:00 - 22:00	06:00 - 22:00	06:00 - 22:00	hh:mm ME(S)Z
	samstags		08:00 - 18:00	08:00 - 18:00	
	sonntags			08:00 - 16:00	

Weitere Parameter

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
15	Service-Hochlastzeiten Zeiten, in denen die maximale Leistungsfähigkeit des Service regelmäßig benötigt wird.	keine			
16	Frozen-Zones Zeiträume, in denen keine Änderungen am Service vorgenommen werden dürfen. Ausnahme: vom Kunden explizit genehmigte Emergency-Changes.	- zwei Tage vor und fünf Tage nach dem Monatswechsel - zehn Tage vor und 15 Tage nach dem Jahreswechsel			

Wann ist ein Service langsam?

Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein
erstellen

Rechnung stellen

Performance

- Messpunkte, die für den Service relevant sind
- Messpunkte, die der Kunde versteht
- Messpunkte, die der Kunde nachvollziehen kann

Performance

	Attribut	Service Level			Datentyp
		Bronze	Silber	Gold	Maßeinheit
17	servicespezifische Performanceparameter Messpunkte, die der Überprüfung der Leistungsfähigkeit des Service dienen				
17.01	Dauer der Suche nach einem Artikel im Artikelstamm		5,00		s
17.02	Dauer der Suche nach einem Artikel im Artikelstamm und den COP-Artikeln		10,00		s
17.03	Startzeit der Applikation SAS-AX	20,00	10,00	5,00	s
17.04	Messpunkt	Messungen der Performance werden auf jedem, dem Kunden zur Verfügung gestellten Terminalserver (Serviceerbringungspunkt) durchgeführt.			
17.05	Messverfahren	Zur Messung der Verfügbarkeit werden alle 5 Minuten durch einen Roboter die Performanceparameter im CRM System des Kunden ermittelt.			

Webshop

- SLA-relevante Performancewerte:
 - Dauer des Suchvorgangs
 - Dauer einer Bestellung
 - Dauer der Zeit von Bestellung bis Verfügbarkeit der Bestelldaten im Lager-System

Prozessrelevante KPIs

- Was kann gemessen werden, damit der Kunde einen **Mehrwert** hat?

Webshop

- Prozessrelevante KPIs
 - Bestellabbruchrate
 - Bestellzeiten
 - Bearbeitungszeit einer Bestellung bis zum Versand

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1



Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10

Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



Verrechnung

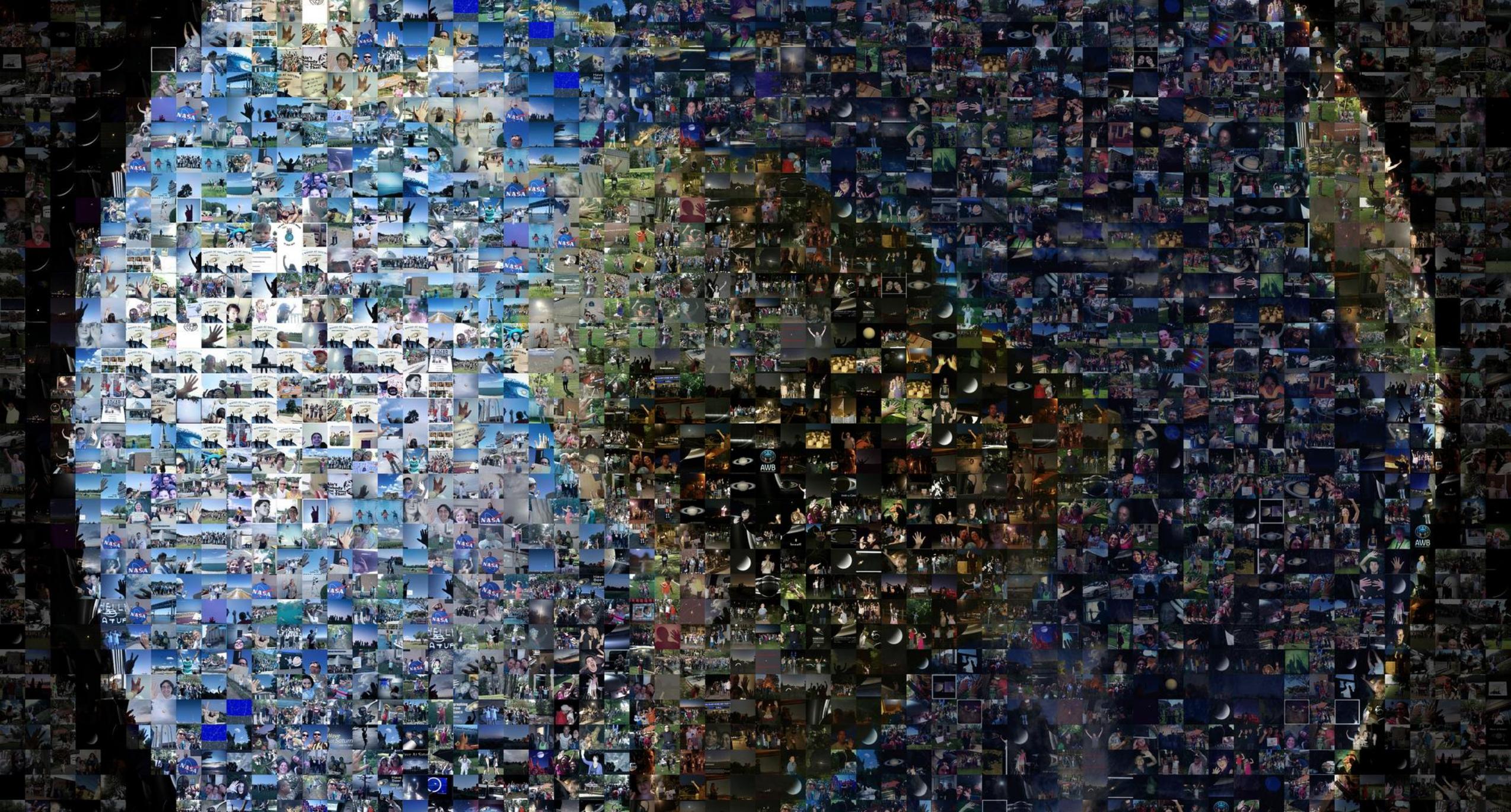
Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



6. Schritt: Name des Service

- Salmo salar oder atlantischer Seelachs oder Lachs-Saltimbocca?
- Gpbs oder WLAN oder LKW-Abfertigung?



IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:



7. Schritt: Menschen

- Wen brauchst Du für die Service-Erbringung?
- Wer ist wofür verantwortlich?
- Wer ist woran beteiligt?

7. Schritt: Menschen

- Kundenbetreuer / Account-Manager
- Service-Owner
- Service-Manager
- Service-Architekt
- Provider-Manager
- Service Desk, 1st-, 2nd & 3rd-Level-Support
- ...

RACI

	Erstellen der Servicearchitektur	Kalkulation des Verrechnungspreises	Erstellen der Servicebeschreibung	Vertragsverhandlung	Projektmanagement Transition	Durchführung Transition	Betrieb	Reporterstellung	Annahme Incidents	Annahme Service Requests	Incident Management	Problem Management	...
Account-Manager	I	A	A	A/R	I			A					
Service-Owner	A	R	R	C	A		R						
Service-Manager	C	C	C	R	R	A	A	R	A	A			
Service-Architekt	R	C	C										
Provider-Manager		C			C	C	C						
Service Desk			I		I	R			R	R	A	A	
1st-Level-Support			I		I	R					R		
2nd-Level-Support	C	C	I		C	R					R	C	
3rd-Level-Support	C	C	I		C	R	R				C	R	
Kunde				R	C	R	C		C	C	C	C	

RACI

- Welche Menschen füllen die Rolle aus?
- Haben diese ausreichend Ressourcen zur Verfügung?
- Haben diese die notwendigen Skills?

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8



Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1



Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9



Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



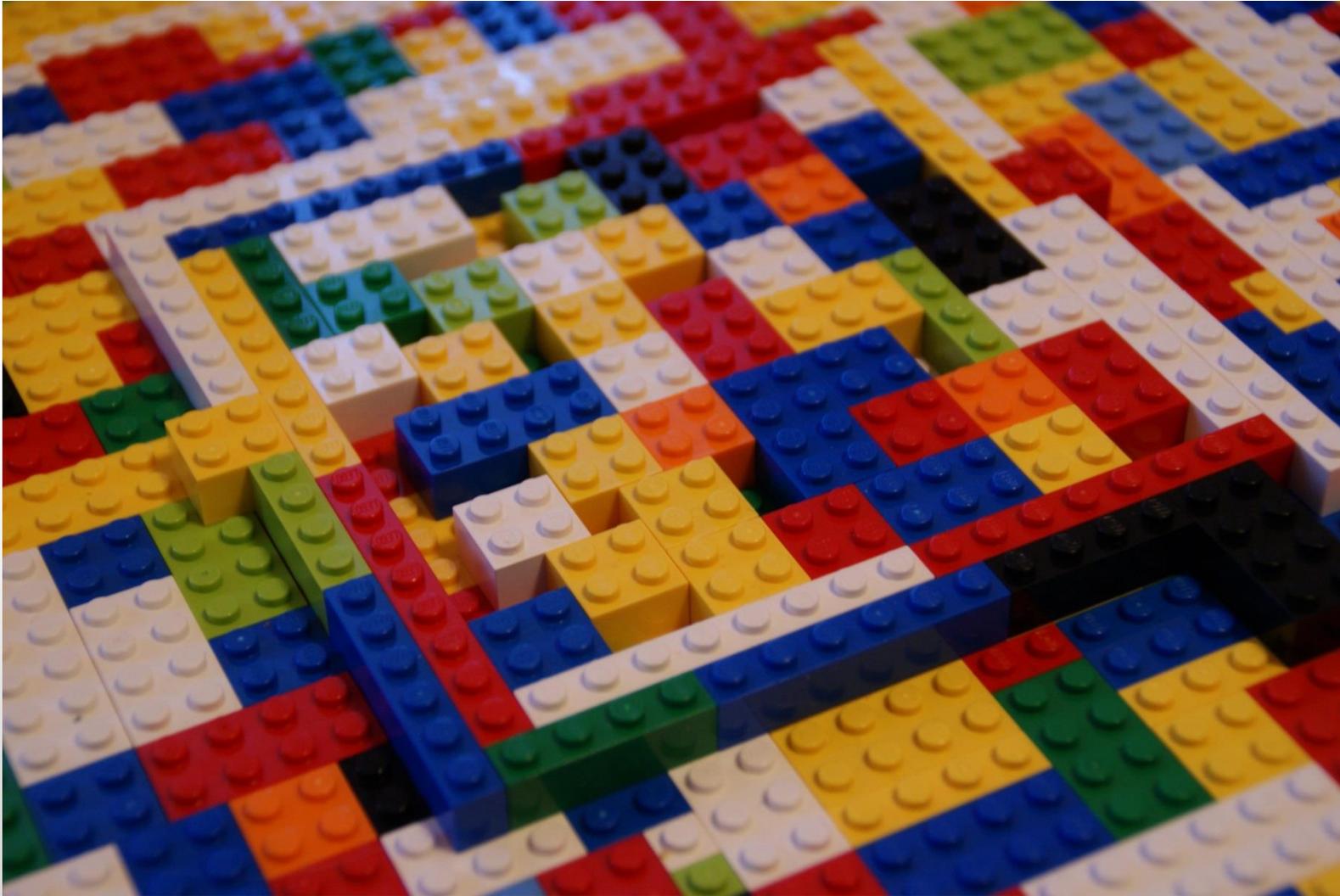
Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



8. Schritt: Service-Architektur



8. Schritt: Servicearchitektur



Vertrieb

Einkauf

REWE

Warenwirtschaft

Angebot erstellen

Auftragsbestätigung erstellen

Preisanfrage

Lieferschein erstellen

Rechnung stellen

SAS-AX

BPM

Dynamics AX

BPM

Dynamics AX

DB-SAS

DB-AX

Windows Server 2008

Windows Server 2008 R2

SRV-CRM-001

SRV-DB

SRV-BPM

SRV-ORACLE

SRV-AX-001

VMware Virtualisierung

SRV-VM-001

SRV-VM-002

SRV-VM-003

Server-Netzwerk

Storage

Server-Netzwerk

Storage

Server-Netzwerk

Storage

SW1

SW2

ST1

ST2

OBASHI

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1

Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen
für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner,
Service Manager, Account Manager, ...

7

Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden
befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den
Service?

4

Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2

Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support,
Wiederherstellung, etc.

5

Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10

Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den
Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support,
Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback,
Servicegespräche, ...

3

Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

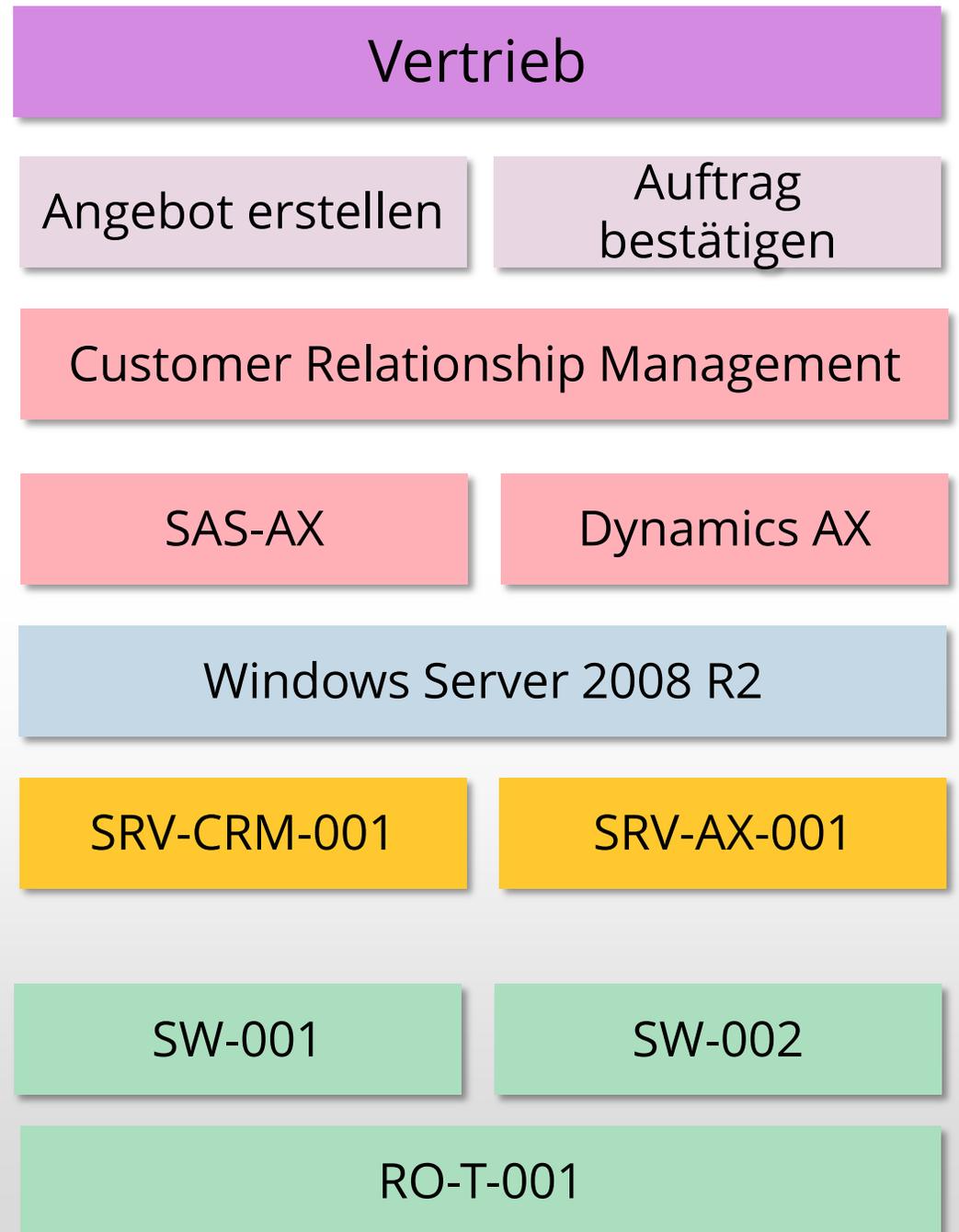
11

Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12

- Fertigungstiefe?
- Eigenproduktion?
- Zukauf?



Schritt 9: Produktion

- Vorbereitung der Organisation:
 - Transition planen
 - Schulungen planen
 - Prozesse anpassen
 - Schichtpläne anpassen
 - Überwachung einrichten
 - ...

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8



Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1



Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7



Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4



Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2



Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5



Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10



Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3



Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11



Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12



10. Schritt: Lieferanten

- Wer liefert was?
 - Leistungsbeschreibung
 - Verträge
 - Prozesse
 - etc.

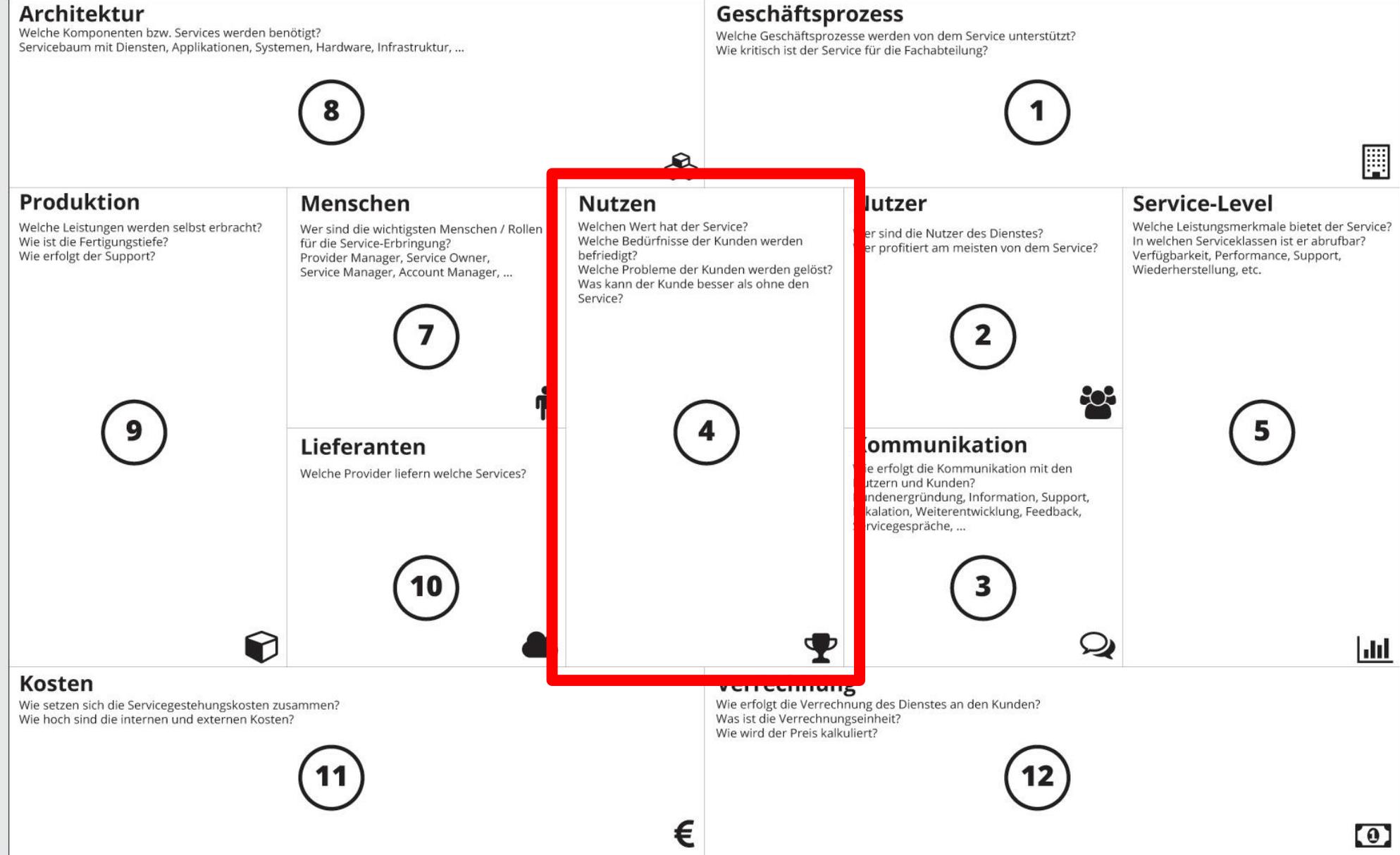
ZUSAMMENFASSUNG

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:



- Kunde muss verstehen, was er mit dem Service erreichen kann
- Kunde sollte einen **Mehrwert** auf den ersten Blick erkennen

Angebot erstellen

01.01	Erstellen von definitiven Angeboten	Der Servicekonsument kann Angebote erstellen und diese als definitives Angebot speichern.
01.02	Hinzufügen von Artikeln aus dem Artikelstamm	Der Service-Konsument kann ein Angebot basierende auf den im Artikelstamm verfügbaren Artikeln erstellen und diese dem Angebot in beliebiger Anzahl hinzufügen. Dabei erhält er Informationen über das Produkt, den EK und den empfohlenen VK.
01.03	Hinzufügen von freien Artikeln	Der Service-Konsument kann eigene Artikel erstellen und so Artikel hinzufügen, die zum Zeitpunkt des Serviceabrufs nicht im Artikelstamm enthalten sind.
01.04	Anhängen von Lieferantenangeboten	Der Service-Konsument kann dem Angebot eine beliebige Anzahl von Lieferantenangeboten in einem unterstützten Dateiformat hinzufügen.
01.05	Preis Anfrage	Der Service-Konsument kann ein Angebot dem Einkauf zur Anfrage des aktuellen Preises und / oder der Anlage des freien Artikels im Artikelstamm übermitteln.
01.06	Rückmeldung von Fehlern bei der Preis Anfrage	Jeglicher Fehler bei einer Preis Anfrage wird dem Service-Konsumenten per eMail zurückgemeldet.
01.07	Angebotsprüfung	Alle Angebote werden vor dem Setzen das Status "definitiv" auf formale und inhaltliche Richtigkeit überprüft. Der Service-Konsument erhält eine Information über diese Prüfung direkt beim Ausführen der Angebotsprüfung. Ein Angebot kann nur definitiv gesetzt werden, wenn es alle Prüfungen besteht.
01.08	Aufbewahrung verschiedener Angebotsversionen	Der Service-Konsument kann verschiedene Versionen des Angebotes erstellen. Die vorhergehenden Angebote werden ohne Zeitbeschränkung aufbewahrt.

IT-Service-Canvas

IT-Service:

6

erstellt von:

Architektur

Welche Komponenten bzw. Services werden benötigt?
Servicebaum mit Diensten, Applikationen, Systemen, Hardware, Infrastruktur, ...

8

Geschäftsprozess

Welche Geschäftsprozesse werden von dem Service unterstützt?
Wie kritisch ist der Service für die Fachabteilung?

1

Produktion

Welche Leistungen werden selbst erbracht?
Wie ist die Fertigungstiefe?
Wie erfolgt der Support?

9

Menschen

Wer sind die wichtigsten Menschen / Rollen für die Service-Erbringung?
Provider Manager, Service Owner, Service Manager, Account Manager, ...

7

Nutzen

Welchen Wert hat der Service?
Welche Bedürfnisse der Kunden werden befriedigt?
Welche Probleme der Kunden werden gelöst?
Was kann der Kunde besser als ohne den Service?

4

Nutzer

Wer sind die Nutzer des Dienstes?
Wer profitiert am meisten von dem Service?

2

Lieferanten

Welche Provider liefern welche Services?

10

Kommunikation

Wie erfolgt die Kommunikation mit den Nutzern und Kunden?
Kundenergründung, Information, Support, Eskalation, Weiterentwicklung, Feedback, Servicegespräche, ...

3

Service-Level

Welche Leistungsmerkmale bietet der Service?
In welchen Serviceklassen ist er abrufbar?
Verfügbarkeit, Performance, Support, Wiederherstellung, etc.

5

Kosten

Wie setzen sich die Servicegestehungskosten zusammen?
Wie hoch sind die internen und externen Kosten?

11

Verrechnung

Wie erfolgt die Verrechnung des Dienstes an den Kunden?
Was ist die Verrechnungseinheit?
Wie wird der Preis kalkuliert?

12

Servicelevel

- Verfügbarkeit
- Performance
- prozessrelevante KPIs

Unterlagen

- Vorlage Servicebeschreibung
- Vorlage Kommunikationsplan
- Vorlage RACI-Matrix

Aufgabe

- Nimm Deinen Service und Servicebaum und definiere den Nutzen, den Dein Kunde damit erzielen kann.
- Definiere die servicespezifischen Parameter.
- Definiere die Parameter (Verfügbarkeit, Performance, KPIs) für diesen Service

Webinar 4 – 12.04.2016

- Ermittlung der Servicegestehungskosten
- Preisbildung
- Servicekatalog & Rollenmodell

Webinartermine

- 08.03.2016 - Einführung
- 15.03.2016 - Services identifizieren & Servicebaum erstellen
- 29.03.2016 - Eigenschaften eines Dienstes beschreiben & Service-Level-Agreements erstellen
- 12.04.2016 - Servicekatalog & Verrechnung
- 26.04.2016 – Q&A