

Muster für einen Serviceschein

Einordnung Muster-IT-Konzept

Modul: Strategie und Planung

Nutzung/Lizenz: CC BY 4.0

Baustein: Service- und Supportkonzept

Version: V 1.0

Zweck

Um die Erstellung und Definition eines IT-Services zu vereinfachen, empfiehlt sich in Anlehnung an das Rahmenwerk ITIL® die Nutzung eines Servicescheins. Im Rahmen des Servicescheins wird der angebotene Service klar beschrieben (Servicebeschreibungen). Auf diese Weise werden Anwenderinnen und Anwender sowie die Servicebereitsteller in ihrer Arbeit und ihren Erwartungen unterstützt. Die Gesamtheit der Servicescheine wird im sogenannten Servicekatalog zusammengefasst.

Anwendungsempfehlungen

Die Anzahl der IT-Services sollte nicht zu groß sein. Damit bleiben die IT-Services für die Endanwenderinnen und Endanwender klar voneinander trennbar und können in einem Ticketsystem übersichtlich abgebildet werden. Um einen Service anzubieten, muss der Serviceschein eine eindeutige Bezeichnung aufweisen, benennen was zum Umfang (in-scope) des Service gehört und ggf. ausschließen, was außerhalb des Umfangs (out-of-scope) liegt. Eine präzise Beschreibung der IT-Services und eine Definition, welche messbaren Leistungsversprechen damit verbunden sind, sind dabei ebenso notwendig. Überzogene Servicescheininhalte führen erfahrungsgemäß zu frühzeitigen Auseinandersetzungen zwischen Leistungserbringer und Leistungsempfänger oder drücken sich spätestens in hohen Kosten aus.

Der vorliegende Serviceschein im Modul „Strategie und Planung“ wurde im Rahmen einer Ressortforschung des Bundesministeriums der Finanzen (BMF) finanziert aus Mitteln des Deutschen Aufbau - und Resilienzplans (DARP), erstellt.



**Finanziert von der
Europäischen Union**
NextGenerationEU

Herausgeber: PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH
Friedrichstr. 149
10117 Berlin
<https://www.pd-g.de/>

Kontakt: SchuleDigital@pd-g.de