

Beschreibung von IT-Services für Kunden: Vergleich und Konsolidierung der Attribute auf Basis einer Metastudie

Sebastian Floerecke und Franz Lehner¹

Abstract: IT-Service-Beschreibungen müssen einheitlich und kundenorientiert gestaltet sein und dabei alle Informationen umfassen, die Kunden für Entscheidungen bezüglich sämtlicher Service-Request-Arten wie Neubestellung, Änderung und Kündigung benötigen. Für die Festlegung und Befüllung der notwendigen Attribute liegen in der wissenschaftlichen Literatur zwar mehrere Ansätze vor, ein kritischer Vergleich, eine Zusammenführung und damit die Konsolidierung der bestehenden Konzepte ist aber noch ausstehend. Dieser Umstand weist einerseits auf einen Forschungsbedarf hin, andererseits werden Unternehmen bei der Beschreibung von IT-Services gegenwärtig nur unzureichend unterstützt. Vor diesem Hintergrund wurde eine vergleichende und integrative Metastudie durchgeführt, bei der mittels einer strukturierten Literaturrecherche die bestehenden Ansätze zunächst ermittelt und anschließend analysiert und konsolidiert wurden. Zentrales Ergebnis ist ein auf Basis von 24 Studien konsolidierter Katalog mit 69 Attributen. Die vorhandenen Beschreibungsansätze weisen, sowohl die Anzahl als auch die Ausprägung der Attribute betreffend, deutliche Unterschiede auf. Ein gemeinsamer Kern an Attributen lässt sich aktuell nicht erkennen. Der geschaffene Attributkatalog liefert die Grundlage für weitere Untersuchungen wie die Überprüfung der Vollständigkeit. Praktiker erhalten eine Referenz für die Erstellung bzw. Überarbeitung von IT-Service-Katalogen.

Keywords: IT-Service-Management (ITSM), IT-Service-Katalog, Business-Service, IT-Service, Service-Beschreibung, Attribute, Literaturrecherche, Metastudie

1 Problemstellung und Zielsetzung

Der IT-Service-Katalog eines Unternehmens ist eine strukturierte Aufstellung und Beschreibung, die transparent machen soll, welche IT-Services zu welchen Merkmalsausprägungen und zu welchem Preis von Personen der eigenen und/oder einer anderen Organisation bezogen werden können [Ax19; MA18]. IT-Service-Kataloge schaffen damit eine gemeinsame Kommunikationsgrundlage für Anbieter und Nachfrager und bilden die Basis für zahlreiche IT-Service-Management (ITSM)-Prozesse wie dem Configuration-, Change-, Incident- und Service-Request-Management sowie für die innerbetriebliche Leistungsverrechnung und (externe) Auftragsabrechnung [MA22; SH18]. Zur Unterstützung und Umsetzung der verschiedenen ITSM-Prozesse inklusive dem IT-Service-Katalog-Management setzen Großunternehmen und reifere KMUs in der Regel ITSM-Software-Suiten wie EasyVista, ServiceNow und USU ein [Fl22].

¹ Universität Passau, Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik mit Schwerpunkt Informations- und IT-Service-Management, Innstraße 43, 94032 Passau, {sebastian.floerecke, franz.lehner}@uni-passau.de

Eine 2021 mit über 500 IT-Entscheidern in der DACH-Region vom Marktforschungsunternehmen IDG Research Services durchgeführte Internetbefragung [ID21] ergab, dass etwa die Hälfte der Unternehmen mit ihrem ITSM nicht zufrieden ist. Diese Unzufriedenheit betrifft, wie weitere Studien offenlegen, im besonderen Maße das IT-Service-Katalog-Management. Die gemeinsame Online-Umfrage des Softwareherstellers USU und des Trainingsanbieters SERVIEW [BL19] im Jahr 2019 zeigte beispielsweise, dass nur 14 % der 140 mitwirkenden Unternehmen über einen IT-Service-Katalog mit einer genauen Auflistung und Beschreibung aller angebotenen IT-Services verfügten. 56 % besaßen einen unvollständigen und 30 % überhaupt keinen IT-Service-Katalog. Nach einer bereits 2016 von der ITSM-Consulting-Firma Evergreen durchgeführten Untersuchung [Ca16] betrachteten lediglich 57 % der rund 100 beteiligten Unternehmen, die versuchten, einen IT-Service-Katalog zu gestalten, das Vorhaben als Erfolg. 12 % sahen das Projekt gar als gänzlich gescheitert an. Als größte Schwierigkeit werden vielfach die Definition und die Beschreibung der einzelnen IT-Services genannt.

Vielen Unternehmen bereitet es offenkundig erhebliche Schwierigkeiten, einen vollständigen, adäquat strukturierten und beschriebenen IT-Service-Katalog zu erstellen [F121b; MA22; NDB16; Sc17a]. Die Gründe für das häufige Scheitern bzw. die mangelhaften Resultate sind vielfältig. Zum einen mangelt es an bewährten, öffentlich zugänglichen Vorlagen und die wenigen vorhandenen sind unvollständig, unzureichend beschrieben und damit weitgehend unpraktikabel [F121c; MA22; NJ15; RBK08; Sc17a]. Zum anderen existieren in der Fachliteratur lediglich vereinzelte, grobgranulare Vorschläge für ein Vorgehensmodell (z.B. [MB09; SS16]). Die Forschung hat sich bislang auf die Identifizierung, Erläuterung und Diskussion der erforderlichen Komponenten eines IT-Service-Katalogs konzentriert, ohne den Entwicklungsweg genauer zu spezifizieren [SH18].

Eine Schlüsselaktivität bei der Anfertigung eines IT-Service-Katalogs ist die Festlegung seiner Grundstruktur durch die Definition mehrstufiger, miteinander verbundener Strukturierungsebenen [MA22; MA18; NDB16; Sc15]. Eine für Kunden verständliche Grundstruktur ist sowohl in Dokumentenform als auch für Self-Service-Portale unabdingbar [F121c; Sc17b]. Des Weiteren ist es erforderlich, die einzelnen einsortierten IT-Services anhand von geeigneten Attributen einheitlich und kundenzentriert zu beschreiben [F121c; MA22; MA19; NJ15; RBK08]. Die Beschreibungen müssen dabei sämtliche Informationen enthalten, die Kunden für Entscheidungen bezüglich aller Service-Request-Arten – Neubestellung, Änderungen jeglicher Art und Kündigung – benötigen. Für die Festlegung und Befüllung der notwendigen Attribute existieren in der Fachliteratur zwar erste Ansätze [F121a; PZ19; RBK08], ein kritischer Vergleich, eine Zusammenführung und damit die Konsolidierung der bestehenden Konzepte fehlen jedoch [MA22; MA18].

Zur Verbesserung dieser gleichermaßen für die Praxis und die Wissenschaft unbefriedigenden Situation besteht das Ziel dieses Beitrags in einer Konsolidierung der bisher vorgeschlagenen Beschreibungsattribute mithilfe einer Metastudie. Mit einer strukturierten Literaturrecherche werden die in der wissenschaftlichen Literatur vorliegenden Ansätze zunächst ermittelt, anschließend mit einem konzeptzentrierten Vorgehen analysiert und die Attribute in einer Konzeptmatrix aggregierten Konzepten zugeordnet. Neben den

Attributen umfassen die betrachteten Konzepte die Forschungsmethode, das Veröffentlichungsjahr, die Veröffentlichungssprache und die Publikationsart. Der Beitrag ist folgendermaßen aufgebaut: Nachdem im Kapitel 1 die Problemstellung und die Zielsetzung dieser Untersuchung erläutert wurden, befasst sich Kapitel 2 mit den Grundlagen von IT-Services, ITSM und IT-Service-Katalogen. Kapitel 3 beschreibt das Forschungsdesign. Im Kapitel 4 werden die Ergebnisse vorgestellt und im Kapitel 5 kritisch reflektiert.

2 Grundlagen von IT-Services, ITSM und IT-Service-Katalogen

Der Begriff IT-Service wird in der wissenschaftlichen Literatur und der Praxis nicht einheitlich verstanden und verwendet. Die darunter subsumierten Inhalte sind zudem einem kontinuierlichen Wandel unterworfen [RR18; Sc17a]. Dem breiten Verständnis des IT Service Management Forum (itSMF) folgend, besteht ein IT-Service aus einer Kombination von Personen, Prozessen und IT, ist über Service-Level-Agreements (SLAs) definiert und unterstützt die Geschäftsprozesse eines oder mehrerer Kunden. IT-Services werden ähnlich einem Produkt als abgeschlossene Einheit angeboten [IT07]. Die einzelnen Leistungsbestandteile lassen sich nach den erforderlichen Fähigkeiten zur Umsetzung bzw. dem Digitalisierungsgrad unterteilen [Ga22]. So enthalten IT-Services für gewöhnlich manuelle Komponenten wie Beratung, Customizing, Aufbau, Support und Abbau sowie digitale und damit automatisierbare Komponenten wie Betrieb, Monitoring und Daten-Backup einer Applikation – der IT-Service im engeren Sinn [WTT14].

Zur Umsetzung des ITSM bieten die Literatur und die Praxis Rahmenwerke und Standards. Hierzu zählen unter anderem COBIT, ISO/IEC 20000 sowie das Microsoft-Operations-Framework (MOF). Am weitesten verbreitet und seit Längerem als De-facto-Standard gilt die Information Technology Infrastructure Library (ITIL) [MA19; Ti22]. ITIL definiert ITSM als „*[e]ine Reihe spezialisierter Fähigkeiten einer Organisation zur Generierung eines Werts für Kunden in Form von Services*“ [Ax19]. Das übergeordnete Ziel von ITSM besteht demnach darin, die vorhandenen Fähigkeiten und Ressourcen so zu managen, dass die Gestaltung und die Erbringung der IT-Services optimal auf die Anforderungen der Kunden ausgerichtet ist [BZ14]. Da ITIL Unternehmen größen- und branchenübergreifend abdecken möchte, werden nicht einzelne Arbeitsschritte, sondern Erfahrungen und Bewährtes auf relativ hoher Abstraktionsebene beschrieben [KB17].

Die aktuelle ITIL-Version (v4) umfasst 34 ITSM-Prozesse. Einer davon ist das Service-Katalog-Management, dessen Hauptziel in der Bereitstellung und der Pflege eines vollständigen, adäquat strukturierten und beschriebenen IT-Service-Katalogs besteht [Ax19]. Der IT-Service-Katalog eines Unternehmens ist eine Aufstellung und Beschreibung, die transparent machen soll, welche IT-Services zu welchen Merkmalsausprägungen und zu welchem Preis von Personen der eigenen (interne Kunden) und/oder einer anderen Organisation (externe Kunden) bezogen werden können [Ax19; MA18]. IT-Service-Kataloge schaffen eine gemeinsame Kommunikationsgrundlage für Anbieter und Nachfrager und fungieren als Basis zahlreicher ITSM-Prozesse wie dem Service-Request-, Incident-,

Configuration- und Change-Management. Sie dienen zudem der innerbetrieblichen Leistungsverrechnung und externen Auftragsabrechnung [MA22; SH18]. Im IT-Service-Katalog können sowohl eher atomare IT-Services wie einzelne Applikationen oder Geräte (Bildschirm, Drucker, Smartphone, etc.) als auch Service-Pakete, bestehend aus integrierten und gegebenenfalls optionalen Komponenten, enthalten sein. Ein Beispiel eines Service-Pakets wäre ein kompletter Büroarbeitsplatz, der sich aus Desktop-PC mit Betriebssystem, Bildschirm, Standard-Office-Software, Spezial-Applikationen und Telefon zusammensetzt. Dieser Bündelansatz erleichtert Kunden die Bestellung technisch kompatibler und fachlich sinnvoller IT-Service-Kombinationen. Werden IT-Services auch externen Kunden angeboten, lässt es sich dadurch gegenüber Wettbewerbern, deren Portfolios keine Service-Pakete aufweisen, effektiv differenzieren [F121c, Sc15].

Bei IT-Service-Katalogen werden in Wissenschaft und Praxis zwei grundlegende Sichten unterschieden, die externe Sicht für Nachfragende bzw. Kunden und die interne Sicht für die möglichst automatisierte Umsetzung und Erbringung durch die IT. Diese Sichten dienen unterschiedlichen Zwecken und erfordern daher spezifische Informationen [NJ15; NDB16, MA19; MS10; Ti20]: Bei der **externen Sicht** bzw. **Kundensicht** werden IT-Services, die sogenannten Business-Services, in der Sprache der Kunden beschrieben. Auf dieser Basis können Kunden unterschiedliche IT-Service-Request-Arten auslösen. Die Kunden können je nach Service-Angebot aus der Perspektive des Unternehmens extern oder intern (Mitarbeiter aus Fachabteilungen) sein. Um die Business-Services IT-seitig erbringen zu können, werden technische Services (**interne Sicht**) benötigt. Sie definieren Verantwortlichkeiten und gleichermaßen manuelle und digitale Aufgaben, wie die Installation, den Betrieb und die Wartung einer bestimmten Applikation. Während Business-Services mit Geschäftsprozessen der Kunden verlinkt sind, werden technische Services einerseits mit Business-Services und andererseits mit den für ihre Erbringung notwendigen Configuration-Items (CIs) wie Anwendungs- und Serverinstanz verknüpft. Die interne Sicht umfasst zudem die Definition von Genehmigungsprozessen und die zur Beschaffung und Entsorgung von IT-Komponenten erforderlichen Aktivitäten.

Beide Sichten ergeben zusammen eine durchgängige und transparente Service-Struktur, welche die Grundlage für zahlreiche ITSM-Prozesse darstellt. Zum einen lässt sich bei einem Ausfall einer konkreten Serverinstanz durch das Incident-Management effizient ermitteln, welche technischen Services und damit verbundene Business-Services bei den dazugehörigen Kunden betroffen sind. Zum anderen kann bei einer Störungsmeldung auf der Business-Service-Ebene die Ursache mithilfe der Nachverfolgung der Verknüpfungen bei der internen Sicht identifiziert werden [Ax19; NJ15; NDB16]. Untersuchungen zeigen allerdings, dass bei Weitem nicht allen Unternehmens- und IT-Verantwortlichen die Bedeutung beider Sichten und deren notwendige enge Verzahnung bewusst ist. Vielfach wird nur eine davon, vorrangig die Kundensicht, adressiert [F121c; MA19]. Dieser Umstand manifestiert sich auch darin, dass unter IT-Service oftmals ausschließlich der Business-Service-Teil gemeint ist und somit die Begriffe IT-Service und Business-Service synonym verwendet werden, ohne den internen Teil abzugrenzen oder explizit zu erwähnen. Die Etablierung der internen Sicht mit der Definition von technischen Ser-

vice- und CI-Arten erweist sich als besondere Herausforderung [Sc17a; SH18]. Es handelt sich jedoch nicht nur um eine begriffliche Unschärfe, sondern durch die partielle Erfassung der Leistung bleibt viel Potential von ITSM ungenutzt. In der Folge lässt sich für gewöhnlich keine hinreichende Standardisierung und Automatisierung von Prozessen bei der Umsetzung, der Erbringung sowie dem Monitoring von IT-Services erreichen. Außerdem wird eine transparente Kostenkalkulation und Preisfindung erschwert.

Dieser Beitrag adressiert mit einem Fokus auf die externe Sicht praktisch das Schauwindow der IT. Die Gründe dafür sind die größere Verbreitung in der Praxis und die Tatsache, dass oftmals zunächst auf Basis der Kundenanforderungen, einer Wettbewerbsanalyse und der gegenwärtigen IT-Landschaft Business-Services definiert werden. Erst danach wird deren Umsetzung im Detail geplant [HL18]. Sobald die Service-Katalog-Grundstruktur vorliegt, müssen die einzelnen IT-Services anhand geeigneter Attribute einheitlich und kundenzentriert beschrieben werden [F121c; MA22; MA19; NJ15]. Zur Festlegung und Befüllung der Attribute gibt es in der Literatur mehrere Ansätze, die aber nicht aufeinander abgestimmt sind [F121a; PZ19; RBK08]. Eine kritische Bewertung und die Konsolidierung stellen damit eine aktuelle Herausforderung dar [MA22; MA18].

3 Forschungsdesign

Zur Zielerreichung wurde ein zweistufiger Ansatz, bestehend aus einer strukturierten Literaturrecherche gefolgt von einer vergleichenden Analyse und Synthese, gewählt. Der erste Schritt bestand in der Identifizierung der bereits vorliegenden Ansätze zur Beschreibung von IT-Services. Hierfür wurde eine strukturierte Literaturrecherche gemäß den Richtlinien von Webster und Watson [WW02] durchgeführt. Knackstedt und Winkelmann [KW06] folgend wurden sowohl Datenbanken, die eine interdisziplinäre Suche ermöglichen, als auch Datenbanken mit einem Fokus auf einen bestimmten Themen- und Fachbereich selektiert: AIS eLibrary, EBSCO Host, Emerald Insight, Google Scholar und Science Direct. Als relevant wurden Beiträge eingestuft, die einen eigenen Ansatz zur Beschreibung von IT-Services aus Kundensicht vorschlagen, einen vorhandenen modifizieren oder mehrere existierende aufführen bzw. miteinander vergleichen. Auf Basis dieser Suchergebnisse erfolgte eine Vor- und Rückwärtssuche, wobei als Ergebnis letztlich 24 Publikationen ermittelt werden konnten (Anhang, Tabelle 2).

Im zweiten Schritt wurde die in Schritt eins generierte Literaturbasis den Richtlinien von Webster und Watson [WW02] entsprechend mit einem konzeptzentrierten Bottom-up-Ansatz untersucht. Alle in der Literatur genannten Attribute wurden dazu aufgelistet, bevor sie in der Konzeptmatrix (auf Anfrage bei den Autoren erhältlich) iterativ aggregierten Konzepten zugeordnet wurden. In diesem Aggregationsschritt wurden Synonyme und unterschiedliche Abstraktionsebenen harmonisiert. Es erfolgte keine Prüfung der Attribute auf Plausibilität. Die Attribute wurden nach ihrer Auftrittshäufigkeit sortiert, um dadurch erste Hinweise auf ihre Relevanz zu erhalten. Die Herausforderung bestand darin, Überschneidungen bei den resultierenden Attributen zu vermeiden und gleich-

zeitig ein Höchstmaß an Vollständigkeit zu erreichen. Die Erstellung der Attributliste wurde dadurch erschwert, dass Veröffentlichungen teils Attribute nur auflisten bzw. im Text erwähnen, ohne sie zu erläutern.

4 Ergebnisse

Die in den 24 Publikationen genannten 228 Attribute konnten zu 69 abgrenzbaren Attributen konsolidiert werden (Tabelle 1). Die Anzahl der vorgeschlagenen Attribute reichte von 3 bis 20 (Mittelwert: 9,5) und variiert somit erheblich. Die Beiträge mit den meisten Attributen sind die von Floerecke [F121c] (20), Mayerl et al. [ML05] (19) sowie Mendes und da Silva [MS10] (17). Lediglich vier Attribute (Kurzbeschreibung, Name, Preis und SLAs) sind Bestandteil einer Mehrheit der Studien. Zahlreiche Attribute werden nur ein einziges Mal (27) oder zweimal (13) aufgeführt, was aber nicht zwangsläufig bedeutet, dass diese weniger bedeutsam oder gar überflüssig sind. Im Durchschnitt kommt jedes Attribut 3,3-mal vor. Der Median beträgt 2.

Insgesamt weisen die vorhandenen Beschreibungsansätze, sowohl die Anzahl als auch die Ausprägung der einzelnen Attribute betreffend, deutliche Unterschiede auf. Ein gemeinsamer Kern an Attributen im engeren Sinn lässt sich aktuell nicht erkennen. Die am häufigsten genannten Attribute ($n > 5$) in absteigender Reihenfolge sind *Kurzbeschreibung*, *Name*, *Preis*, *SLAs*, *Leistungsbestandteile (kurz)*, *Service-Katalog-Oberkategorie*, *IT-Service-Owner*, *ID*, *Leistungsreporting*, *Status* und *Kontakt*. Tabelle 1 zeigt die konsolidierte Attributliste. Enthalten sind die 69 IT-Service-Beschreibungsattribute in absteigender Auftrittshäufigkeit mitsamt einer kurzen Erläuterung. Zudem ist der Datentyp angegeben, der den Formalisierungsgrad und damit die Automatisierungsmöglichkeiten und die Wiederverwendbarkeit der Einträge ausdrückt. Hinzugefügt ist außerdem, inwieweit ein Attribut auch für die interne Sicht des IT-Service-Katalogs von Bedeutung sein könnte (niedrig, mittel, hoch). Die relativ häufig gesetzten Werte „hoch“ und „mittel“ spiegeln die enge Verzahnung der internen und externen Sicht wider. Bei den Kriterien „Datentyp“ und „Relevanz interne Sicht“ handelt es sich um eine auf der wissenschaftlichen und praktischen Erfahrung der Autoren basierende, erste Qualifizierung, die einer weiteren Diskussion bedarf.

Attribut	Kurzerläuterung	Datentyp	Relevanz interne Sicht
Kurzbeschreibung	Allgemeine Beschreibung des IT-Service in Kurzform	text	niedrig
Name	Bezeichnung des IT-Service aus Kundensicht	text	mittel
Preis	Preis des IT-Service (Aktivierungsgebühr und Einmal-/monatlicher Preis)	float	niedrig
SLAs	Darstellung der SLAs (Verfügbarkeit, Reaktionszeit des Anbieters, etc.)	enum	hoch
Leistungsbestandteile (kurz)	Auflistung der integrierten Leistungsbestandteile des IT-Service	text	hoch

Service-Katalog-Oberkategorie	Übergeordnete Strukturierungsebene im IT-Service-Katalog (Ebene 1)	enum	niedrig
IT-Service-Owner	Verantwortlicher für den IT-Service entlang des gesamten Lebenszyklus	text	hoch
ID	Eindeutige Identifikationsnummer des IT-Service im IT-Service-Katalog	int	niedrig
Leistungsreporting	Ergebnis und Qualität vergangener Service-Erbringungen (Soll vs. Ist)	text/media	hoch
Status	Aktuelle Lebenszyklusphase (in Produktion, in Ablösung, etc.) des IT-Service	enum	hoch
Kontakt	Allgemeine Kontaktdaten für am IT-Service interessierte Akteure	text	niedrig
Bezugsvoraussetzungen	Anforderungen technischer und prozessualer Art an den IT-Service-Bezieher	text	hoch
Organisationsbereich	Der IT-Service bereitstellende interne Organisationsbereich	text	hoch
Version	Version des IT-Service	float	mittel
Technische Informationen	Technische Fakten zum IT-Service (Rechenleistung, Speicherkapazität, etc.)	text	hoch
Exkludierte Leistungen	Vom IT-Service exkludierte Leistungen und Bestandteile	text	hoch
Kreis der Bestellberechtigten	Für den IT-Service-Bezug zugelassene Personen/Rollen	enum	mittel
Leistungsbestandteile (lang)	Ausführliche Beschreibung der integrierten Bestandteile des IT-Service	text	niedrig
Langbeschreibung	Allgemeine Beschreibung des IT-Service in Langform	text	niedrig
Stellvertreter	Stellvertreter für in der IT-Service-Beschreibung aufgeführter Rollen	text	niedrig
Technische Umsetzung	Grundlegende Angaben zur technischen Umsetzung des IT-Service	text	hoch
SLA-Parameter	Allgemeine Beschreibung der in den SLAs enthaltenen Parametern	text	niedrig
Kritikalität	Höhe des potenziellen Schadens bei Ausfall des IT-Service auf Kundenseite	text	hoch
Quality of Service (QoS)	Zugesicherte Güte des Kommunikationsdienstteils des IT-Service	enum	hoch
Gültigkeitsbereich	Für den IT-Service freigeschaltete Organisationseinheiten	enum	mittel
IT-Service-Nutzen	Darlegung des durch den IT-Service-Bezug entstehenden Nutzen für Kunden	text	niedrig
Eskalationsverfahren	Beschreibung des Problemlösungs- und Eskalationsprozesses	text	niedrig
Verfügbarkeit	Angabe zur aktuellen Verfügbarkeit bzw. des Lagerbestands des IT-Service	binär/enum	hoch
Beschreibungsverantwortlicher	Verantwortlicher und/oder Autor der IT-Service-Beschreibung	text	niedrig
Service-Katalog-Subkategorie	Strukturierungsebene unterhalb der Service-Katalog-Oberkategorie (Ebene 2)	enum	niedrig
Unterstützende IT-Services	Den Haupt-IT-Service unterstützende IT-Services (z.B. Backup-Dienste)	text	hoch
Business-Owner	Verantwortlicher für die Business-Service-Ebene des IT-Service	text	mittel
IT-Service-Manager	Strategischer Verantwortlicher des IT-Service	text	mittel
Hersteller	Herstellernamen der Service-Kernkomponenten (z.B. Applikation, Hardware)	text	mittel
Abbildungen	Bilder/Videos (grundlegende Vorstellung, Bedienung, etc.) zum IT-Service	media	niedrig
Wartung	Beschreibung des Prozesses der geplanten und ungeplanten Wartung	text	hoch
Optionale Leistungen	Innerhalb des IT-Service optional hinzubuchbare Leistungen	enum	hoch
Bezugsgröße	Bezugsgröße des IT-Service (z.B. User, Endgeräte)	enum	mittel
IT-Service-Varianten	Auflistung alternativer Varianten des IT-Service	enum	hoch
Zusatzinformationen	Zusatzinformationen jeglicher Art (z.B. für einen speziellen	text	niedrig

	Industriezweig)		
Bestellprozess	Beschreibung des IT-Service-Bestellprozesses aus Kundensicht	text	niedrig
IT-Service-Typ	Nennung eines übergeordneten IT-Service-Typs zur Klassifikation	enum	niedrig
Gewicht und Maße	Gewicht und Maße des IT-Service (bei Hardware)	float	niedrig
Vertragslaufzeit	Vertragslaufzeit des IT-Service-Bezugs	date	mittel
Lieferzeit	Durchschnittliche Dauer von der Bestellung bis zur IT-Service-Bereitstellung	date	hoch
Ähnliche IT-Services	Auflistung ähnlicher IT-Services	enum	hoch
Letzte Beschreibungsänderung	Datum der letzten Aktualisierung der IT-Service-Beschreibung	date	niedrig
Preiskategorie	Preisklassifizierung (z.B. günstig, teuer) des IT-Service (interne Kunden)	enum	niedrig
SLA-Varianten	Zur Verfügung stehende, wählbare SLA-Varianten des IT-Service	enum	hoch
Support	Beschreibung des Support-Angebots und -Prozesses	text	mittel
Abhängigkeiten	Zur Nutzung zusätzlich erforderliche IT-Services (z.B. Client für Anwendung)	enum	hoch
Kundenmitwirkungspflichten	Mitwirkungspflichten des Kunden bei der Service-Order und -Bereitstellung	text	hoch
Nutzungsbedingungen	Nutzungsbedingungen des IT-Service (z.B. maximale Umgebungstemperatur)	enum	hoch
Vertriebsweg	Möglichkeiten des IT-Service-Erwerbs (z.B. Telefon, Self-Service-Portal)	enum	niedrig
Strafen	Vereinbarte Vertragsstrafen bei Nichteinhaltung der SLAs auf Anbieterseite	float	hoch
Benötigte Genehmigung	Erforderliche Genehmigungen für die IT-Service-Bestellung (interne Kunden)	enum	mittel
Lieferprozess	Beschreibung des IT-Bereitstellungsprozesses	text	hoch
Qualitätszertifizierungen	Auflistung seitens des IT-Service erfüllter Zertifizierungen	enum	hoch
Quellen	Für die Service-Beschreibung verwendete, öffentlich zugängliche Quellen	text	niedrig
Kompatible IT-Services	Mit dem IT-Service kompatible IT-Services	enum	hoch
Vertragliche Details	Beschreibung vertraglicher Details	text	hoch
Tipps zur Kosteneinsparung	Hinweise zur kosteneffizienten Nutzung (primär interne Kunden)	text	niedrig
Geschäftsprozessunterstützung	Auflistung der vom IT-Service unterstützten Geschäftsprozesse	enum	niedrig
Geschäftsfähigkeitsabdeckung	Nennung der vom IT-Service abgedeckten Geschäftsfähigkeiten	enum	niedrig
Infrastrukturressourcen	Für den IT-Service notwendige Infrastrukturressourcen auf Anbieterseite	enum	hoch
IT-Service-Anbieter	Bei der IT-Service-Erbringung beteiligte Anbieter (z.B. interne IT + Cloud)	enum	hoch
Service-Request-Arten	Beschreibung der unterschiedlichen, angebotenen Service-Request-Arten	text	hoch
Benutzerhandbücher	Link/sonstiger Bezugsweg von Benutzerhandbüchern	text/link	niedrig
Vorgänger/Nachfolger	Auflistung von Vorgänger-/geplanten Nachfolger-IT-Services	enum	hoch

Tab. 1: Konsolidierter IT-Service-Attributkatalog

Bei der Erstellung der Konzeptmatrix, der Konsolidierung und Zuordnung der identifizierten Attribute, ist von einem gewissen Grad an Subjektivität auszugehen. Denn die Attribute zeigten teils einen unterschiedlichen Abstraktionsgrad, der gegebenenfalls eine

weitere Klärung erfordert. Hinzu kommt die Tatsache, dass manche Publikationen keine oder nur unzureichende Erklärungen der Attribute beinhalten. Die ITSM-Rahmenwerke waren nicht Gegenstand und deren Betrachtung inklusive des Vergleichs mit den Ergebnissen dieser Untersuchung steht noch aus. Die Analyse der 24 Publikationen nach den Kriterien Forschungsmethode, Veröffentlichungsjahr und -sprache sowie Publikationsart führte zu folgenden Ergebnissen:

Methode: Die 24 Quellen basieren auf Literaturrecherchen, Fallstudien (Experteninterviews, Workshops und Dokumentenanalysen) und Erfahrungen einzelner Autoren in der Praxis. In vielen Publikationen wurden mehrere Methoden angewandt. Bei zwei ([An05; SS16]) fehlt eine entsprechende Angabe. Die Untersuchungen bauen kaum aufeinander auf. Insgesamt sind die bisherigen Ergebnisse abstrakt und erscheinen unvollständig und damit wenig an den Bedürfnissen der Praxis ausgerichtet.

Veröffentlichungsjahr: Es konnten keine Beiträge vor 2005 ermittelt werden. Bemerkenswert ist, dass wenige aktuelle Studien vorliegen. So wurden zwischen 2020 und März 2022 lediglich vier Beiträge publiziert. Es scheint, als würde dieses Thema für die Mainstream-Forschung im Bereich der Informatik/Wirtschaftsinformatik wenig Attraktivität bieten. In den Jahren 2009 und 2010 erreichte das Interesse seinen bisherigen Höhepunkt (vier bzw. drei Veröffentlichungen). Dieser Peak könnte unter anderem auf die Veröffentlichung von ITIL v3 im Jahr 2007 mit der erstmaligen Einbindung des ITSM-Prozesses IT-Service-Katalog-Management zurückgeführt werden. Die beiden vor 2007 erschienenen Beiträge lassen den Schluss zu, dass das Service-Katalog-Konzept zwar bereits zuvor in der Literatur diskutiert, aber erst durch ITIL bekannter wurde.

Veröffentlichungssprache: 11 der 24 Publikationen (46 %) sind in deutscher Sprache verfasst. Der relativ hohe Anteil unterstreicht die große ITSM-Community innerhalb der DACH-Region. Beim itSMF beispielsweise sind über 1600 Fach- und Führungskräfte an der Steuerung der Entwicklung des ITSM und der Verbreitung der daraus entstehenden Erkenntnisse beteiligt.

Publikationsart: 42 % der Beiträge wurden in wissenschaftlichen Zeitschriften, 33 % in Konferenz- und Tagungsbänden veröffentlicht. Den Rest machen Bücher/Buchkapitel (13 %), Masterarbeiten, Whitepaper und Internetauftritte (je 4 %) aus. Die erkennbare Fragmentierung der Literatur wird durch die Analyse der Zitierungen bei Google Scholar bestätigt (Mittelwert: 6,5). Mit Ausnahme von [NJ15] wurde keiner der Journal-Beiträge in einer einflussreichen und hochrangigen wissenschaftlichen Zeitschrift gemäß dem VHB-JOURQUAL3-Ranking publiziert.

5 Kritische Reflexion und Ausblick

Vorliegende Studie ermittelte, analysierte und synthetisierte die fragmentierte wissenschaftliche Literatur zur Beschreibung von IT-Services aus Kundensicht. Zentrales Ergebnis ist ein aus 69 Attributen bestehender Attributkatalog. Die vorhandenen Beschrei-

bungsansätze weisen, sowohl die Anzahl als auch die Ausprägung der einzelnen Attribute betreffend, deutliche Unterschiede auf. Ein gemeinsamer Kern an Attributen im engeren Sinn ist nicht zu erkennen. Zudem ist festzuhalten, dass vergleichsweise wenige Forschungsbeiträge zu diesem Thema vorliegen. Die Beiträge wurden überwiegend nicht in führenden wissenschaftlichen Zeitschriften und Konferenzen publiziert. Was die angewandten Methoden anbelangt, macht die Erhebung von Praxiserfahrungen durch Experteninterviews, Workshops und Dokumentenanalysen den Hauptteil aus. Dennoch sind die Forschungsergebnisse abstrakt geblieben und damit wenig auf die Bedürfnisse der Praxis ausgerichtet. Dieser Umstand ist erstaunlich, da die Beschreibung von IT-Services für die Praxis branchenübergreifend ein wichtiges und zentrales Anliegen darstellt.

Nicht jedes der Attribute ist für Kunden von gleicher Bedeutung oder auch aus rechtlicher Sicht notwendig. Für eine weiterführende Evaluation könnte sich eine Online-Umfrage mit IT-Verantwortlichen und ITSM-Experten, aber auch mit internen und externen Kundenvertretern unterschiedlicher Branchen eignen (Referenz für ein mögliches Forschungsdesign: [FRL20]). Dabei wird angeregt, die Möglichkeit einer Typisierung oder Bildung von disjunkten Attributmengen zu untersuchen. Kriterien einer Attributmengenaufteilung könnten mitunter Nachfolgende sein: (1) Service-Katalog als Dokument vs. Bestandteil eines Self-Service-Portals, (2) Unternehmensgröße und Branche (branchenspezifische Regularien), (3) Interne und/oder externe Kunden als Zielgruppe (Monopol vs. Konkurrenzsituation), (4) IT-Service-Art (Hardware vs. Software / Einzelleistung vs. Service-Paket) und (5) Service-Request-Arten. Denn die Vermutung liegt nahe, dass es zwar keinen allgemeingültigen Referenzrahmen geben dürfte, aber abhängig von verschiedenen Faktoren eine gewisse Standardisierung möglich sein könnte.

Angesichts der Ergebnisse dieser Metastudie ist nicht davon auszugehen, dass bereits sämtliche relevanten Attribute bekannt sind und selbst der konsolidierte Attributkatalog als Grundlage für vollumfängliche IT-Service-Beschreibungen ausreicht. Die Identifikation weiterer Attribute könnte in die vorgeschlagenen, weiterführenden Studien einbezogen oder in separaten Untersuchungen ermittelt werden. Dazu könnten existierende Service-Kataloge von Unternehmen ausgewertet und damit zusätzliche Attribute abgeleitet werden. Vielversprechend könnte es zudem sein, Anbieter und Dienstleister von ITSM-Software-Suiten und Self-Service-Portalen zu befragen bzw. deren Tools zu analysieren. Nicht vergessen werden darf eine entsprechende, systematische Betrachtung der führenden ITSM-Rahmenwerke. Dennoch kann der geschaffene Attributkatalog als nützliche Referenz für die Erstellung bzw. Überarbeitung von IT-Service-Katalogen dienen. Ergänzend ist anzumerken, dass es nicht zielführend ist, präventiv möglichst viele Attribute einzubauen, denn sie blähen die IT-Service-Beschreibungen für Kunden gegebenenfalls nur unnötig auf und führen zu einem Mehr an Pflegeaufwand beim Anbieter.

Wenn innerhalb eines Unternehmens eine für geeignet erachtete Attributliste definiert worden ist, sollte als nächster Schritt für jedes der Attribute der Service-Beschreibung ein Template spezifiziert werden, um alle im IT-Service-Katalog enthaltenen IT-Services strukturiert mit Inhalt zu befüllen. Dabei geht es unter anderem um Verbal- oder Nominalstil, ganze Sätze oder Stichpunkte, Mindestlängen und Format von Datums-, Zeit- und

Preisangaben. Auch Aufzählungs- bzw. Auswahlfelder wie verschiedene Service-Level-Stufen oder Statusausprägungen sollten möglichst in der Sprache der Kunden gestaltet sein. Templates sind vor allem deshalb unverzichtbar, da in der Regel eine Vielzahl von Mitarbeitern an den Service-Beschreibungen arbeiten. Im Zusammenhang mit der Attributfestlegung empfiehlt es sich, Attribute nach Themenbereichen zu clustern (z.B. Basisinformationen, Verantwortlichkeiten sowie Preis- und Vertragsinformationen), um dadurch die Beschreibungen für Kunden übersichtlich zu halten. Hierzu bietet die Forschung mit [ML05] zumindest einen ersten rudimentären Vorschlag.

Getrennt vom IT-Service-Katalog im engeren Sinn zu betrachten ist, welche Informationen Kunden bei den unterschiedlichen Service-Request-Arten und IT-Services zur Verfügung stellen müssen. Dazu zählen beispielsweise Kunden-ID, Name, Büronummer, Kostenstelle oder Nummer der LAN-Buchse. Im Optimalfall sind die notwendigen Informationen bereits im System vorhanden – bei Eingabe des Namens in der ITSM-Software-Suite durch den IT-Service-Mitarbeiter bzw. beim erfolgreichen Login des Kunden im Self-Service-Portal. Dadurch werden der Eingabeaufwand für Kunden und Anbieter, aber auch die Gefahr von Falscheingaben bei der manuellen Erfassung reduziert. Der Eingang eines Service-Requests sollte einen Workflow in der ITSM-Software-Suite auslösen. Ein solcher Workflow legt fest, welche Aufgaben einzelne IT-Systeme und Personen manuell bzw. digital in welcher Reihenfolge abarbeiten müssen. Danach übernimmt der IT-Betrieb die dauerhafte IT-Service-Bereitstellung.

Um die Geschäftsführung und IT-Verantwortliche bei der IT-Service-Katalog-Erstellung zu unterstützen, bedarf es für jede der folgenden drei Komponenten einer praktikablen Lösung: Erstens wird ein **Vorgehensmodell** benötigt, welches vorgibt, welche grundlegenden Aktivitäten in welchen Phasen des Gestaltungsprozesses stattfinden müssen (z.B. [MB09; SS16]). Zweitens ist ein **Datenmodell** erforderlich, das festlegt, welche Artefakte in jeder einzelnen Phase produziert werden, welche Beziehungen zwischen diesen bestehen und welche Daten diese enthalten müssen. Hier sind die erwähnten Templates von zentraler Bedeutung (z.B. [NJ15; NDB16]). Drittens ist ein **Methodenbaukasten** nötig, der spezifische Methoden und Techniken umfasst, die der Generierung der einzelnen Artefakte innerhalb des Vorgehensmodells dienen (z.B. [KK09; MA19]). Die drei Komponenten müssen in eine adäquate IT-Unterstützung eingebettet werden. Die bereits vorliegenden Ansätze müssen geeignet zusammengeführt und erweitert werden. Diese Metastudie hat dies für einen Teilbereich des Datenmodells vorgenommen.

Eine weitere, in der Praxis zunehmend an Bedeutung gewinnende, aber unzureichend erforschte Fragestellung ist, inwiefern sich die gesamthafte IT-Service-Struktur (die Basis des ITSM) mit den Informationen des Enterprise-Architecture-Managements (EAM) etwa hinsichtlich Anwendungen, technischen Bausteinen, CIs und Geschäftsprozessen konzeptuell und systemisch geeignet integrieren lässt. Tool-Hersteller (z.B. LeanIX und ServiceNow) haben diese Kundenanforderung bereits erkannt und bieten erste Integrationskonzepte- und Lösungen an, um eindeutige Masterschaften und Beziehungen zu definieren und Redundanzen zu vermeiden.

Abschließend lässt sich festhalten, dass sich die Forschung zwar mit der Frage „Anhand welcher Attribute sollten IT-Services aus Kundensicht beschrieben werden?“ bereits befasst hat, jedoch noch keine brauchbare Antwort für die Praxis vorliegt. Es existieren weder hinreichend praxistaugliche Vorlagen für die IT-Service-Grundstruktur noch für die Beschreibung einzelner IT-Services. Mit dem konsolidierten Attributkatalog wurde versucht, einen Beitrag zur Verbesserung zu leisten. Neben den bereits im Text erwähnten offenen Fragen ist ein wichtiger nächster Schritt die komplementäre Beschreibung der internen Sicht von IT-Service-Katalogen. Im Unterschied zur Kundensicht ist deren unternehmensseitige Abdeckung noch kaum untersucht. Grundsätzlich gilt aber, nur wenn beide Sichten des IT-Service-Katalogs abgedeckt und geeignet miteinander verknüpft sind, kann das gesamte Potential bei den ITSM-Prozessen ausgeschöpft werden.

Literatur

- [An05] Anders, T.: Development of a Generic IT Service Catalog as Pre-Arrangement for Service Level Agreements. International Conference on Emerging Technologies and Factory Automation (ETFA), Catania, Italien, 2005.
- [Ax19] Axelos: ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. TSO, Norwich, 2019.
- [BL19] Bause, M.; Landis, M.: Wie servicezentriert ist Ihre IT wirklich: Ergebnisse einer Online-Umfrage in der DACH-Region. USU GmbH, Möglingen, 2019.
- [BZ14] Beims, M.; Ziegenbein, M.: IT-Service-Management in der Praxis mit ITIL. Carl Hanser, München, 2014.
- [Ca16] Casson, D.: Why 80 Percent of Service Catalog Projects Fail. Evergreen, USA, 2016.
- [Fl22] Floerecke, S.: Self-Service-Portale mit Schwerpunkt Service-Request-Management: Analyse der Eignung existierender Software-Tool-Kategorien. HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 59(2), S. 683-693, 2022.
- [Fl21a] Floerecke, S.: Self-Service-Portale für das IT-Service-Request-Management: Identifikation relevanter Use-Cases. HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 2021. DOI: 10.1365/s40702-021-00804-1
- [Fl21b] Floerecke, S.: Service-Request-Typen und ITSM-Prozesse richtig abdecken. Digital Business Cloud, 1/2021, S. 34-35, 2021.
- [Fl21c] Floerecke, S.: Best-Practices für die Gestaltung von IT-Service-Katalogen und den Einsatz von Self-Service-Portalen. HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 58(4), S. 1508-1520, 2021.
- [FRL20] Floerecke, S.; Röck, F. F.; Lehner, F.: Success-Driving Business Modell Characteristics of IaaS Providers – Towards a Quantitative Evaluation. International Journal on Cloud Computing Services and Architecture, 10(4), S. 1-10, 2020.
- [Ga22] Gartner (2022): Gartner Glossary: IT-Services. Gartner, Stamford, USA, 2022.
- [HL18] Hellinger, B.; Landis, M.: Entwicklung einer servicezentrierten IT-Organisation. USU GmbH, Möglingen, 2018.

- [ID21] IDG Research Services: Studie IT Service Management 2021. IDG Research Services, München, 2021.
- [IT07] IT Service Management Forum Deutschland: ITIL V3-Glossar. Arbeitskreis Publikation – ITIL Version 3 Translation Project. Frankfurt am Main, 2007.
- [KB17] Kasulke S.; Bensch, J.: Zero Outage: Kompromisslose Qualität in der IT im Zeitalter der Digitalisierung. Springer Gabler, Wiesbaden, 2017.
- [KW06] Knackstedt, R.; Winkelmann, A.: Online-Literaturdatenbanken im Bereich der Wirtschaftsinformatik: Bereitstellung wissenschaftlicher Literatur und Analyse von Interaktionen der Wissensteilung. *Wirtschaftsinformatik*, 48(1), S. 47-59, 2006.
- [KK09] Kohlborn, T.; Korthaus, A.; Chan, T.; Rosemann, M.: Identification and Analysis of Business and Software Services – A Consolidated Approach. *IEEE Transactions on Services Computing*, 2(1), S. 50-64, 2009.
- [MA22] Macias, C. M.; Aguilar-Alonso, I.: Assessment of Contributions of the Methodology for the Construction of a Catalog of Information Technology Services Aimed at Public Entities. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 13(1), S. 1-28, 2022.
- [MA19] Macias, C. M.; Aguilar-Alonso, I.: Proposal for the Identification of Information Technology Services in Public Organizations. *Symmetry*, 11, S. 1269-1301, 2019.
- [MA18] Macias, C. M.; Aguilar-Alonso, I.: Review of Proposals for the Construction and Management of the Catalog of Information Technology Services. *IEEE Access*, 6, S. 45335-45346, 2018.
- [ML05] Mayerl, C.; Link, S.; Racke, M.; Popescu, S.; Vogel, T.; Mehl, O.; Abeck, S.: Methode für das Design von SLA-fähigen IT-Services. In: *Kommunikation in Verteilten Systemen (KiVS)* (S. 271-282). Springer, Berlin, Heidelberg, 2005.
- [MB09] Mazvimavi, V.; Benyon, R. V.: A Theoretical Model for Developing an IT Service Catalogue. *International Conference on Information Management (Conf-IRM 2009)*, Al Ain, United Arab Emirates, 2009.
- [MS10] Mendes, C.; da Silva, M. M.: Implementing the Service Catalogue Management. *7th International Conference on the Quality of Information and Communications Technology*, Porto, Portugal, 2010.
- [NDB16] Nord, F.; Dörbecker, R.; Böhmman, T.: Structure, Content and Use of IT Service Catalogs – Empirical Analysis and Development of a Maturity Model. *49. Hawaii International Conference on System Sciences*, Manoa, Hawaii, 2016.
- [NJ15] Nissen, V.; Jung, D.; Petsch, M.; Präg, C. P.: Recommendations for a General IT Service Catalogue Structure. *Enterprise Modelling and Information Systems Architectures (EMISAJ)*, 10(1), S. 89-107, 2015.
- [PZ19] Pröhl, T.; Zarnekow, R.: Agilität bei der Einführung von IT-Servicemanagement: Lösung klassischer Herausforderungen mit agilen Methoden. *HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 56(2), S. 301-317, 2019.
- [RR18] Reiss, M.; Reiss, G.: *Praxisbuch IT-Dokumentation: Vom Betriebshandbuch bis zum Dokumentationsmanagement – die Dokumentation im Griff*. 3. Auflage, Carl Hanser,

München, 2018.

- [RBK08] Rudolph, S.; Böhmann, T.; Kremar, H.: Struktur von IT-Servicekatalogen: Ein praxisorientierter Gestaltungsvorschlag für die Dokumentation des IT-Leistungsangebots. Multikonferenz Wirtschaftsinformatik, München, Deutschland, 2008.
- [Sc17a] Scholderer, R.: IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren. dpunkt, Heidelberg, 2017.
- [Sc17b] Schopf, V.: Vom IT-Shop zum Businessstreiber – Servicekataloge im ITSM. itSMF, 41, S. 38-43, 2017.
- [SH18] Schorr, F.; Hvam, L.: The Use of Design-Science to Define Information Content Requirements for IT Service Catalogs. IEEE International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management, Bangkok, Thailand, 2018.
- [Sc15] Schulz, C.: IT-Katalogmanagement: Steuerungsinstrument für den internen Hard- und Softwarebestand. OBJEKTSpektrum, 3/2015, S. 68-72, 2015.
- [SS16] Sembiring, M.; Surendro, K.: Service Catalogue Implementation Model. 4. International Conference on Information and Communication Technology, Neu-Delhi, Indien, 2016.
- [Ti22] Tiemeyer, E.: Handbuch IT-Management: Konzepte, Methoden, Lösungen und Arbeitshilfen für die Praxis. Carl Hanser, München, 2022.
- [WTT14] Walterbusch, M.; Truh, S.; Teuteberg, F.: Hybride Wertschöpfung durch Cloud Computing. In Dienstleistungsmodellierung 2014 (S. 155-174). Springer, Wiesbaden, 2014.
- [WW02] Webster, J.; Watson, R. T.: Analyzing the Past to Prepare for the Future: Writing a Literature Review. Management Information Systems Quarterly, 26(2), S. 13-23, 2002.

Anhang

ID	Autor	Jahr	Titel	Forschungsmethode	Publikationsart	Sprache
[1]	Anders, T.	2005	Development of a Generic IT Service Catalog as Pre-Arrangement for Service Level Agreements	Nicht genannt	Konferenz	Englisch
[2]	Floerecke, S.	2021	Best-Practices für die Gestaltung von IT-Service-Katalogen und den Einsatz von Self-Service-Portalen	Literaturstudie und Einzelfallstudie mit Experteninterviews	Journal	Deutsch
[3]	Floerecke, S.	2021	Self-Service-Portale für das IT-Service-Request-Management: Identifikation relevanter Use-Cases	Literaturstudie und Einzelfallstudie mit Experteninterviews	Journal	Deutsch
[4]	Gerber, N. et al.	2019	Referenzkatalog der ICT Services im Gesundheitswesen: Modell für ICT Service Management, Controlling und Benchmarking	Literaturstudie und Erfahrungen aus der Praxis	Journal	Deutsch
[5]	Gödde, M.; Bujotzek, J.	2009	IT-Servicekatalog und Service-Pricing	Erfahrungen aus der Praxis	Journal	Deutsch
[6]	Hellinger, B.; Landis, M.	2018	Entwicklung einer servicezentrierten IT-Organisation – Aufbau eines Servicekatalogs	Erfahrungen aus der Praxis	Whitepaper	Deutsch
[7]	Horvat, N.; Matija; J.; Mekovec, R.	2013	Specifying Service Catalog – A Case Study	Literaturstudie und Einzelfallstudie zur Evaluation	Konferenz	Englisch
[8]	Macías, C. M.; Aguilár-Alonso, I.	2022	Assessment of Contributions of the Methodology for the Construction of a Catalog of Information Technology Services Aimed at Public Entities	Umfrage in der Praxis	Journal	Englisch
[9]	Mayerl, C. et al.	2005	Methode für das Design von SLA-fähigen IT-Services	Multiple Fallstudie	Buchkapitel	Deutsch
[10]	Mazvini, V.; Benyon, R. V.	2009	A Theoretical Model for Developing an IT Service Catalogue	Literaturstudie	Konferenz	Englisch
[11]	Mendes, C. M.; Silva, M. M.	2010	Implementing the Service Catalogue Management	Literaturstudie und Einzelfallstudie zur Evaluation	Journal	Englisch
[12]	Nissen, V. et al.	2015	Recommendations for a General IT Service Catalogue Structure	Literaturstudie und Experteninterviews	Journal	Englisch
[13]	Nord, F.; Dörbecker, R.; Böhm, T.	2016	Structure, Content and Use of IT Service Catalogs – Empirical Analysis and Development of a Maturity Model	Literaturstudie und Multiple Fallstudie mit Experteninterviews und Dokumentenanalyse	Konferenz	Englisch
[14]	Pfizinger, B.; Bley, H.; Jestädt, T.	2010	Service Catalogue and Service Sourcing	Einzelfallstudie	Journal	Englisch
[15]	PLAIN IT AG	2021	IT Service Katalog – Praxishilfe für die Definition eines Katalogs	Erfahrungen aus der Praxis	Ausführlicher Webauftritt	Deutsch
[16]	Rabbi, M. F.	2009	An IT Service Taxonomy for Elaborating IT Service Catalog	Literaturstudie und Internetrecherche	Masterarbeit	Englisch
[17]	Rudolph, S.	2009	Modell zur servicebasierten Planung und Steuerung der IT-Infrastruktur im Mittelstand	Literaturstudie und Experteninterviews	Buch	Deutsch
[18]	Rudolph, S.; Böhm, T.; Krčmar, H.	2008	Struktur von IT-Servicekatalogen: Ein praxisorientierter Gestaltungsvorschlag für die Dokumentation des IT-Leistungsangebots	Workshops und Experteninterviews	Konferenz	Deutsch
[19]	Sembing, M.; Surendro, K.	2016	Service Catalogue Implementation Model	Nicht genannt	Konferenz	Englisch
[20]	Schoklerer, R.	2017	IT-Servicekatalog: Services in der IT professionell designen und erfolgreich implementieren	Literaturstudie und Erfahrungen aus der Praxis	Buch	Deutsch
[21]	Schorr, F.; Hvam, L.	2018	The Use of Design-Science to Define Information Content Requirements for IT Service Catalogs	Literaturstudie und Fallstudie, inklusive Evaluation	Konferenz	Englisch
[22]	Schulz, S.	2015	IT-Katalogmanagement: Steuerungsinstrument für den internen Hard- und Softwarebestand	Literaturstudie und Einzelfallstudie mit Interviews, Workshops und Dokumentenanalyse	Journal	Deutsch
[23]	Taconi, L. H.; Barros, R. M.; Zarpelão, B. B.	2014	GAIA Service Catalog: A Framework for the Construction of IT Service Catalogs	Literaturstudie und Fallstudie, inklusive Evaluation	Journal	Englisch
[24]	Xu, D. et al.	2010	ICT Service Catalogue Representation Method and Application	Literaturstudie und prototypische Implementierung	Konferenz	Englisch

Tab. 2: Ermittelte Literaturbasis