



SERVICE KATALOG

Erfolgreiche Positionierung Ihrer IT

MOTIVATION

In vielen Unternehmen wird die IT-Organisation noch immer als teure "Black Box" oder als Flat-Rate Anbieter empfunden.

- Die notwendigen Erfolgsparameter und Kennzahlen sind nicht definiert, weshalb der Nutzen (Wertbeitrag) für die Kunden nicht darstellbar ist.
- Dienstleistungen sind nicht ausreichend kundenspezifisch festgelegt und es gibt keine oder nur unverbindliche Leistungsparameter.

IHR NUTZEN

Unser skalierbarer Ansatz ermöglicht Ihnen schnell zu belastbaren Ergebnissen zu kommen.

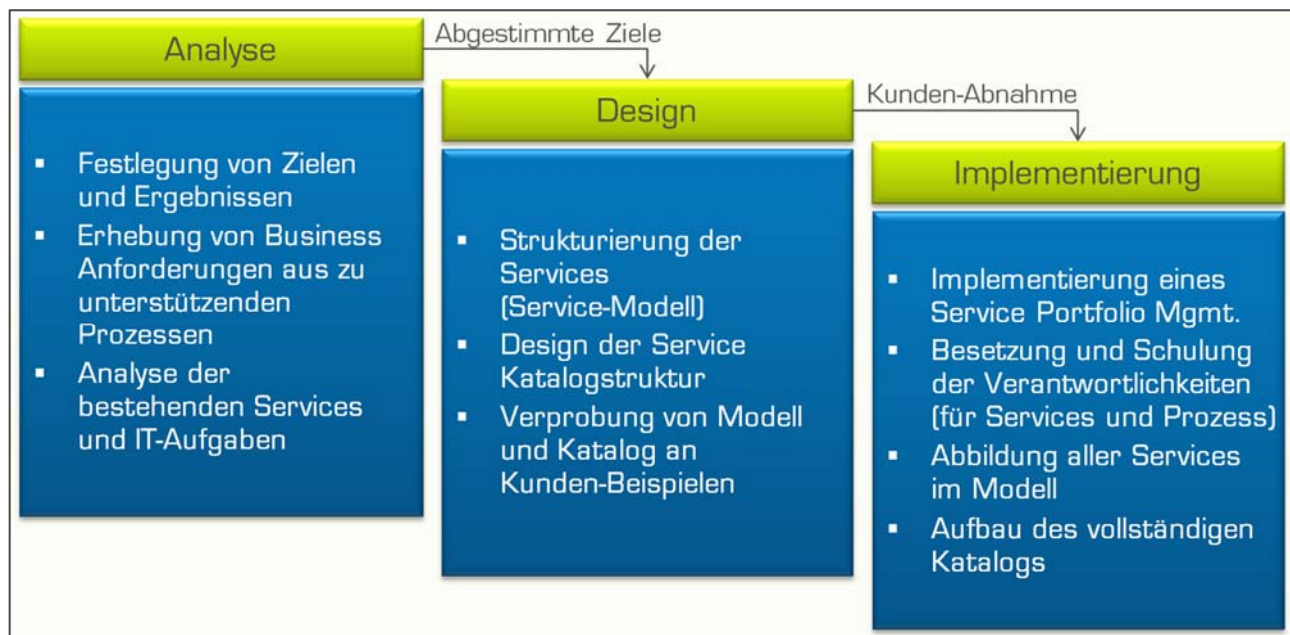


- Der Prozess Service Portfolio Management sorgt für Aktualität und Vollständigkeit Ihres Angebots
- Die Ergebnisse (Service-Modell und Service-Katalog) unterstützen die aktive Vermarktung der IT
- Das Service-Modell unterstützt die Abbildung der Services in einer CMDB
- Das erstellte Service-Modell ist der erste Schritt zur Kostentransparenz
- Der Service-Katalog stellt das tatsächliche Angebot der IT mit den wählbaren Leistungsparametern für Kunden verständlich dar
- Neue Service Anforderungen werden definiert bearbeitet und kundenorientiert eingeführt

Unser 3-Phasen-Ansatz

Die unten abgebildeten drei Phasen beschreiben das Vorgehen im Projekt. Es werden hiermit:

- zum Start die für den Kunden notwendigen Ziele und Ergebnisse definiert
- bestehende Services und Aufgaben in der IT einbezogen und analysiert
- die Services strukturiert in einem Service-Modell abgebildet, welches auch in eine Konfigurations-DB (CMDB) übertragen werden kann
- eine kundenspezifische Katalogstruktur aufgebaut und implementiert



ERGEBNISSE

SERVICE MODELL UND SERVICE KATALOG

Ein **Service-Modell** bildet die Abhängigkeiten zwischen einem Service und den zu seiner Lieferung benötigten Service Assets strukturiert ab.

Ein **Service-Katalog** dokumentiert alle für den Kunden verfügbaren Services in kundenverständlicher Sprache.