The background of the cover features a dynamic, wavy pattern of teal lines that create a sense of movement and depth. The lines are closely spaced and curve across the page, with a white rectangular area in the upper left where the text is placed.

software AG

Portfoliomanagement - komplett

Alfabet-Referenzhandbuch

Dokumentationsversion Alfabet 10.9.0

Urheberrechtlich geschützt © 2013 - 22 Software AG, Darmstadt, Deutschland und/oder Software AG USA Inc., Reston VA, USA und/oder ihre Tochtergesellschaften und/oder ihre Lizenzgeber.

Der Name Software AG und die Namen der Software AG Produkte sind Marken der Software AG und/oder Software AG USA Inc., einer ihrer Tochtergesellschaften oder ihrer Lizenzgeber. Namen anderer Gesellschaften oder Produkte können Marken ihrer jeweiligen Schutzrechtsinhaber sein. Genaue Informationen über die geschützten Marken und Patente der Software AG und ihrer Tochtergesellschaften sind veröffentlicht unter <http://softwareag.com/licenses>.

Die Nutzung dieser Software unterliegt den Lizenzbedingungen der Software AG. Diese Bedingungen sind Bestandteil der Produktdokumentation und befinden sich unter <http://softwareag.com/licenses> und/oder im Wurzelverzeichnis des lizenzierten Produkts.

Diese Software kann Teile von Software-Produkten Dritter enthalten. Urheberrechtshinweise, Lizenzbestimmungen sowie zusätzliche Rechte und Einschränkungen dieser Drittprodukte können dem Abschnitt "License Texts, Copyright Notices and Disclaimers of Third Party Products" entnommen werden. Diese Dokumente enthalten den von den betreffenden Lizenzgebern oder den Lizenzen wörtlich vorgegebenen Wortlaut und werden daher in der jeweiligen Ursprungssprache wiedergegeben. Für einzelne, spezifische Lizenzbeschränkungen von Drittprodukten siehe PART E der Legal Notices abrufbar unter dem Abschnitt „License Terms and Conditions for Use of Software AG Products / Copyrights and Trademark Notices of Software AG Products“. Diese Dokumente sind Teil der Produktdokumentation, die unter <http://softwareag.com/licenses> oder im Verzeichnis der lizenzierten Produkte zu finden ist.

Die Produkte der Software AG stellen Funktionalität zur Verfügung, die für die Verarbeitung persönlicher Daten entsprechend der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) genutzt werden kann. Die Beschreibungen zur Nutzung dieser Funktionalität finden Sie in der Administrationsdokumentation des jeweiligen Produkts.

Konventionen für die Dokumentation

Konvention	Bedeutung
Fett	<p>Wird für alle Elemente verwendet, die auf der Benutzeroberfläche dargestellt werden, wie zum Beispiel Menüelemente, Schaltflächen, Registerkarten, Dialogfelder, Titel von Ansichtsseiten und Kommandos.</p> <p>Beispiel: Klicken Sie nach Beenden des Setups auf Fertigstellen.</p>
<i>Kursiv</i>	<p>Wird für Hervorhebungen und Verweise auf Dokumententitel und Kapitelüberschriften verwendet. Wird im Code für Variablen verwendet</p> <p>Beispiel: Informationen hierzu finden Sie im Referenzhandbuch <i>Administration</i>.</p> <p>Beispiel: <code><XmlElement XmlAttribute="Anwendername"/></code></p>
Anführungszeichen oben	<p>Kennzeichnet einzugebende Werte und feststehende Namen im Text.</p> <p>Beispiel: Wenn der Objektstatus "Aktiv" ist, dann...</p>
Begriffe komplett in Großbuchstaben	<p>Tastaturtasten</p> <p>Beispiel: STRG+UMSCHALT</p>
Datei > Öffnen	<p>Wird für Menüaktionen verwendet, die vom Anwender durchzuführen sind.</p> <p>Beispiel: Um die Applikation zu schließen, wählen Sie Datei > Beenden</p>
< >	<p>Steht für Variablen, die vom Anwender eingegeben werden.</p> <p>Beispiel: Erzeugen Sie einen neuen Anwender und geben Sie <Anwendername> ein. (Ersetzen Sie den Begriff inklusive Klammern mit dem jeweiligen aktuellen Wert.)</p>
	<p>Dies ist ein Hinweis, der Zusatzinformationen gibt.</p>
	<p>Dies ist ein Hinweis, der Prozessinformationen gibt.</p>
	<p>Dies ist ein Beispiel.</p>
	<p>Dies ist eine Warnung.</p>

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1: Einführung in "Portfolio Management Complete"	5
Kapitel 2: Service-Produkt-Portfoliomanagement	6
Methodik: Beschreibung des Service-Produkt-Portfoliomanagement	7
Voraussetzungen: Konfigurationsanforderungen für das Service-Produkt-Portfoliomanagement	9
Beschreibung der Steuerung von und Verantwortlichkeit für Service-Produkte	10
Erfassen und Angeben von Service-Produkten	11
Versionierung von Service-Produkten und Verwalten von Service-Produktlebenszyklen	13
Dokumentieren von Ressourcen, die für Service-Produkte benötigt werden	14
Analysieren von Service-Produktkatalogen	15
Verwalten der Service-Produktkatalogen zugehörigen Kosten	16
Verwalten von Verträgen für Service-Produkte	16

Kapitel 1: Einführung in "Portfolio Management Complete"

Das Vertriebspaket "Portfoliomanagement Complete" stellt die Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" bereit, mit der die von der Organisation angebotenen Service-Produkte erfasst, geplant und zurückverfolgt werden können. Mithilfe der im Vertriebspaket "Portfoliomanagement Complete" verfügbaren Funktionalitäten können Sie Folgendes verstehen:

- Welche Service-Produktkataloge bietet das Unternehmen an?
- Welche Ressourcen sind erforderlich, um die Service-Produkte zu liefern?
- Welche Dienstanbieter stellen welche Service-Produkte bereit?
- Welche Service-Produkte werden von welchen Projekten und Organisationen benötigt und verwendet?
- Wo gibt es Überschneidungen und Redundanzen im Angebot der Service-Produkte?
- Welche Kosten sind mit der Lieferung eines Service-Produkts verbunden?
- Wie können die Kosten von SLAs verringert werden?
- Welche SLAs passen nicht zu den Business-Erforderungen?

Der Erwerb des Vertriebspakets "Portfoliomanagement Advanced" ist Voraussetzung für die Implementierung des Pakets "Portfoliomanagement Complete".

Folgende Informationen sind verfügbar:

- [Einführung in "Portfolio Management Complete"](#)
- [Service-Produkt-Portfoliomanagement](#)
 - [Methodik: Beschreibung des Service-Produkt-Portfoliomanagement](#)
 - [Voraussetzungen: Konfigurationsanforderungen für das Service-Produkt-Portfoliomanagement](#)
 - [Beschreibung der Steuerung von und Verantwortlichkeit für Service-Produkte](#)
 - [Erfassen und Angeben von Service-Produkten](#)
 - [Versionierung von Service-Produkten und Verwalten von Service-Produktlebenszyklen](#)
 - [Dokumentieren von Ressourcen, die für Service-Produkte benötigt werden](#)
 - [Analysieren von Service-Produktkatalogen](#)
 - [Verwalten der Service-Produktkatalogen zugehörigen Kosten](#)
 - [Verwalten von Verträgen für Service-Produkte](#)

Kapitel 2: Service-Produkt-Portfoliomanagement

Der Schwerpunkt der Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“ liegt auf den Service-Produktkatalogen des Unternehmens und wie diese das Unternehmen dabei unterstützen, seine Geschäftsziele zu erreichen. Mit der Funktionalität können die von der Organisation angebotenen Service-Produkte erfasst, geplant und zurückverfolgt werden. Die Unterteilung von Service-Produkten in grundlegendere Service-Produkte wird durch eine Leistungsverzeichnisdefinition verwaltet. Ähnlich wie eine Stückliste basiert eine Serviceliste auf dem Satz von Services, Applikationen, Komponenten, ICT-Objekten, Geräten, Installationen, Standardplattformen und Organisationen, die benötigt werden, um ein Service-Produkt zu liefern. Als solches stellt die Serviceliste eine Dekonstruktion der Service-Produkte quer durch eine hierarchische Definition dar.

Mit der Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“ können Sie die Komplexität Ihrer Service-Produkte hinsichtlich deren Verantwortlichkeiten, Lebenszyklusmanagement und -planung sowie ihrer Nutzung verwalten. Auf diese Weise kann Ihr Unternehmen seine Service-Produkte effizient wiederverwenden, standardisieren und entkoppeln. Bei den Funktionalitäten bezüglich des Berichtswesens geht es um die Nutzung von Service-Produkten sowie deren Redundanz für den Service-Produktkatalog einer Organisation und außerdem um die verschiedenen Service-Produkt-Portfolios des Unternehmens. Die Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“ beinhaltet die folgenden Explorer:

- Mit der *Überprüfen der erfolgreichen Ereignisausführung* können Sie die Service-Produkt-Portfolios des Unternehmens strukturieren und analysieren. In diesem Explorer können Sie Service-Produkte erzeugen, den Service-Produkten Servicelevel-Vereinbarungen zuordnen und sie in Service-Produktgruppen zusammenfügen; Service-Produktelemente definieren, aus denen sich das Service-Produkt zusammensetzt; sowie die mit den Service-Produkten verbundenen Betriebskosten definieren. Außerdem können Sie analysieren, wo bei Service-Produkten und den Service-Produktelementen, aus denen Sie bestehen, Redundanzen oder Konflikte bezüglich der Lebenszyklen bestehen.
- Mit der *Funktionalität "Service-Produktkatalog des Unternehmens"* können Sie den Service-Produktkatalog einer Organisation anzeigen und verfolgen. Alle Service-Produkte, die Eigentum einer Organisation sind, machen deren Service-Produktkatalog aus. In diesem Explorer haben Sie Zugriff auf Ansichten, in denen Sie festlegen, planen und nachvollziehen können, welche Service-Produkte von einer Organisation bereitgestellt werden. Ferner können Sie den Lebenszyklus der Service-Produkte und der von ihnen verwendeten Objekte anzeigen und verwalten und überblicken, welche Verträge mit den Service-Produkten verbunden sind.

Hinsichtlich der Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" stehen folgende Informationen zur Verfügung:

- [Methodik: Beschreibung des Service-Produkt-Portfoliomanagement](#)
- [Voraussetzungen: Konfigurationsanforderungen für das Service-Produkt-Portfoliomanagement](#)
- [Beschreibung der Steuerung von und Verantwortlichkeit für Service-Produkte](#)
- [Erfassen und Angeben von Service-Produkten](#)
- [Versionierung von Service-Produkten und Verwalten von Service-Produktlebenszyklen](#)
- [Dokumentieren von Ressourcen, die für Service-Produkte benötigt werden](#)
- [Analysieren von Service-Produktkatalogen](#)
- [Verwalten der Service-Produktkatalogen zugehörigen Kosten](#)

- [Verwalten von Verträgen für Service-Produkte](#)

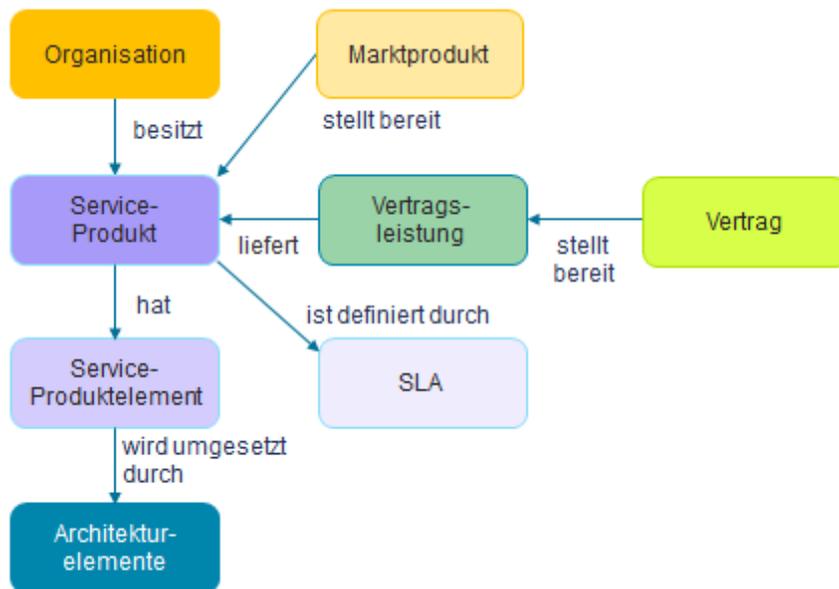


Für jede Ansicht in der Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" steht eine kontextsensitive Hilfe zur Verfügung. In der Hilfe finden Sie Erklärungen zu den Funktionalitäten und zu den in einer bestimmten Ansicht verfügbaren Informationen.

Methodik: Beschreibung des Service-Produkt-Portfoliomanagement

In Alfabet besteht ein Service-Produktkatalog aus einer Organisation und den Service-Produkten, die ihr Eigentum sind. Ein Service-Produkt ist ein Service, den eine IT-Organisation besitzt und anderen Einheiten im Unternehmen zur Verfügung stellt. Ein Service-Produktkatalog kann zum Beispiel aus der Organisation „FD Line IT“ und den Service-Produkten „Trade*Net Hosting“, „Trade*Net Anwenderverwaltung“ und „Trade*Net Anwendersupport“ bestehen.

Ein Service-Produkt besteht üblicherweise aus einem oder mehreren Service-Produktelementen, welche die Technologien ausmachen, die das Service-Produkt bilden und das zuvor erwähnte „Leistungsverzeichnis“ repräsentieren.



Ein Service-Produktelement ist mit einem Objekt verbunden, das dem Service-Produkt das Service-Produktelement zur Verfügung stellt. Dies kann zum Beispiel eine Applikation, eine Komponente, ein ICT-Objekt, ein Gerät, eine Installation, eine Standardplattform, eine Organisation oder ein anderes Service-Produkt sein. Mehrere verschiedene Service-Produktelemente verschiedener Objektklassenstereotypen können zusammen ein Service-Produkt bereitstellen. Die Service-Produktgruppe "Anwender-Helpdesk" kann beispielsweise aus dem Service-Produkt "Trade*Net Anwendersupport EU" bestehen, das von einem Service-Produktelement bereitgestellt wird, das auf einer Applikation basiert; sowie aus dem Service-Produkt "Trade*Net Anwendersupport EMEA", das von einem Service-Produktelement bereitgestellt wird, das auf einer Installation beruht.

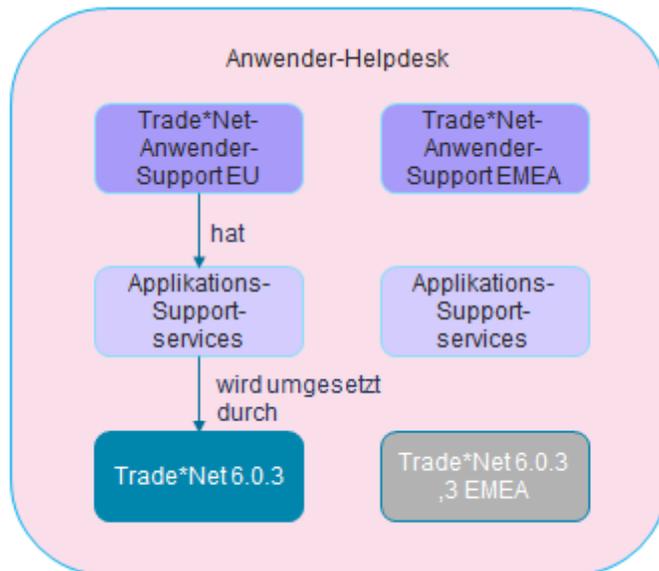


Abbildung: Zwei Service-Produkte, die durch eine Applikation und eine Installation realisiert werden

Die Inanspruchnahme des Service wird durch einen Vertrag repräsentiert, der das Service-Produkt liefert. Jedes Service-Produkt ist mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verbunden, die ihm zugeordnet ist, um die Quantitäten für die vertraglichen Vereinbarungen bezüglich des Service-Produkts festzulegen. Die Servicelevel-Vereinbarung beinhaltet Informationen wie zum Beispiel eine Mengenangabe, die für das Service-Produkt relevant ist (zum Beispiel Service-Desk-Supportzeiten, Ziel-Lösungszeit, Größenbegrenzung für den Schadensrückstand, maximale Anzahl nicht bestandener Tests und so weiter). Außerdem kann ein Service-Produkt einem Marktprodukt zugeordnet sein, um anzugeben, dass dieses Service-Produkt über das Marktprodukt zur Verfügung gestellt wird.

Im Allgemeinen wird das Service-Produkt-Portfoliomanagement in die folgenden Hauptaufgaben unterteilt:

- 1) **Service-Produktkataloge erfassen und verwalten:** Dokument-Service-Produkte; die Organisationen, denen die Service-Produkte gehören; und die IT, die die Service-Produkte realisiert. Verwalten der Lebenszyklen und der Versionierung der Service-Produkte und Angeben der SLA, die für die einzelnen Service-Produkte relevant ist. Geben Sie bei Bedarf IT-Ressourcen an, die zum Realisieren des Service-Produkts benötigt werden.
- 2) **Service-Produktverträge verwalten:** Erfassen der für Service-Produkte relevanten Verträge und Verstehen des Verbrauchs von Vertragsleistungen wie die Anzahl an Manntagen im Falle von bereitgestellten Services oder die Zahl der Lizenzen im Fall von gelieferten Produkten, Verwalten von Vertragszahlungszeitplänen und Analysieren von Verträgen auf Basis unterschiedlicher Bewertungskriterien.
- 3) **OPEX-Kosten für Service-Produkte dokumentieren und analysieren:** Je nach Reifegrad der Firma stellt Alfabet verschiedene Möglichkeiten bereit, um die Betriebskosten von Service-Produkten zu erfassen und zu analysieren. Bei Organisationen mit einem geringen Maß von Transparenz in der IT-Landschaft könnte dies ausgeführt werden, indem Kostenstellenbudgets definiert werden und das Kostenstellenbudget über das entsprechende Service-Produkt verteilt wird. Bei Organisationen mit zunehmendem Reifegrad kann dies bedeuten, dass Betriebskosten direkt für die Service-Produkte erfasst und verwaltet werden.
- 4) **Service-Produktkataloge und -Portfolios analysieren:** Es steht eine Vielzahl von Standardanalysen zur Verfügung, um die vertraglichen Verpflichtungen einer Organisation und die Nutzung von Service-Produktkatalogen zu verstehen. Für die Bewertung von Service-Produkt-Portfolios müssen Service-Produkte in Service-Produktgruppen gebündelt werden, die das zu

bewertende Service-Produkt logisch strukturieren. Die Bewertung findet aufgrund von konfigurierten Kennzahlen, die für die Bewertung der Service-Produkte und SLAs herangezogen werden, sowie aufgrund von Standard- und konfigurierten Berichten statt. Die Auswahl an KPIs und Analysewerten hängt von den Zielen der Portfoliobewertung ab. Die Ziele der Portfoliobewertung müssen bei der Konzepterstellung und beim Konfigurieren der KPIs für die Service-Produkte, Service-Produktgruppen und SLAs sorgfältig abgewogen werden.

Voraussetzungen: Konfigurationsanforderungen für das Service-Produkt-Portfoliomanagement

Die Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" ist stark konfigurierbar, um das individuelle Service-Produktmodell jeder Organisation abbilden zu können und die Vielfalt an Service-Produkten, die die IT-Organisationen dem Business zur Verfügung stellen, darstellen zu können. Um mit der Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“ arbeiten zu können, ist gegebenenfalls die folgende Konfiguration erforderlich:

- In der Regel müssen Objektklassenstereotypen für die Objektklassen „Service-Produktgruppe“, „Service-Produkt“, „Service-Produktelement“ und „Servicelevel-Vereinbarung (SLA)“ konfiguriert werden. Dies geschieht im Konfigurationswerkzeug Alfabet Expand. In diesem Fall sollte der Lösungsentwickler berücksichtigen, welche Service-Produktstereotypen benötigt werden; welche Service-Produktelemente benötigt werden, um jeden Service-Produktstereotypen anzubieten; ob die Service-Produkthierarchie für einen Service-Produktstereotypen rekursiv sein soll; und welche Servicelevel-Vereinbarungs-Stereotypen welchem Service-Produktstereotypen zugeordnet sein sollen. Es kann auch erforderlich sein, für die Objektklassen Vertrag und Marktprodukt Objektklassenstereotypen zu definieren. Sie sollten überlegen, ob es für Sie sinnvoll ist, einen Service-Produkt-Stereotypen nur mit einem bestimmten Vertragsstereotypen oder Marktproduktstereotypen zu verbinden.
- Für die Objektklassen Service-Produktgruppe, Service-Produkt, Service-Produktelement und Servicelevel-Vereinbarung (SLA) können nach Bedarf benutzerdefinierte Eigenschaften konfiguriert werden. Bitte beachten Sie, dass die Objektklasse Servicelevel-Vereinbarung (SLA) nur einen Basissatz an Standardeigenschaften hat und es notwendig ist, kundenspezifische Eigenschaften zu definieren, um die relevanten Details über die Servicelevel-Vereinbarung abzuspeichern.
- Die Beziehung zwischen den für SLAs konfigurierten Objektklassenstereotypen und den Objektklassenstereotypen für Service-Produkte muss im XML-Objekt **ServiceProductManager** konfiguriert werden.

Eine ausführliche Erklärung für die Konfiguration, die erforderlich ist, um mit der Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“ zu arbeiten, finden Sie im Referenzhandbuch *Konfigurieren von Alfabet mit Alfabet Expand* im Abschnitt *Konfigurieren der Funktionalität „Service-Produkt-Portfoliomanagement“*.

Beachten Sie folgende zusätzliche Konfigurationsanforderungen:

- Wenn für Service-Produkte IT-Ressourcen angegeben werden müssen, können für die Objektklasse „Ressource“ Objektklassenstereotypen definiert werden. Außerdem müssen Sie angeben, dass Service-Produkte unter Umständen Service-Produkte im XML-Objekt **ResourceManager** erfordern. Details zur der erforderlichen Konfiguration finden Sie im Referenzhandbuch *Konfigurieren von Alfabet mit Alfabet Expand* im Abschnitt *Konfigurieren der Ressourcenmanagement-Funktionalität*.

- Wenn für Service-Produkte Verträge angegeben werden müssen, können für die Objektklasse „Vertrag“ Objektklassenstereotypen definiert werden. Details zur der erforderlichen Konfiguration finden Sie im Referenzhandbuch *Konfigurieren von Alfabet mit Alfabet Expand* im Abschnitt *Konfigurieren der Vertragsmanagement-Funktionalität*.

Beschreibung der Steuerung von und Verantwortlichkeit für Service-Produkte

In der Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" ist eine Reihe von Steuerungskonzepten implementiert:

- **Autorisierter Anwender:** Jedes Service-Produkt verfügt über einen autorisierten Anwender. Das Service-Produktelement übernimmt den autorisierten Anwender des Service-Produkts, dem es zugeordnet ist. In der Regel unterscheidet sich der autorisierte Anwender des Service-Produkts jedoch von dem autorisierten Anwender des Objekts, welches das Service-Produkt bereitstellt. Wenn dies der Fall ist, kann eine Aufgabe an den autorisierten Anwender des Objekts gesendet werden, welches das Service-Produkt bereitstellt, wenn eine Änderung an diesem Objekt vorgenommen werden soll (z. B., wenn der Lebenszyklus des Service-Produktelements nicht an den Lebenszyklus des Service-Produkts angeglichen ist). Alternativ können in der Funktionalität "Service-Produkt-Portfoliomanagement" Änderungsantrag-Workflows konfiguriert und implementiert werden.
- **Rollen:** Über eine Rolle wird die funktionale Beziehung oder Verantwortlichkeit eines Anwenders oder einer Organisation bezüglich eines Service-Produkts definiert. Es können verschiedene Rollen erforderlich sein, um dem Service-Produkt-Portfolio Input aus verschiedenen Perspektiven zu bieten. Rollen beschreiben Verantwortlichkeiten, autorisieren jedoch keine Zugriffsberechtigungen auf die Service-Produkte in Alfabet.
- **Mandanten:** Service-Produkte können in einer Partner-Architektur verwaltet werden. Mandanten werden üblicherweise dann konfiguriert, wenn Service-Produkt-Stereotypen konfiguriert werden. Mithilfe von Mandanten kann die Sichtbarkeit einzelner Service-Produkte in der Alfabet - Benutzeroberfläche von für bestimmte Anwender festgelegt werden. Die Mandantenfunktion kann für die gesamte Service-Produkt-Funktionalität sowie explizit für spezifische Service-Produkt-Stereotypen aktiviert bzw. deaktiviert werden.
- **Service-Produktkataloge:** Jedes Service-Produkt ist Eigentum einer Organisation, die für das Service-Produkt im Unternehmen verantwortlich ist. Der Service-Produktanbieter ist verantwortlich für die Verwaltung und Analyse seines Service-Produktkatalogs und muss den Überblick über die Verträge behalten, zu deren Lieferumfang die Service-Produkte gehören. Wenn Objektklassenstereotypen implementiert werden, kann es sein, dass nur bestimmte Organisationsstereotypen bestimmte Service-Produkt-Stereotypen besitzen dürfen. Alle Service-Produkte, die Eigentum einer Organisation sind, machen den Service-Produktkatalog dieser Organisation aus.
- **Service-Produktgruppen:** Service-Produkte können in einer oder mehreren Service-Produktgruppen strukturiert sein. Jede Service-Produktgruppe verfügt über einen autorisierten Anwender. Der autorisierte Anwender einer Service-Produktgruppe hat Zugriffsberechtigungen auf alle Service-Produkte in der Service-Produktgruppe.
- **Objektklassenstereotypen:** Objektklassenstereotypen können von Ihrem Lösungsentwickler für die Objektklassen **Service-Produkt**, **Service-Produktelement** und **Servicelevel-Vereinbarung (SLA)** konfiguriert werden. Durch die Stereotypisierung können verschiedene Steuerungsansätze

implementiert werden. Es kann zum Beispiel sein, dass nur Organisationen vom Stereotyp "Kundensupport" Service-Produkte besitzen dürfen, die auf einem Stereotyp "Helpdesk" basieren.

Erfassen und Angeben von Service-Produkten

Ein Service-Produkt ist ein Service, den eine Organisation besitzt und anderen Einheiten zur Verfügung stellt. Ein Service-Produkt besteht aus einem oder mehreren Service-Produktelementen. Jedes Service-Produktelement ist einem Objekt zugeordnet, zum Beispiel einer Applikation, einer Komponente, einem ICT-Objekt, einer Installation, einem Gerät, einer Standardplattform, einer Organisation oder einem anderen Service-Produkt, welches die Technologie ausmacht, die zum Bereitstellen des Service-Produkts erforderlich ist. Jedes Service-Produkt kann einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) zugeordnet sein, um die Quantitäten für die vertraglichen Vereinbarungen bezüglich des Service-Produkts festzulegen.

- 1) **Service-Produkte erstellen:** Ein Service-Produkt wird in der Regel auf der Ansichtseite *Service-Produkte* für eine in der Funktionalität Service-Produktgruppen vorhandene Service-Produktgruppe erzeugt. Es kann auch in der *Funktionalität "Service-Produktkatalog des Unternehmens"* für die Organisation erzeugt werden, die Eigentümerin des Service-Produkts ist. Ein Service-Produkt kann mehreren Service-Produktgruppen zugeordnet sein, um ein Service-Produkt-Portfolio zu verwalten und zu analysieren. Beachten Sie beim Arbeiten mit einem Service-Produkt Folgendes:

The screenshot shows the 'Service-Produkt' form in SAP. The form is titled 'Service-Produkt' and has tabs for 'Eigenschaften', 'Autorisierter Zugriff', and 'Benutzerdefinierte Daten'. The 'Eigenschaften' tab is active. The form contains the following fields:

- ID: SRVPRD-2
- Name*: Trade*Net-Applikationsservice
- Kurzbezeichnung: TNAS
- Version*: 1
- Objektstatus: Aktiv
- Release-Status: Entwurf
- Startdatum*: 20.01.2010
- Enddatum*: 20.01.2017
- Service-Produktanbieter*: Corporate IT
- Beschreibung: (Empty text area)

- Ein neues Service-Produkt kann auf einem Objektklassenstereotyp basieren, wenn Ihr Lösungsentwickler Stereotypen konfiguriert hat. Typische Service-Produkt-Stereotypen, die konfiguriert worden sein könnten, sind zum Beispiel Applikations-Business-Services, Informations-Business-Services, Systemhosting, Applikationswartung, Applikationsentwicklung, Anwenderlizenz-Service, Anwender-Supportservice, Datenservice und Terminal-Service.
- Ein Service-Produkt hat eine Versionsnummer. Service-Produkte können immer dann versioniert werden, wenn eine Änderung am Leistungsverzeichnis vorgenommen wird. Dies wird im Abschnitt [Versionierung von Service-Produkten und Verwalten von Service-Produktlebenszyklen](#) im Detail beschrieben.

- Jedes Service-Produkt verfügt über einen Release-Status, der in der Regel die Übereinstimmung mit dem Status der dokumentierten Informationen ausdrückt.
 - Das Service-Produkt verfügt über einen Objektstatus, Start- und Enddaten und einen Lebenszyklus. Konflikte in den Lebenszyklusdefinitionen des Service-Produkts und seiner Service-Produktelemente können verfolgt und verwaltet werden.
 - Ein Service-Produkt hat einen Anbieter. Dies ist die Organisation, die Eigentümerin des Service-Produkts ist und es zur Verfügung stellt. Das Service-Produkt gehört zum Service-Produktkatalog seines Service-Produktanbieters.
- 2) **Service-Produktelemente den Service-Produkten zuordnen:** Die Unterteilung von Service-Produkten in grundlegendere Service-Produkte wird durch eine Leistungsverzeichnisdefinition verwaltet. Ein Service-Produkt besteht üblicherweise aus einem oder mehreren Service-Produktelementen, welche die Technologien ausmachen, die das Service-Produkt bilden und das zuvor erwähnte „Leistungsverzeichnis“ repräsentieren. Ein Service-Produktelement ist mit einem Objekt verbunden, das dem Service-Produkt das Service-Produktelement zur Verfügung stellt. Dies kann zum Beispiel eine Applikation, eine Komponente, ein ICT-Objekt, ein Gerät, eine Installation, eine Standardplattform, eine Organisation oder ein anderes Service-Produkt sein. Daher kann ein komplexes Leistungsverzeichnis definiert werden, indem über die Definition eines Service-Produktelements eine Hierarchie von Service-Produkten definiert wird. Möglicherweise müssen für das Service-Produkt keine Service-Produktelemente definiert werden, wenn für das Service-Produkt keine weiteren Ressourcen, Architekturelemente oder andere Service-Produkte erforderlich sind, damit es geliefert werden kann. Beachten Sie beim Erstellen eines Service-Produktelements Folgendes:
- Ein Service-Produktelement kann auf einem Objektklassenstereotyp basieren, wenn diese von Ihrem Lösungsentwickler konfiguriert wurden. In diesem Fall können nur Objektklassen, die als für den Stereotyp zulässig konfiguriert wurden, einem Service-Produktelement zugeordnet werden, der auf diesem Stereotyp basiert.
 - Ein Service-Produktelement ist einem Objekt wie einer Applikation, einer Komponente, einem ICT-Objekt, einem Gerät, einer Installation, einer Standardplattform, einer Organisation oder einem weiteren Service-Produkt zugehörig, welches das Service-Produkt zur Verfügung stellt.
 - Für das Service-Produktelement muss ein Name definiert werden. Mit dem Service-Produktelementnamen können Sie den Zweck des Objekts erfassen, das dem Service-Produktelement zugehörig ist. Der Name kann sich also von dem Namen des Objekts unterscheiden, auf dem das Service-Produktelement basiert. Zum Beispiel kann das Service-Produkt "Anwender-Support-Service" aus den folgenden Service-Produktelementen bestehen: "Applikation – Anwender-Supportservice", das von einer Applikation bereitgestellt wird; "Installation – Anwender-Supportservice", das von einer Installation bereitgestellt wird sowie "Gerät – Anwender-Supportservice", das von einem Gerät bereitgestellt wird.
 - Ein Service-Produktelement kann als "Garantiert" angegeben werden. Wenn das Service-Produktelement als "Garantiert" angegeben wird, kann die Definition des Service-Produktelements nicht für das Service-Produkt geändert werden. Wenn das Objekt, welches das Service-Produktelement bereitstellt, geändert werden muss, muss das Service-Produkt versioniert und ein neues Service-Produktelement erzeugt werden. Wenn das Service-Produktelement nicht als "Garantiert" angegeben ist, kann das Objekt, welches das Service-Produktelement (Applikation, Komponente, Standardplattform, Gerät, Installation, Organisation oder Service-Produkt) bereitstellt, in der Definition des Service-Produktelements aktualisiert und geändert werden, ohne dass das Service-Produkt versioniert werden muss.
- 3) **Die SLA angeben, die dem Service-Produkt zugehörig ist:** Die Inanspruchnahme des Service wird durch einen Vertrag repräsentiert, der das Service-Produkt liefert. Jedes Service-Produkt ist

mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verbunden, die ihm zugeordnet ist, um die Quantitäten für die vertragliche Vereinbarungen bezüglich des Service-Produkts festzulegen. Servicelevel-Vereinbarungen basieren auf Objektklassenstereotypen, die von Ihrem Lösungsentwickler konfiguriert wurden. Jeder konfigurierte SLA-Stereotyp erfasst Informationen, die für einen Service-Produkt-Stereotyp relevant sind.

In dem oben stehenden Beispiel würden diese benutzerdefinierten Attribute auf der Registerkarte "Support" erfasst, die für einen benutzerdefinierten Editor verfügbar ist, der mit Dateneingabefeldern konfiguriert wurde, um die für den SLA-Stereotyp relevanten benutzerdefinierten Attribute zu erfassen. Diese benutzerdefinierten Attribute sind in der Regel so konfiguriert, dass die Mengenangabe erfasst wird, die für das Service-Produkt relevant ist. Mengenangaben für eine SLA, die für Service-Produkte relevant sind, die wiederum zu Helpdesk-Services gehören, könnten z. B. Service-Desk-Supportzeiten, Ziel-Lösungszeit, Größenbegrenzung für den Schadensrückstand, maximale Anzahl nicht bestandener Tests usw. sein. Diesem Service-Produkt können nur SLA-Stereotypen zugeordnet werden, die als für einen bestimmten Service-Produkt-Stereotyp zulässig konfiguriert wurden.

Die SLA für ein Service-Produkt für eine vorhandene Service-Produktgruppe ist auf der Ansichtseite *Service-Produkte* definiert und für die Organisation, der das Service-Produkt gehört, auf der Ansichtseite *Eigene Service-Produkte*. Anlagen können ebenfalls einer Servicelevel-Vereinbarung zugehörig sein, um der SLA relevante Dokumente oder Informationen zuzuordnen.



Ein Service-Produkt kann einem Marktprodukt zugeordnet werden, um anzuzeigen, dass das Service-Produkt dem Unternehmen über das Marktprodukt zur Verfügung gestellt wird. Um Marktprodukte zu erfassen, benötigen Sie Zugriff auf die Geschäftsfähigkeit "Business-Modell-Definition", die zum Vertriebspaket "IT Planning Basic" gehört.

Versionierung von Service-Produkten und Verwalten von Service-Produktlebenszyklen

Das Service-Produktlebenszyklus-Management umfasst die Identifizierung und Verwaltung von Konflikten in den Lebenszyklen der Service-Produktversionen sowie deren Service-Produktelementen, um die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit von Service-Produkten im Unternehmen zu gewährleisten.

Die Versionierung von Service-Produkten beschreibt den Übergang von einer Version eines Service-Produkts zur nächsten aus der Sicht der Unternehmensarchitektur. Jedes von Ihnen definierte Service-

Produkt ist tatsächlich eine Service-Produktversion mit eigenem definierten Lebenszyklus. Ein Service-Produkt kann über Vorgänger- und Nachfolgeversionen verfügen. Wenn z. B. das Objekt geändert werden muss, welches das Service-Produktelement bereitstellt, muss das Service-Produkt versioniert und ein neues Service-Produktelement für die neue Service-Produktversion erzeugt werden. Service-Produkte können versioniert werden, wenn Änderungen an der Technologie vorgenommen werden, die das Service-Produkt bereitstellt: für eine vorhandene Service-Produktgruppe in der Ansicht *Service-Produkte*, und für die Organisation, die Eigentümerin des Service-Produkts ist, in der Ansicht *Eigene Service-Produkte*.



Beachten Sie jedoch, dass immer, wenn ein Service-Produktelement als "Garantiert" angegeben wird, die Definition dieses Service-Produktelements (Applikation, Komponente, Standardplattform, Gerät, Installation, Organisation oder Service-Produkt) für ein Service-Produkt nicht geändert werden kann. Ist das Service-Produktelement nicht als "Garantiert" angegeben, kann das Objekt, welches das Service-Produktelement bereitstellt, in der Definition des Service-Produktelements aktualisiert und geändert werden. In diesem Fall ist keine neue Service-Produktversion erforderlich, um die Änderung im Service-Produktelement zu erfassen.

Der Lebenszyklus eines Service-Produkts beschreibt die Abfolge von Phasen, die das Service-Produkt durchläuft. Der Lebenszyklus besteht aus Lebenszyklusphasen, durch die der Aktivitäts- oder Produktivstatus des Service-Produkts (wie „Pilot“, „Produktion“, „Stillgelegt“) beschrieben wird. Die Lebenszyklusdefinition umfasst zudem die Definition der aktiven Phase des Service-Produkts, die in Beziehung zu deren Start- und Enddaten steht. Während der Service-Produktlebenszyklus explizit für das Service-Produkt definiert ist, ist der Lebenszyklus eines Service-Produktelements nicht explizit definiert. Der Lebenszyklus eines Service-Produktelements entspricht dem Lebenszyklus der Applikation, Komponente, Standardplattform, dem Gerät, der Installation oder eines weiteren Service-Produkts, welches das Service-Produkt bereitstellt.

Der Lebenszyklus eines Service-Produkts wird in der Ansicht *Untergeordnete Wertschöpfungskettengruppen* des entsprechenden Service-Produkts definiert. In dieser Ansicht können Sie die Lebenszyklen des Service-Produkts und seiner Anbieter prüfen sowie sämtliche Konflikte in diesen Lebenszyklen identifizieren und verwalten. Diese Analyse steht auch aus der Perspektive der Organisation zur Verfügung, die Eigentümerin der Service-Produkte ist, sowie aus der Perspektive einer Service-Produktgruppe.

Dokumentieren von Ressourcen, die für Service-Produkte benötigt werden

In Alfabet können Ressourcen von einem Service-Produkt angefordert werden, wenn sie als Quelle der Unterstützung benötigt werden, um dieses Service-Produkt zu realisieren oder zu liefern. Eine Ressource kann von vielen unterschiedlichen Objektklassen bereitgestellt werden, etwa einer Organisation, dem Personalbedarf, einer Applikation, einem Gerät, einer Installation usw. Die verfügbaren Objektklassen sind von der Konfiguration Ihrer Lösung abhängig.

Ressourcen
?
✕

Eigenschaften

Name*

Release-Status **Startdatum*** **Enddatum***

Ressourcenanforderer

Ressourcenanbieter

Kostenart

Menge

Gesamtkosten

Beschreibung

Die Ressource für das Service-Produkt kann in der Ansicht *Erforderliche Ressourcen* angefordert werden. Wenn eine Ressource angefordert wird, muss der Anwender die Ressource angeben, die angefordert wird. In dem oben stehenden Beispiel ist dies die Organisation „Applikations-Services“ und die Start- und Enddaten der Ressourcenanforderung. Außerdem sollten Sie den erforderlichen Betrag erfassen, die Gesamtkosten der Ressource und die Kostenart, die der Ressource zugeordnet werden soll.



Ressourcen können auch von Organisationen und Projekten angefordert werden. Dabei ist zu beachten, dass Sie Zugriff auf die Funktionalität „Projektportfoliosteuerung“ haben müssen, die Teil des Verkaufspakets IT-Planning Advanced ist, um Projekte in Alfabet erfassen zu können.

Analysieren von Service-Produktkatalogen

Es steht eine Vielzahl von Berichten zur Verfügung, damit Sie verstehen können, wie ein Service-Produkt verwendet wird und wo zwischen Service-Produkten Redundanzen vorhanden sein können. Darüber hinaus kann Ihr Unternehmen Berichte konfigurieren, die speziell auf die Analysebedürfnisse Ihres Unternehmens zugeschnitten sind. Im Folgenden sehen Sie eine Auswahl der zur Verfügung stehenden Standardberichte:

- Die Ansicht *Service-Produkt-Gantt-Diagramm* stellt Informationen über das Verwenden des ausgewählten Service-Produkts durch andere Service-Produkte bereit. Im Bericht werden die Service-Produkte angezeigt, die das ausgewählte Service-Produkt unterstützen, zusammen mit den Lebenszyklen der Objekte, die die Service-Produktelemente bereitstellen. Diese Analyse ist auch für die Eigentümerorganisationen verfügbar.
- Die Ansicht *Service-Produkt-Überschneidungsbericht* hebt die Wiederholung der Objekte hervor, die das Service-Produkt unterstützen. Die Ansicht ist für ein Service-Produkt verfügbar

und zeigt die Service-Produktelemente an, die das ausgewählte Service-Produkt mit anderen Service-Produkten gemeinsam hat.

- Service-Produkte können im Unternehmen bewertet werden, um die spezifischen Dimensionen der Leistung eines Service-Produkts zu verstehen. Die Kennzahlensysteme, die Ihr Unternehmen für die Klasse "Service-Produkt" konfiguriert, können in der für das Service-Produkt verfügbaren Ansichtssseite *Bewertung* bewertet werden.
- Mithilfe von Service-Produkt-Portfolios können Service-Produkte im Kontext von logischen Gruppierungen oder im Kontext von Service-Produktkatalogen organisiert und bewertet werden. Diese Analyse steht auf der Ansichtssseite *Service-Produktportfolio* sowohl für Service-Produktgruppen als auch Eigentümerorganisationen zur Verfügung.
- Zusätzlich zu den oben aufgelisteten Standardberichten kann Ihr Unternehmen Berichte konfigurieren, die speziell auf die Beurteilungs- und Berichterstattungsbedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt sind. Ihr Unternehmen muss die relevante Lizenz für das Erweiterungssset „Benutzerdefinierte Berichte“ erwerben. Weitere Informationen über das Konfigurieren von Berichten finden Sie im Referenzhandbuch *Konfigurieren von Alfabet mit Alfabet Expand* im Abschnitt *Berichte konfigurieren*.

Verwalten der Service-Produktkatalogen zugehörigen Kosten

Die Abbildung von Finanzdaten auf den Service-Produkten in der IT-Landschaft bietet Erkenntnisse darüber, welche Service-Produkte Kosten treiben. Je nach Reifegrad der Firma stellt Alfabet verschiedene Möglichkeiten bereit, um die Betriebskosten für die IT des Business zu erfassen und zu analysieren. Bei Organisationen mit einem geringen Maß von Transparenz in der IT-Landschaft könnte dies ausgeführt werden, indem Kostenstellenbudgets definiert werden und das Kostenstellenbudget über das entsprechende Service-Produkt verteilt wird. Bei Organisationen mit zunehmendem Reifegrad kann dies bedeuten, dass Betriebskosten direkt auf der Ebene der Service-Produkte erfasst und verwaltet werden. Ungeachtet dessen, mit welcher Methode Sie die anfänglichen Betriebskosten der Service-Produkte in Ihrem Unternehmen erfassen: Weitere Informationen über das Erfassen und Analysieren von Betriebskosten in Alfabet finden Sie im Referenzhandbuch *Portfoliomanagement - fortgeschritten* im Abschnitt *OPEX-Optimierung*.

Die für das vorige Jahr aufgelaufenen Kosten und die für das aktuelle Jahr geplanten Kosten für die relevanten Kostenarten für das Service-Produkt können in der *Betriebskosten* definiert bzw. neu definiert werden. Die Betriebskosten des Service-Produkts werden zum Berechnen der Betriebskosten für die Organisation genutzt, die Eigentümer des Service-Produkts ist. Diese Informationen stehen in der *Betriebskosten* der Eigentümerorganisation zur Verfügung.

Verwalten von Verträgen für Service-Produkte

Ein Service-Produkt kann als Vertragsleistung definiert werden, um die Architekturelemente und Ressourcen anzugeben, die bereitgestellt werden müssen, um den Vertrag zu erfüllen. Der Entwicklungsvertrag „Neuer Service und Supportinfrastruktur“ kann z. B. die Vertragsleistung „Tracking-Software ausgeben“ enthalten, die das Service-Produkt „JIRA® Applikationsentwicklung“ liefert. In diesem Fall kann das Service-Produkt „JIRA® Applikationsentwicklung“ als Vertragsleistung für den Vertrag „Neuer Service und Supportinfrastruktur“ gekennzeichnet werden. Der für das Service-Produkt erforderliche Betrag sowie das Leistungsdatum können auf der Ansichtssseite *Vertragsleistungen* des relevanten Vertrags angegeben werden. Wenn ein Service-Produkt als Vertragsleistung definiert ist, wird der ausgewählte Vertrag auf der Ansichtssseite *Vorhandene Verträge* angezeigt.

Eine ausführliche Erklärung der Methodik, die zum Erfassen und Verwalten von Verträgen in Alfabet empfohlen wird, finden Sie im Referenzhandbuch *Portfoliomanagement - fortgeschritten* im Abschnitt *Vertrags- und Anbietermanagement*.