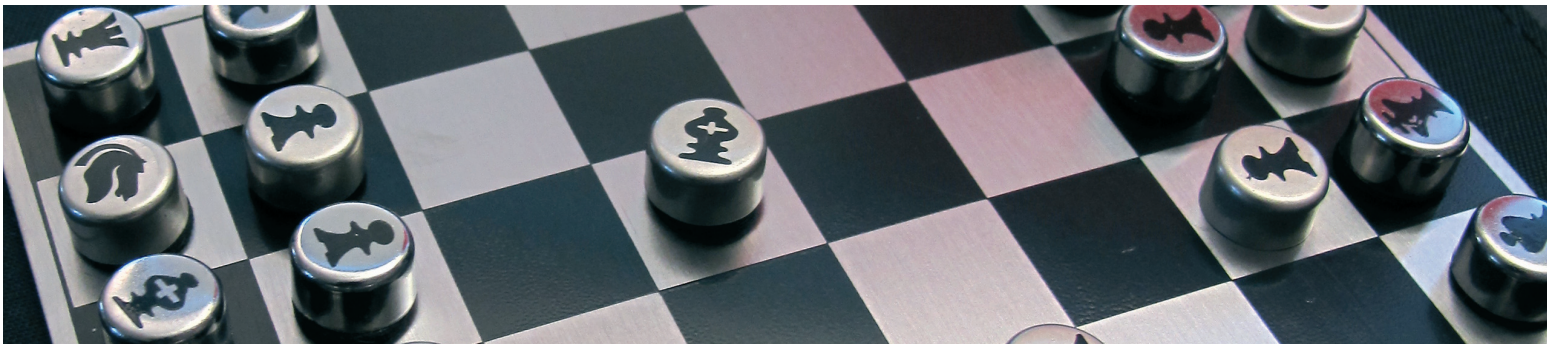


Service Katalog

Transparenz schaffen, den Wert steigern, Standardisierung ermöglichen, den Umgang mit der IT vereinfachen

Die Implementierung eines Service Katalogs nach ITIL® ist eine ausgezeichnete Grundlage für die Schaffung von Transparenz für den Kunden im Hinblick auf den Wertbeitrag und die Kosten der Dienstleistungen des Service Providers, aber auch für das Management. Durch Standarddienstleistungen in einem Katalog wird zusätzlich der Umgang des Anwenders mit der IT vereinfacht, weil ein Zugang zu eben diesen Dienstleistungen in Form eines Warenkorbs angeboten werden kann. Dies führt unter anderem zu einem gesteigerten Ansehen der IT.

Ein Service Katalog, der die richtigen Informationen in der richtigen Form präsentiert steigert den Wert der IT Organisation und führt zu Akzeptanz.

- Transparente Dienstleistungen
- Aufzeigen von Wertschöpfungsbeiträgen
- Service spezifisches Reporting
- Grundlage für Verträge
- Identifikation des Service Bedarfs
- Verlässliche Budgetierung
- Kostenkontrolle
- Bestellwesen für Standarddienstleistungen

expertplace plant und realisiert für Ihr Unternehmen einen Service Katalog, der den Anforderungen Ihrer Stakeholder gerecht wird. Dabei geht es um die Frage, welche Ziele mit der Einführung verfolgt werden. Ausgehend von diesen Zielen werden die Struktur und der Detaillierungsgrad festgelegt und die Informationen gesammelt. Die sich daraus ergebenden Anforderungen werden genutzt, um zu identifizieren, wie der Service Katalog organisatorisch und technologisch implementiert werden kann und muss.

Langjährige Erfahrung, pragmatische Konzepte und wirksame Methoden und Werkzeuge

Aufgrund der langjährigen Erfahrung bei der Implementierung von Service Katalogen kennen wir die notwendigen Konzepte und Prinzipien. expertplace verfügt über eine bewährte Vorgehensweise bei der Konzeption, Planung und Umsetzung. Daher können wir diese Projekte schnell und effizient durchführen. Darüber hinaus beraten expertplace Mitarbeiter seit vielen Jahren erfolgreich Groß- und Mittelstandsunternehmen aller Branchen in den Themen Organisations-, Veränderungs- und Prozessmanagement.

Vorteile

- Imagegewinn beim Kunden
- Strukturiert beschriebene Services
- Standardisierungsmöglichkeiten
- Service-bezogenes Reporting
- Reduzierte Aufwände im Service Desk
- Klar definierte, wiederholbare und transparente Abläufe
- Kontrolle und Transparenz der Service-Kosten

Wann ist ein Gespräch sinnvoll?

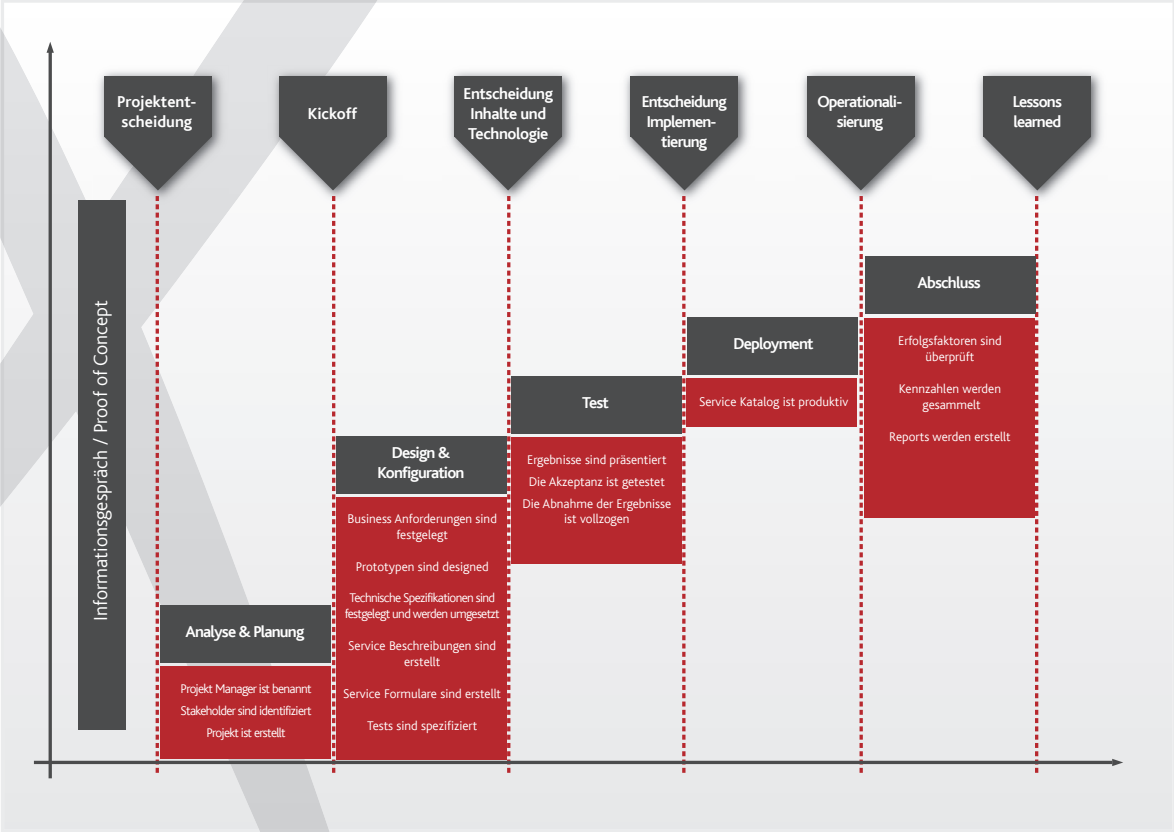
Falls Sie eine Frage mit „Nein“ beantworten können, ist ein Gespräch mit uns sinnvoll.

- Können einzelne Dienstleistungen klar voneinander abgegrenzt werden?
- Kennt Ihr Kunde den genauen Wertbeitrag der IT?
- Kann die Nachfrage des Kunden genau vorhergesagt werden?
- Wird das Service Desk nur wegen Störungen angerufen?
- Gibt es für das Service Level Management detailliert beschriebene Services?
- Gibt es ein Service-basiertes Monitoring und Reporting?
- Gibt es ein Instrument zu Kontrolle der Kosten?

In unseren Projekten arbeiten wir nach der Projektmanagementmethode PRINCE2®, die eine methodische und planvolle Umsetzung von Projekten ermöglicht.

Die wesentlichen Schritte zum Service Katalog

- **Analyse und Planung:** Im ersten Schritt werden die wichtigen Stakeholder identifiziert und die Anforderungen aufgenommen, das Projekt geplant, das Team gebildet und die Erfolgsfaktoren festgelegt.
- **Design:** In der Design-Phase finden Workshops und Interviews mit den Stakeholdern und Service-Ownern und -Managern statt. Hier werden die Business-Anforderungen identifiziert und das Design festgelegt. Es werden Design Prototypen erarbeitet, technische Spezifikationen geklärt und Test-Pläne verabschiedet.
- **Konfiguration:** In dieser Phase werden die Service-Kategorien und -Beschreibungen entwickelt. Service Levels und SLAs festgelegt. Bestehende Workflows analysiert und neue entwickelt. Die Report Methode festgelegt. Die Technologie wird anhand der festgelegten Spezifikationen eingerichtet.
- **Test:** In der Test-Phase werden die bisher erzielten Ergebnisse präsentiert und Akzeptanztest durchgeführt. Es wird die Technologie und Performance getestet.
- **Deployment:** In dieser Phase wird der Katalog veröffentlicht, Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt, die Nutzer und Administratoren geschult und Report-Zyklen implementiert.
- **Abschluss:** Die Abschluss-Phase beinhaltet Meetings zu den „Lessons Learned", die Revision der Erfolgsfaktoren. Mit dem Sammeln der Kennzahlen und dem Reporting wird begonnen.



Die Lösung: Beratung, Planung und Implementierung eines Service Katalogs

expertplace advisory GmbH

expertplace advisory GmbH
Oberländer Ufer 186
50968 Köln

Tel. +49 221 800 3350 - 0
Fax +49 221 800 3350 - 99

info@expertplace.de
www.expertplace.de