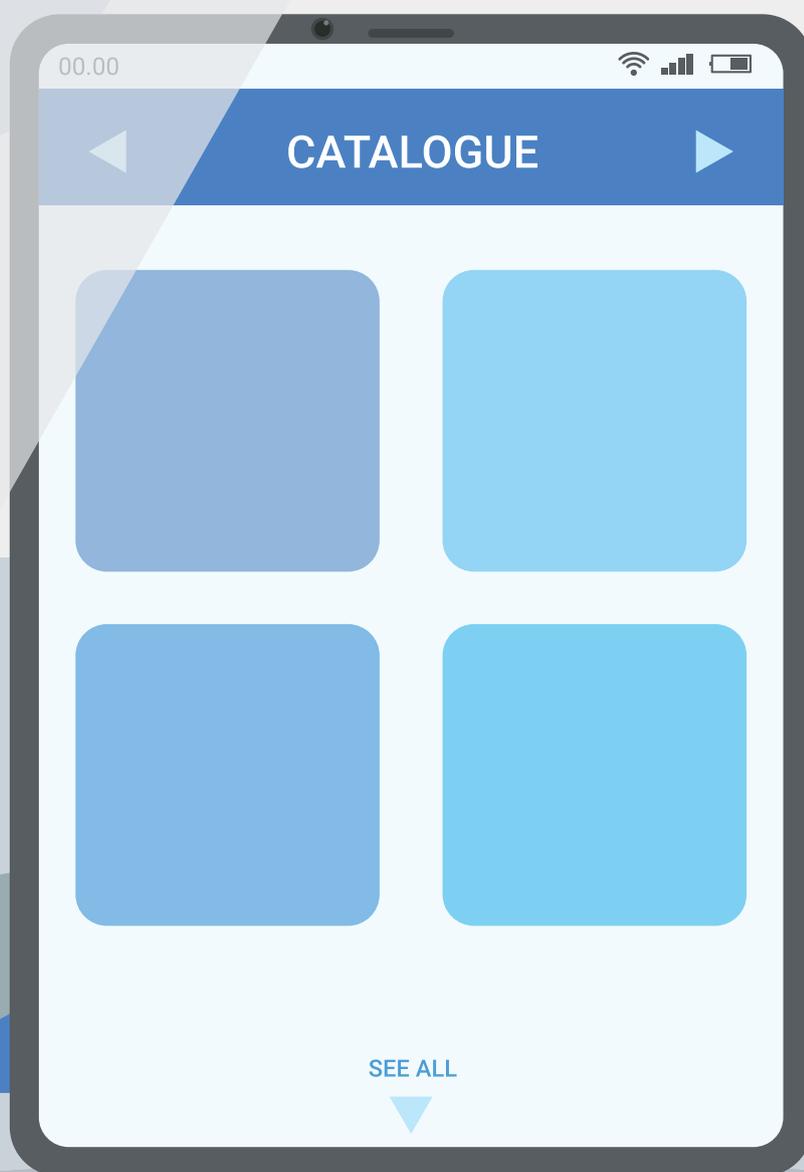


OPTIMALE ZUSAMMENARBEIT ZWISCHEN SERVICEORGANISATION UND BUSINESS



DER SERVICE KATALOG:

ZENTRALE INFORMATIONSQLLE FÜR HOCHWERTIGE SERVICES

WAS IST EIN SERVICE KATALOG?

Der Service Katalog kann als die zentrale Informationsquelle der Serviceorganisation betrachtet werden. Er basiert auf dem vollständigen Service Portfolio und präsentiert ähnlich einem Schaufenster alle verfügbaren Services im Unternehmen. Er ermöglicht es so Kunden und Anwendern, Informationen zu erhalten und Anfragen effizient, einfach und unkompliziert zu stellen. Damit trägt er maßgeblich dazu bei, Leistungen in hoher Qualität abzuliefern und die dazugehörigen Kosten transparent darzustellen.

Effizienz ist eins der Kernversprechen des IT Service Managements. Soll diese Garantie eingehalten werden, müssen IT-Services allen Anwendern schnell und transparent bereitgestellt werden. Der Service Katalog dient daher zum einen der Klassifizierung von Services, zum anderen aber auch der umfassenden Bereitstellung von Informationen. Das Resultat ist eine klare Kommunikation der Serviceinformationen, die dazu beiträgt, die Erwartungen von IT und Anwendern zu erfüllen und Konflikte zu minimieren.

IHRE MEHRWERTE

- > Übersicht über alle verfügbaren Services
- > Effizienzsteigerung durch eine schnelle Anforderung und Bereitstellung der Services dank zahlreicher Automatisierungen
- > Erleichterte Budgetplanung dank transparenter Kostenangaben
- > Verbesserte Kundenzufriedenheit durch positive Benutzererfahrung
- > Schaffen einer Grundlage für die strategische Weiterentwicklung Ihrer Serviceorganisation

DARUM SVA

SVA verfügt über ein großes Team ausgewiesener ITIL®-zertifizierter Experten, die Sie bei der Erstellung Ihres Service Katalogs von Anfang an begleiten. Dabei gehen unsere Spezialisten auf Ihre individuellen Herausforderungen ein und erarbeiten maßgeschneiderte Empfehlungen für Ihre Organisation. Für uns ist es wichtig, alle Änderungen nachhaltig in Ihrem Unternehmen zu implementieren, daher sind wir auch nach der Implementierung weiterhin an Ihrer Seite – ob durch Beratung oder Schulungen.

**SIE INTERESSIEREN SICH FÜR UNSER ANGEBOT?
Dann kommen Sie auf uns zu!**

ROADMAP:

AUFBAU IHRES SERVICE KATALOGS

1. Bedarfsanalyse und Zielsetzung:

- a. Identifikation der Anforderungen und Erwartungen aller Benutzer.
- b. Definition klarer Ziele für den Service Katalog, z. B. Verbesserung der Transparenz, Effizienzsteigerung oder bessere Kundenorientierung.

2. Erfassung der Servicelandschaft:

- a. Identifikation und Kategorisierung aller vorhandenen Services.
- b. Erfassung und Visualisierung von Zusammenhängen und Abhängigkeiten.

3. Erstellung der Service-Beschreibungen:

- a. Verfassen detaillierter Beschreibungen für jeden Service, inklusive der Servicearchitekturen.
- b. Einfügen von Hinweisen in Bezug auf Zweck, Umfang, Verantwortlichkeiten, Anforderungen und SLAs.
- c. Ergänzung von Informationen zu den Kosten der einzelnen Services als Entlastung für die Budgetplanung.

4. Definition des Servicebeschaffungsprozesses:

- a. Klärung des Prozesses zur Anforderung und Bereitstellung der Services.
- b. Definieren von Zuständigkeiten und notwendiger Prozessschritte für Serviceanfragen.

5. Aufbau und Stärkung der Service Ownership:

- a. Einführung der Service Ownership für klare Verantwortlichkeiten, Rechte, Pflichten und eine effektive Servicebetreuung.

6. Aufbau des Service Katalogs auf einer Service-Management-Plattform:

- a. Überführung der erfassten Services in den Service Katalog der Service-Management-Plattform, damit er für die gesamte Organisation zugänglich ist.

7. Kontinuierliche Aktualisierung und Verbesserung:

- a. Definition von Mechanismen für Benutzerfeedback als Ausgangspunkt einer kontinuierlichen Verbesserung.
- b. Regelmäßige Aktualisierung des Service Katalogs, um Veränderungen der IT-Landschaft berücksichtigen zu können.

8. Schulung und Kommunikation:

- a. Aktive Kommunikation zur Einführung des Service Katalogs und seinen Vorteilen.
- b. Schulen von IT-Personal und End-Usern im Umgang mit dem Service Katalog.

SIE MÖCHTEN GERNE MEHR ERFAHREN? WIR FREUEN UNS AUF IHRE KONTAKTAUFNAHME.

Daniel Delling, Head of Operational Excellence
daniel.delling@sva.de

SVA gehört zu den führenden IT-Dienstleistern Deutschlands und beschäftigt mehr als 3.000 Mitarbeiter an 27 Standorten. Das unternehmerische Ziel von SVA ist es, hochwertige IT-Produkte der jeweiligen Hersteller mit dem Projekt-Know-how, dem Service-Spektrum und der Flexibilität von SVA zu verknüpfen, um so optimale Lösungen für die Kunden zu erzielen.

Die fachlichen Fokusbereiche von SVA sind:

- > Agile IT & Software Development
- > Big Data Analytics & IoT
- > Business Continuity
- > Cyber Security
- > Datacenter Infrastructure
- > Digital Process Solutions
- > End-User Computing
- > Mainframe
- > SAP



SVA System Vertrieb Alexander GmbH
Borsigstraße 26
65205 Wiesbaden
Tel. +49 6122 536-0
Fax +49 6122 536-399
mail@sva.de
www.sva.de

