

Servicearten und Serviceanforderungen im IT-Bereich

Ein umfassender Leitfaden für IT-Manager und Entscheidungsträger in
mittelständischen Unternehmen



IT-Services als strategisches Rückgrat

Interne Dienstleister

IT-Abteilungen sichern die Funktionstüchtigkeit der gesamten IT-Infrastruktur und agieren als interne Dienstleister für alle Mitarbeiter. Sie stellen kritische Anwendungen und Services bereit.

Externe Expertise

Aufgrund der hohen Komplexität und des erforderlichen Spezialwissens sind auch IT-Abteilungen auf externe Dienstleister angewiesen, um höchste Qualität zu gewährleisten.

- ❑ Die Erlöse aus Serviceaufträgen haben in den letzten Jahrzehnten stark an Bedeutung gewonnen und erzielen oft eine höhere Wertschöpfung als der reine Handel mit Hard- und Software.

Zentrale Entwicklungen im IT-Service

Digitalisierung

Virtuelle Services und Cloud-Lösungen wachsen rasant, da Unternehmen Server und Rechenzentren zunehmend auslagern.

Outsourcing

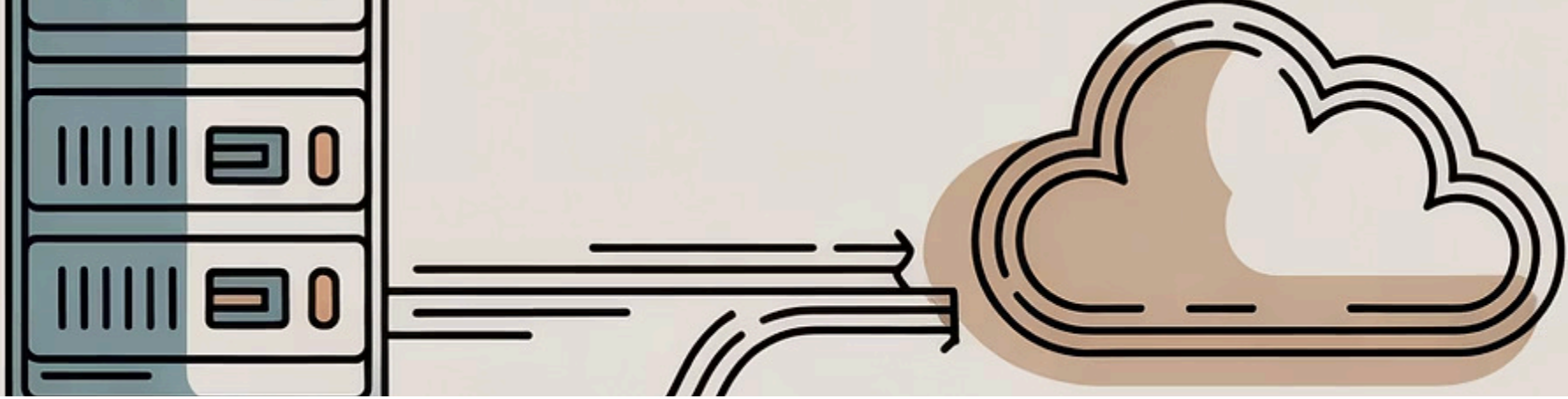
Service- und Wartungsverträge mit externen Dienstleistern sichern die kontinuierliche Funktionstüchtigkeit der IT-Ressourcen.

Qualität

Höchste Zuverlässigkeit und maximale Verfügbarkeit der betreuten IT-Systeme sind entscheidende Erfolgsfaktoren.

Datenschutz

DSGVO-Konformität und Datensicherheit werden durch Zertifikate und regelmäßige Audits nachgewiesen.



Praxisbeispiel: Cloud-Migration

Ausgangssituation: Ein mittelständischer Produktionsbetrieb betrieb früher einen eigenen E-Mail-Server im Keller mit hohem Wartungsaufwand.

Lösung: Heute nutzt das Unternehmen Microsoft 365, einen Cloud-Service, und muss sich nicht mehr um Wartung, Backups und Stromversorgung des Servers kümmern.

Ergebnis: Reduzierte IT-Kosten, höhere Verfügbarkeit und verbesserte Skalierbarkeit.

Was ist ein IT-Service?

1

BSI-Definition

Ein Service ist die Komposition von Objekten und Prozessen zur Erfüllung einer Aufgabenstellung.

2

FitSM[®]-Definition

Ein Service ist ein Mittel zur Lieferung eines Mehrwerts für Kunden, indem die Ziele der Kunden unterstützt werden.

3

ITIL[®] 4-Definition

Ein Service ermöglicht gemeinsame Wertschöpfung, indem er die Ergebnisse fördert, die Kunden erreichen wollen, ohne dass diese spezifische Kosten und Risiken verwalten müssen.

Vielfalt der IT-Servicearten

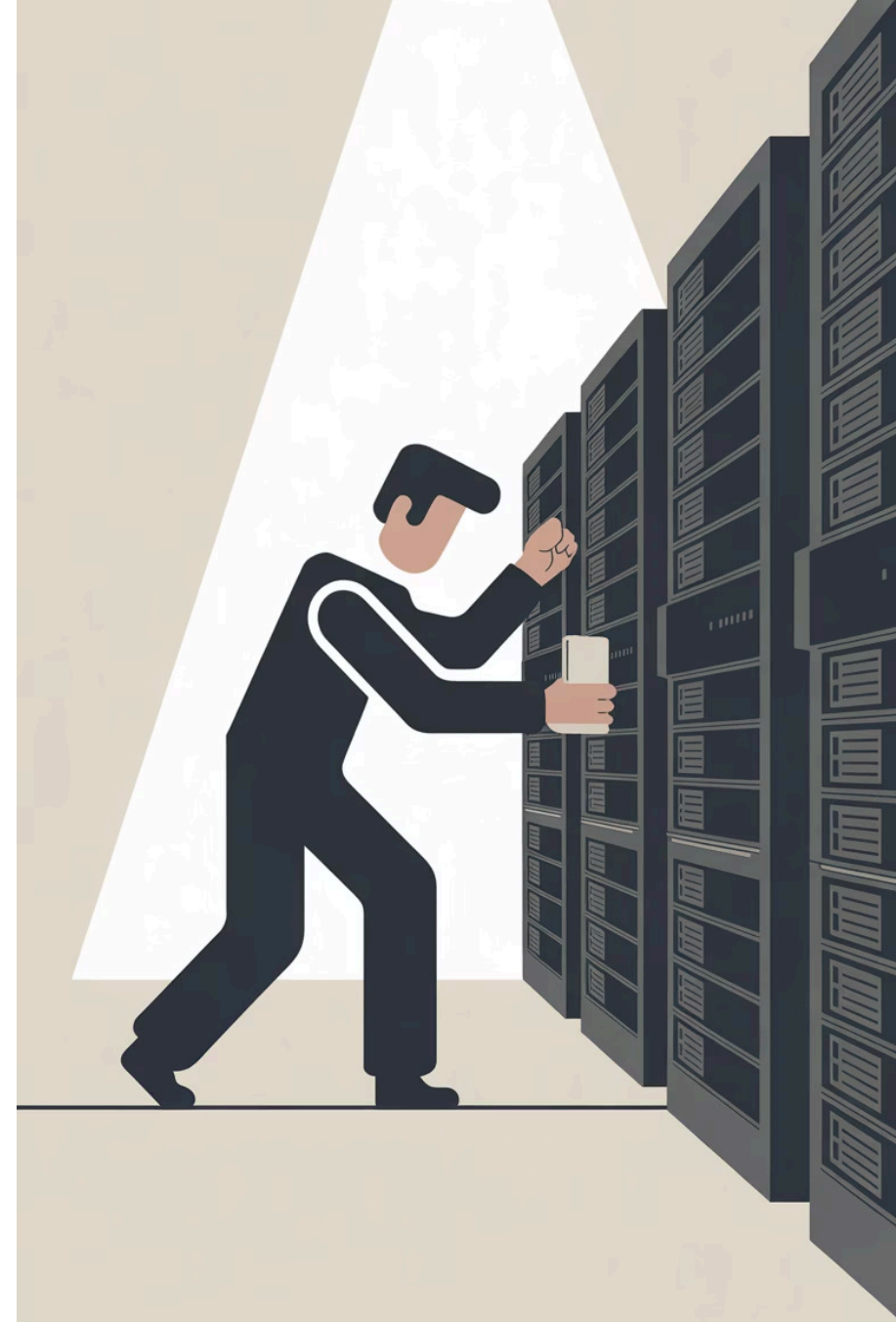
Die im IT-Bereich angebotenen Services sind extrem vielfältig und werden oft entlang des Lebenszyklus einer Software oder eines Systems systematisiert.

Traditionelle Services

- Hardware-Vertrieb und Installation
- Vor-Ort-Support und Reparatur
- Wartungsverträge

Moderne Services

- Cloud-Services (IaaS, PaaS, SaaS)
- Managed Services mit Monitoring
- Automatisierte Chatbot-Systeme



Übersicht wichtiger Servicearten

IT-Vertrieb/IT-Handel

Beschaffung von IT-Systemen und Komponenten, auf Wunsch inklusive Aufbau und Anschluss vor Ort.

Break/Fix-Support

Ausführung von IT-Dienstleistungen nach Bedarf vor Ort; abgerechnet werden Arbeitszeit, Anfahrtskosten und Teile.

On-Site-Management

Übernahme von Dienstleistungen direkt in den Räumen des Kunden mit dedizierten IT-Spezialisten.

Swap-Service

Ein identisch konfiguriertes Ersatzgerät wird schnell zur Verfügung gestellt, um Ausfallzeiten zu minimieren.

Cloud-Services: Die vier Ebenen



Infrastructure as a Service (IaaS)

Bereitstellung grundlegender IT-Ressourcen wie Rechenleistung, Speicher und Netzwerkkapazitäten.

Beispiele: Amazon EC2, Microsoft Azure VMs



Platform as a Service (PaaS)

Entwicklungsplattformen für eigene Softwareanwendungen auf Basis der IaaS. *Beispiele: Heroku, Google App Engine*



Software as a Service (SaaS)

Softwaredienste stehen "on demand" zur Verfügung, ohne lokale Installation. *Beispiele: Salesforce, Microsoft 365, Slack*



Function as a Service (FaaS)

Häufig verwendete Funktionen auf skalierbare Weise. *Beispiele: AWS Lambda, Azure Functions*

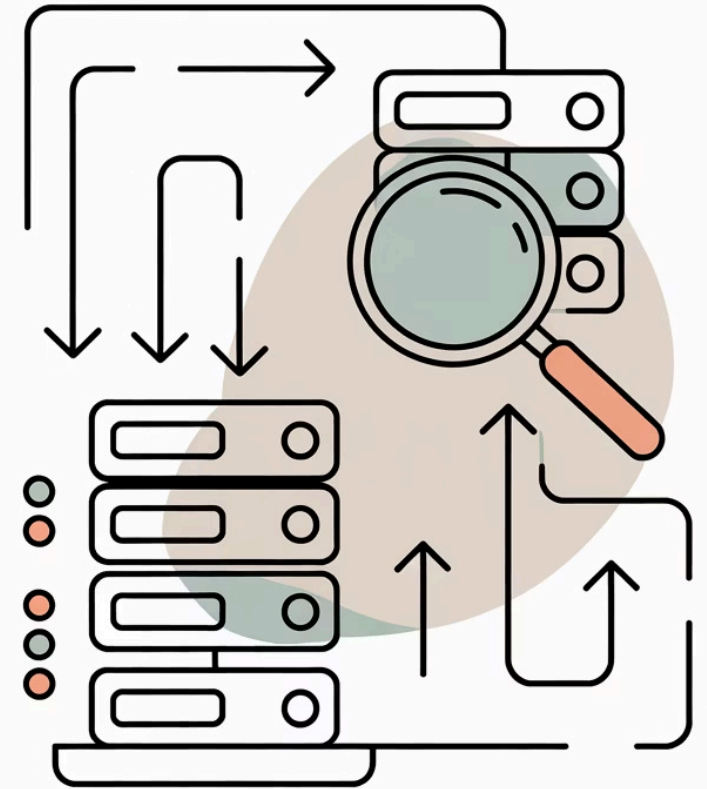
Managed Services und Support

Managed Services bieten dauerhafte, wiederkehrende IT-Leistungen wie proaktives Monitoring, die in einem Service Level Agreement (SLA) festgelegt sind.

Praxisbeispiel: Ein Dienstleister überwacht permanent die Server eines Kunden, spielt Sicherheitspatches ein und erstellt tägliche Backups.

Vorteile

- Proaktive Überwachung
- Planbare Kosten
- Höhere Verfügbarkeit
- Expertenwissen



Der IMAC/R/D-Lebenszyklus

Install

Installation, Konfiguration und Aufbau der IT am Arbeitsplatz.

Dispose

Entsorgung, Remarketing oder umweltgerechtes Recycling.

Remove

Vorbereitung zur Deinstallation, Datenlöschung und Ausbau.



Move

Umzug der IT-Ausstattung inklusive Transport und Neuinstallation.

Add

Hinzufügen und Konfigurieren zusätzlicher Hard- und Software.

Change

Änderungen, Updates oder Upgrades an bestehender Konfiguration.

Service-Management im Überblick

Management im IT-Kontext bedeutet, Fachgebiete systematisch zu organisieren. Professionelle Managementsysteme und geschulte Mitarbeiter sind hierfür entscheidend.



Portfolio-Management

Verwaltung und Verbesserung
des Service-Portfolios



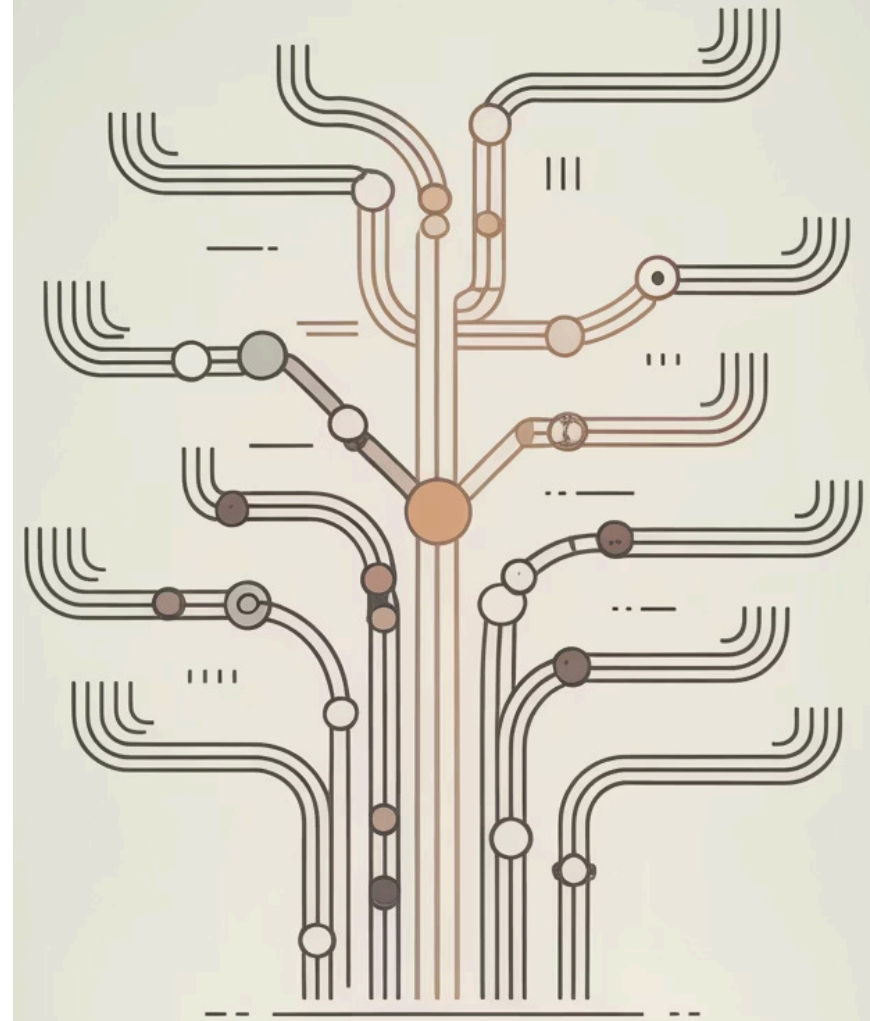
Relationship- Management

Pflege der
Kundenbeziehungen und
Partnerschaften



Service-Level-Management

Planung und Verwaltung von SLAs



Kritische Management-Prozesse

1

Service-Capacity-Management

Sicherstellung ausreichender IT-Infrastruktur-Kapazität.
Beispiel: Proaktive Bestellung neuer Speicherkapazität, bevor der Fileserver voll läuft.

2

Information-Security-Management

Schutz von Informationen und IT-Services. *Beispiel: Phishing-Simulationen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter.*

3

Configuration-Management

Verwaltung aller Konfigurationselemente in einer zentralen Datenbank (CMDB).

4

Change-Management

Planung, Genehmigung und Überprüfung von Änderungen durch ein Change Advisory Board (CAB).

Incident vs. Problem Management

Incident Management

Ziel: Schnellstmögliche Wiederherstellung des Servicebetriebs nach einer Störung

Praxisbeispiel: Der E-Mail-Server ist ausgefallen. Ein Incident-Ticket höchster Priorität wird erstellt, und die Administratoren beginnen sofort mit der Fehlerbehebung.

Problem Management

Ziel: Tiefgehende Ursachenanalyse wiederkehrender Störungen

Praxisbeispiel: Jeden Montag fällt das WLAN aus. Eine Analyse ergibt, dass ein automatischer Router-Neustart die Ursache ist. Der Prozess wird angepasst.

Standards und Frameworks

Standards und Rahmenwerke sind notwendig, um in komplexen IT-Systemen Kompatibilität, Austauschbarkeit und eine gemeinsame Sprache sicherzustellen.



ISO/IEC 20000

Internationaler Standard für ITSM. Definiert Anforderungen an ein Service-Management-System und dient als Qualitätsnachweis.



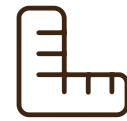
ITIL® 4

Weltweit führendes Framework mit Best Practices für Service-Management, fokussiert auf Service-Wertschöpfungskette.



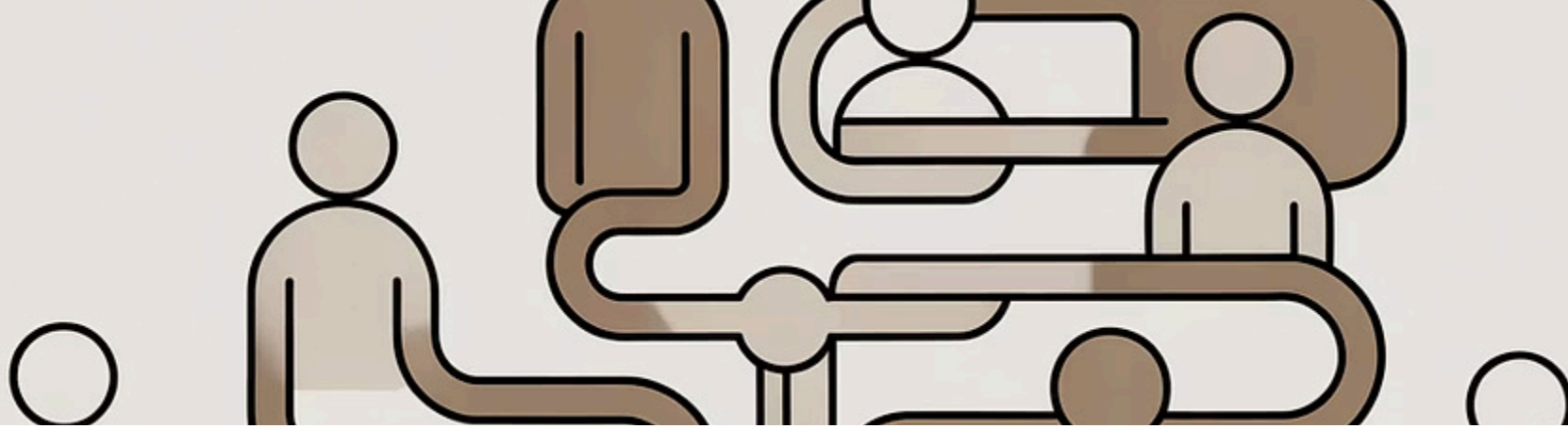
FitSM®

Leichtgewichtiges, frei nutzbares Framework für einfache, praktikable Anwendung in kleineren Teams.



COBIT®

Rahmenwerk mit Fokus auf IT-Governance zur Steuerung und Regelung der Unternehmens-IT.



ITIL[®] 4: Service Value Chain

ITIL 4 legt den Fokus auf eine Service-Wertschöpfungskette anstelle des früheren Lebenszyklusansatzes. Das Ziel ist die **gemeinsame Wertschöpfung (Value-Co-Creation)** zusammen mit dem Kunden.

- ❏ ITIL 4 repräsentiert einen Paradigmenwechsel: Von der reinen Servicebereitstellung hin zur gemeinsamen Wertschöpfung mit allen Stakeholdern.

Rechtliche Anforderungen

Die Einhaltung rechtlicher Vorgaben (Compliance) und eines internen Regelsystems (Governance) ist für IT-Dienstleister essenziell.

01

BGB & HGB

Gesetze für Verträge zwischen Bürgern, Unternehmen und Verbrauchern

02

EU-DSGVO & BDSG

Schutz personenbezogener Daten und Datenschutzanforderungen

03

StGB

§ 202a Ausspähen von Daten, § 303b Computersabotage

04

UrhG

Schutz geistigen Eigentums und Urheberrechte

05

TMG

Telemediengesetz mit Impressumspflicht für Webseiten

Vertragsarten im IT-Service

Service Level Agreement (SLA)

Zwischen: Serviceanbieter ↔ Kunde

Beispiel: Webhoster garantiert 99,9% Verfügbarkeit und 30 Minuten Support-Reaktionszeit

Operational Level Agreement (OLA)

Zwischen: Interne IT-Abteilungen

Beispiel: Netzwerk-Team sichert Anwendungs-Support garantierte Bandbreite zu

Underpinning Contract (UC)

Zwischen: Serviceanbieter ↔ Subunternehmer

Beispiel: Systemhaus schließt UC mit Datenrettungslabor für Notfälle ab



Besondere rechtliche Regelungen

SaaS-Verträge

Gesetzlich nicht speziell geregelt
– genaue Prüfung der
Datenspeicherung,
Nutzungsrechte und Exit-
Strategie entscheidend.

Auftragsverarbeitung (AV)

Bei Verarbeitung
personenbezogener Daten ist ein
AV-Vertrag nach Art. 28 DSGVO
zwingend erforderlich.

Rechnungsstellung

Rechnungen müssen gemäß § 14
UStG gesetzliche Pflichtangaben
wie Steuernummer,
Leistungsbeschreibung und
Umsatzsteuer enthalten.

Urheber- und Lizenzrecht

Urheberrecht (UrhG)

Schützt geistige Schöpfungen wie Texte, Bilder und Software.

Praxisfall: Verwendung von Stockfotos ohne Lizenz in Präsentationen ist eine Urheberrechtsverletzung.

Markenrecht

Schützt Marken und Geschäftsbezeichnungen vor Missbrauch.

Praxisfall: Google Ads auf fremde Markennamen schalten kann eine Markenverletzung darstellen.

Softwarelizenzen

Regeln die Nutzung und Weitergabe von Software.

GNU-GPL: Quellcode muss offengelegt werden. **Gebrauchtlizenzen:** Legal handelbar.

Zusammenfassung: Erfolgreiche IT-Services

Vielfältige Services

Von traditionellem Support bis zu modernen Cloud-Lösungen – die Service-Landschaft ist komplex und wächst stetig.

Professionelles Management

Standards wie ITIL® 4 und ISO 20000 helfen, Services systematisch zu organisieren und kontinuierlich zu verbessern.

Rechtliche Compliance

DSGVO, Vertragsgestaltung und Lizenzrecht sind essenzielle Grundlagen für rechtssichere IT-Services.

Kontinuierliche Verbesserung

Durch KVP und enge Kundenbeziehungen schaffen IT-Dienstleister nachhaltigen Mehrwert für ihre Auftraggeber.

Ihr IT-Service-Partner für den Mittelstand