

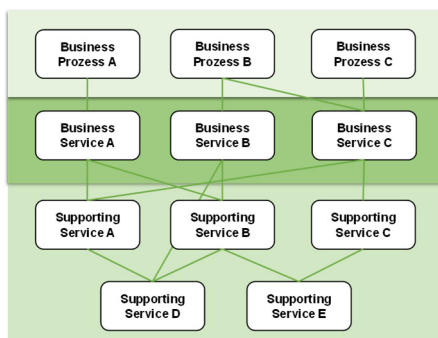
IT SERVICE KATALOG ERSTELLUNG

Mit dem Service Katalog zeigt die IT dem Business nicht nur transparent auf, welche IT Services angeboten werden, sondern auch welchen Mehrwert das Business durch diese IT Services erhält.

Für die optimale Umsetzung des Service Katalogs müssen zentrale Fragen geklärt werden wie beispielsweise:

Welches sind die businessrelevanten IT Services werden angeboten? Welche Informationen werden von den Benutzern benötigt? Wie kann der Benutzer IT Services und deren Optionen einfach bestellen? Wie kann der Service Katalog einfach in andere Prozesse eingebunden werden, um die Abläufe zu erleichtern? Wie zeige ich die Kosten für die einzelnen IT Services auf?

Neben den Business Services ist es relevant, auch die unterstützenden Services aufzunehmen und die Abhängigkeiten zueinander aufzuzeigen.



Auszug aus unserer IT- und Service Management Kundenliste:

ABB, Ausgleichskasse Bern, Bundesamt für Bauten und Logistik, Hatebur AG, HEKS, Helvetia, Logicare, Privatbank, Raiffeisen, Schaffhauser Kantonalbank, Schweizerische Nationalmuseen

Basierend auf langjähriger Praxiserfahrung hat die In&Out AG ein Vorgehen zur Erarbeitung des Service Katalogs entwickelt. Dieses beinhaltet:

- Die **businessgerechte Darstellung** der IT Services und deren Leistungen sowie die benötigte Informationstiefe werden initial gemeinsam erarbeitet.
- Die bereitgestellten, **businessrelevanten IT Services** werden identifiziert und aufgenommen.
- Die **Serviceleistungen** inklusive der angebotenen **Optionen** und dem Mehrwert für das Business werden gemäss vordefinierter Informationstiefe beschrieben.
- Die Erstellung des **Business Service Katalogs** inklusive der Ablage (z.B. einer Datenbank) und Veröffentlichung für das Business wird gemeinsam umgesetzt.
- Optional können die einzelnen **Servicepreise** der angebotenen Serviceleistungen erarbeitet und dem Business veröffentlicht werden.
- Die unterstützenden Services werden aufgenommen und in gewünschter Informationstiefe beschrieben, sowie diese dem technischen Personal zur Verfügung gestellt.
- Für die Umsetzung von Kundenbestellungen sowie die Implementierung neuer Services werden die bestehenden **Prozesse**, wie z.B. dem Service Design, Request Fulfillment, etc., analysiert und ein Vorschlag ausgearbeitet, wie diese optimal mit den Prozessen des Service Katalogs eingebunden werden können.

DAS VORGEHEN:

Die Erarbeitung des Service Katalogs erfolgt in 4 Schritten:



Der Umfang unserer Dienstleistungen reicht von der Definition der Servicepräsentation bis zur Publikation der IT Services für das Business.

Gerne unterstützen wir Sie auch bei der Umsetzung. Denn wir übernehmen auch Verantwortung!

IHR NUTZEN:

- Sie erhalten eine für das Business transparente Übersicht der angebotenen IT Services und deren Mehrwert
- Der Service Katalog dient als Grundlage, Bestellungen für neue Services oder von Serviceoptionen einfach in bestehende Prozesse zu integrieren und umzusetzen
- Sie kennen die Abhängigkeiten der einzelnen Services, welche als Grundlage für die Entwicklung und Erweiterungen der IT Services dienen

KONTAKTIEREN SIE UNS:

Wir freuen uns über Ihre Kontaktaufnahme zur fachlichen Vertiefung der Thematik!



Martin Zwysig
Mitglied der Geschäftsleitung
Leiter Fachbereich Services
martin.zwysig@inout.ch