



Bausteine bildeten für viele von uns, die Basis für vielfältige Werke und Kreationen.

IT Servicekatalog

Die technische Entwicklung, der Wandel des Umgangs mit der IT („Consumerization of IT“) und der Kostendruck führen zu einer Industrialisierung der IT. Charakterisiert wird dies durch eine hohe Standardisierung und Automatisierung der IT Services. Voraussetzung für die Industrialisierung ist die Definition der Services und ihrer Elemente in einem Servicekatalog.

DER IT SERVICEKATALOG

Die Charakteristika eines IT Servicekatalog sind:

- Der IT Servicekatalog bildet die IT Services mit den Relationen zu den Systemen, Plattformen und IT-Komponenten (technische Sicht) ab. Nach Bedarf werden auch die Relationen zu den Geschäftsprozessen und den Geschäftseinheiten (Business Sicht) abgebildet.
- Der IT Servicekatalog umfasst mehrere Ebenen über welche sich die Business Services bis zum einzelnen technischen Service (Baustein) unterteilen lassen. Die Dekomposition der Services erfolgt nach anerkannten Service Modelling Ansätzen.
- Idealerweise wird als Basis ein „best practice“ Service-Modell verwendet
- Die Leistungen der einzelnen technischen Services (Bausteine) sind überschneidungsfrei und modular. Die Struktur der technischen Services richtet sich an den üblichen Benchmarking-Kategorien aus.
- Standardleistungen werden in den technischen Services beschrieben und Servicespezifischen Leistungen bei den Business-Services.
- Das Kalkulationsmodell für die IT-Leistungen beruht auf einer an das Service-Modell angepassten Systematik.

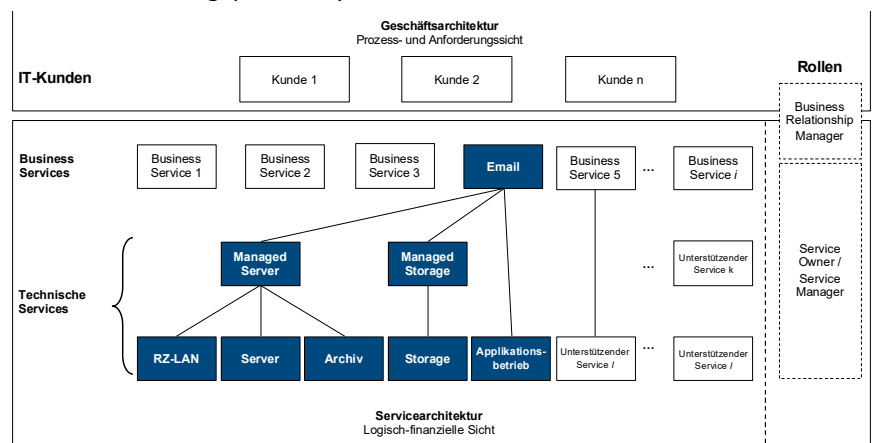
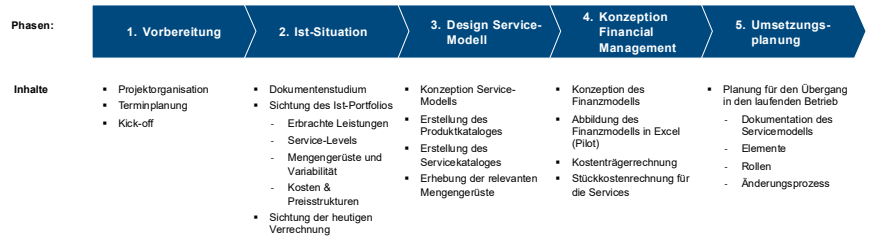


Abb. 1 Ebenen des IT Servicekatalogs

VORGEHEN

Die Erstellung eines IT Servicemodells und IT Servicekatalogs erfolgt in 5 Phasen, abgestimmt auf den Kunden



IHR NUTZEN

Leistungs- und Kostentransparenz

Reduzierter Pflegeaufwand

Flexibilität beim Sourcing

Benchmarkfähigkeit

Beitrag zur Standardisierung und Industrialisierung

Führung

Best-Practice-Vorlagen

Massgeschneidert

- Durch die Standardisierung und die Ausrichtung an einer modularen Bausteinstruktur wird eine hohe Leistungs- und Kostentransparenz erzielt.
- Eine Änderung an einem Produkt oder Service muss nur an einem Ort gepflegt werden.
- Die Modularität des Servicemodells erlaubt es, einzelne Bausteine nach Bedarf intern oder extern zu beziehen.
- Durch die Ausrichtung an üblichen Benchmark Kategorien ist sichergestellt, dass das Service-Modell benchmarkfähig ist
- Durch die Entwicklung von Produkten wird eine hohe Standardisierung erreicht und Sonderlösungen reduziert.
- Das Servicemodell unterstützt die klare Zuweisung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten.
- Verfügbarkeit umfangreicher Best-Practice-Vorlagen (Service Katalog, SLA usw.)
- Das Vorgehen wird individuell auf Ihre Bedürfnisse angepasst.

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN

Im Bereich des IT Service Management bieten wir Ihnen folgende Dienstleistungen an:

- Überprüfen von bestehenden IT Servicemodellen und -katalogen
- Erstellen und Einführen von IT Servicemodellen und -katalogen
- Erstellen und Einführen von IT Leistungsverrechnungen
- Erstellen von SLA's
- Optimieren von ITSM-Prozessen
- Benchmarks

KONTAKTPERSON

Für Fragen steht Ihnen gerne zur Verfügung:

F. Hug
 Managing Partner
 Tel.: +41 56 210 34 56
 E-Mail: hug@alevo.ch

R. Heizmann
 Partner
 Tel.: +41 56 210 97 20
 E-Mail: heizmann@alevo.ch