
Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	XI
Abbildungsverzeichnis	XII
Tabellenverzeichnis	XV
1 Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung	3
1.2 Zielsetzung.....	5
1.3 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit	7
2 Shared-Service-Center	10
2.1 Merkmale und Abgrenzung	10
2.1.1 Definition und Anwendungsdomänen	10
2.1.2 Zentralbereich	14
2.1.3 Stabsstelle	16
2.1.4 Outsourcing.....	17
2.1.4.1 Eigenfertigung versus Fremdbezug	17
2.1.4.2 Gestaltungsmöglichkeiten für ein Outsourcing	19
2.1.5 Modulare Organisation	21
2.2 Einsatzgründe	24
2.2.1 Wettbewerbsintensivierung	24
2.2.2 Dysfunktionalitäten tradierter Vorgehensweisen	24
2.2.3 Nutzenpotenziale	26
2.3 Charakteristika.....	28
2.3.1 Anzahl Aufgabenbereiche	29
2.3.2 Standort.....	30
2.3.3 Rechtsform.....	32
2.3.4 Wirtschaftliche Selbstständigkeit	33
2.3.5 Verrechnungssysteme	36
2.3.6 Definition von Leistungsniveaus	41
2.3.7 Kontrahierungszwang	42

2.4	Eingliederungsmöglichkeiten in Unternehmen	44
2.4.1	Funktional gegliederte Unternehmen	45
2.4.2	Divisionale Aufbauorganisation.....	47
2.4.3	Unternehmensstrukturierung anhand der Matrix	51
3	Module der IT-Infrastructure-Library	55
3.1	Service-Operation.....	62
3.1.1	Event-Management	62
3.1.1.1	Funktionsweise eines Systems-Management-Tools.....	63
3.1.1.2	Event-Management-Prozess	64
3.1.1.3	Verbesserungspotenziale	67
3.1.2	Incident-Management.....	68
3.1.3	Problem-Management	74
3.2	Service-Transition	78
3.2.1	Configuration-Management	78
3.2.1.1	Konfigurationsidentifizierung	78
3.2.1.2	Konfigurationskontrolle	81
3.2.1.3	Verifizierung und Audit	81
3.2.1.4	Berichtswesen.....	81
3.2.2	Release-Management	82
3.2.2.1	Release-Klassen.....	82
3.2.2.2	Release-Entwicklung.....	83
3.2.3	Change-Management.....	86
3.2.3.1	Planung und Implementierung	86
3.2.3.2	Normaler Change und Emergency-Change.....	87
3.2.3.3	Standard-Change	93
3.3	Service-Design	94
3.3.1	Service-Catalogue-Management	94
3.3.2	Service-Level-Management	95
3.3.2.1	Vorbereitende Maßnahmen	96

3.3.2.2	Entwicklung von Leistungsvereinbarungen	98
3.3.2.3	Überwachung und Anpassung	99
3.3.2.4	Verbesserungspotenziale	101
3.3.3	Capacity-Management	102
3.3.3.1	Capacity-Management-Information-System	103
3.3.3.2	Capacity-Management-Subprozesse	105
3.3.3.3	Verbesserungspotenziale	106
3.3.4	Availability-Management	107
3.3.4.1	Proaktive Maßnahmen	109
3.3.4.2	Reaktive Maßnahmen	109
3.3.4.3	Verbesserungspotenziale	111
4	Verbesserung ausgewählter IT-Infrastructure-Library-Module	112
4.1	Service-Level-Management	112
4.2	Capacity-Management	114
4.2.1	Dimensionierung der Kapazität	114
4.2.2	Einrichtung der Kapazitätsüberwachung	116
4.2.3	Durchführung der Kapazitätsüberwachung	117
4.2.4	Kapazitätsverbesserung	120
4.3	Availability-Management	121
4.4	Event-Management	122
4.4.1	Systems-Management-Tool-Installation	123
4.4.2	Event-Bearbeitung	124
5	IT-Infrastructure-Library für kooperierende IT-Shared-Service-Center	128
5.1	Merkmale der Referenzorganisation	128
5.1.1	Strukturorganisation	128
5.1.2	Stellen in den IT-Shared-Service-Einheiten	129
5.1.3	Potenzielle Ausprägungen der IT-Shared-Service-Center	131
5.1.4	Verantwortungsbereiche für Anwendungen	133
5.2	Service-Operation	135
5.2.1	Incident-Management	135

5.2.1.1	Vorbereitende Maßnahmen	139
5.2.1.2	Incident-Bearbeitung	144
5.2.2	Problem-Management	149
5.2.2.1	Vorbereitende Maßnahmen	149
5.2.2.2	Problem-Bearbeitung.....	150
5.2.3	Event-Management	156
5.3	Service-Design	157
5.3.1	Service-Level-Management	157
5.3.1.1	Planung und Implementierung	159
5.3.1.2	Management von Leistungsvereinbarungen.....	162
5.3.2	Service-Catalogue-Management	162
5.3.3	Capacity-Management und Availability-Management	163
5.4	Service-Transition	163
5.4.1	Change-Management.....	163
5.4.2	Release-Management	165
5.4.3	Configuration-Management	167
5.4.3.1	Erfassung der Konfigurationsdaten	169
5.4.3.2	Pflege der Konfigurationsdaten.....	175
5.4.3.3	Ermittlung fehlerbehafteter Konfigurationsdaten	176
6	Fazit.....	178
	Literaturverzeichnis.....	186

Abkürzungsverzeichnis

AMIS	Availability-Management-Information-System
CAB	Change-Advisory-Board
CC	Competence-Center
CCTA	Central-Computer-and-Telecommunications-Agency
CMDB	Configuration-Management-Database
CMIS	Capacity-Management-Information-System
CMS	Configuration-Management-System
CobiT	Control-Objectives-for-Information-and-related-Technology
CPU	Central-Processing-Unit
DIN	Deutsches Institut für Normung
DML	Definitive-Media-Library
EC	Emergency-Committee
IT	Informationstechnologie
ITIL	IT-Infrastructure-Library
KEDB	Known-Error-Database
OGC	Office-of-Government-Commerce
OLAs	Operational-Level-Agreements
RfC	Request-for-Change
RZ	Rechenzentrum
SLAs	Service-Level-Agreements
SLRs	Service-Level-Requirements
SSA	Shared-Service-Ansatz
SSC	Shared-Service-Center
SSE	Shared-Service-Einheit
SSK	Shared-Service-Konzept
UC	Underpinning-Contract

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Aufbau der Arbeit	8
Abbildung 2: Einsatz von SSCs bei deutschen Großunternehmen	13
Abbildung 3: Aufgaben der SSCs in deutschen Großunternehmen	13
Abbildung 4: Stab-Linienorganisation	17
Abbildung 5: Kontinuum von Eigen- und Fremderstellung im Unternehmensverbund.....	19
Abbildung 6: Einordnung von Ausgliederung und Auslagerung in das Outsourcing.....	20
Abbildung 7: Gegenüberstellung von erwarteten und tatsächlich erreichten Kosteneinsparungen	27
Abbildung 8: Standortfaktoren.....	30
Abbildung 9: Juristische Ausgestaltung	33
Abbildung 10: Wirtschaftliche Ausgestaltung gemäß Fischer und Sterzenbach	35
Abbildung 11: Wirtschaftliche Ausgestaltung gemäß Kagelmann	36
Abbildung 12: Verwendete Verrechnungspreissysteme	41
Abbildung 13: Anteil an Unternehmen mit Kontraktionszwang.....	43
Abbildung 14: Marktzugang	43
Abbildung 15: Mehrliniensystem.....	44
Abbildung 16: Einordnung eines SSC in ein funktional gegliedertes Unternehmen.....	45
Abbildung 17: Integration von SSEs in eine divisional organisierte Unternehmen.....	48
Abbildung 18: Einordnung eines SSC in ein regional strukturiertes Unternehmen.....	50
Abbildung 19: Integration eines SSC in eine Matrixorganisation nach von Glahn	51
Abbildung 20: Ausschnitt aus einer reifen Matrix	52
Abbildung 21: Ausschnitt aus einer Traversalmatrix.....	53
Abbildung 22: Ausschnitt aus einer unvollständigen Matrix.....	54
Abbildung 23: ITIL-Service-Lifecycle	55
Abbildung 24: Module von Service-Strategy.....	56
Abbildung 25: Module von Service-Design.....	57
Abbildung 26: Module von Service-Transition.....	59

Abbildung 27: Module von Service-Operation	61
Abbildung 28: Funktionsweise der Überwachung	63
Abbildung 29: Untersuchung des Ereignisses und Steuerungsmaßnahmen.....	66
Abbildung 30: Abschließende Bearbeitung des Ereignisses	67
Abbildung 31: Incident-Bearbeitung	72
Abbildung 32: Störungsuntersuchung und Workaround-Entwicklung	75
Abbildung 33: Störungsbehebung	77
Abbildung 34: CMS und DML.....	80
Abbildung 35: Umgebungen für Entwicklung, Test und RZ-Betrieb	84
Abbildung 36: Prüfung des RfC	88
Abbildung 37: Planung des Changes.....	90
Abbildung 38: Change-Implementierung und -Abschluss	92
Abbildung 39: Durchführung eines Standard-Changes	93
Abbildung 40: Erstellung eines Vertragsmusters für Leistungsvereinbarungen	96
Abbildung 41: Mehrstufige SLAs	97
Abbildung 42: Überwachung der SLAs und Steuerungsmaßnahmen	100
Abbildung 43: Idealtypisches Handeln des Capacity-Managements bei einem wachsenden Kapazitätsbedarf.....	103
Abbildung 44: Rechenvorschrift zur Ermittlung der Verfügbarkeit.....	108
Abbildung 45: Service-Level-Management-Planung	113
Abbildung 46: Dimensionierung der Kapazität	115
Abbildung 47: Aufnahme der Kapazitätsüberwachung.....	116
Abbildung 48: Teilschritt I der kapazitätsbezogenen Überwachung.....	117
Abbildung 49: Teilschritt II der kapazitätsbezogenen Überwachung	119
Abbildung 50: Kapazitätsbezogene Verbesserung	121
Abbildung 51: Auswahl und Installation eines Überwachungswerkzeugs.....	124
Abbildung 52: Event-Speicherung und -Korrelation.....	125
Abbildung 53: Event-Bearbeitung.....	126
Abbildung 54: Event-Abschluss	127
Abbildung 55: Exemplarische Strukturorganisation	129

Abbildung 56: Support-Stufen	138
Abbildung 57: Vorbereitung einer Kooperation zwischen mehreren Incident- Management-Arbeitsgruppen	140
Abbildung 58: Bereitstellung von Werkzeugen für ein Incident-Management	143
Abbildung 59: Übersicht über die Störungsbearbeitung	145
Abbildung 60: Störungs-Bearbeitung durch CCs.....	147
Abbildung 61: Anfragebearbeitung.....	148
Abbildung 62: Initiale Bearbeitung eines Problems.....	151
Abbildung 63: Auswahl geeigneter Arbeitsgruppen	153
Abbildung 64: Kooperative Entwicklung eines Workarounds durch mehrere Arbeitsgruppen	154
Abbildung 65: Fehlerbehebung durch mehrere Arbeitsgruppen.....	155
Abbildung 66: Planung eines Service-Level-Managements	160
Abbildung 67: Implementierung eines Service-Level-Managements.....	161
Abbildung 68: Identifikation der Konfiguration und Definition von Basiskonfigurationen.....	170
Abbildung 69: Einführung eines CMS und einer DML	172
Abbildung 70: Erfassung von Konfigurationsdaten im CMS	174
Abbildung 71: Pflege der Konfigurationsdaten.....	175
Abbildung 72: Ermittlung fehlerbehafteter Konfigurationsdaten	177

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Referenzmodelle des IT-Service-Managements.....	2
Tabelle 2: Vergleich zwischen idealtypischen Ausprägungen eines Zentralbereichs und eines SSC	15
Tabelle 3: Incident-Klassen mit Beispielen.....	69
Tabelle 4: Gegenüberstellung von Aktivitäten des Availability-Managements.....	111
Tabelle 5: Gegenüberstellung der Subprozesse von Capacity-Management und Availability-Management	122
Tabelle 6: Verantwortungsbereiche für die Entwicklung ausgewählter IT-Services ...	135
Tabelle 7: Exemplarische Verantwortungsbereiche für die Störungsbearbeitung.....	141
Tabelle 8: Beispielhaft definierte Verantwortungsbereiche für die Anfragebearbeitung	142
Tabelle 9: Exemplarische Einsatzbereiche für SLAs	158
Tabelle 10: Gegenüberstellung der Subprozesse des Configuration-Managements	169
Tabelle 11: Betrachtete Module des ITIL-Frameworks	179
Tabelle 12: Übersicht der von den ITIL-Modulen implementierten Rollen und Gremien	182