the Savvy Suite

IT- Service-Katalog

Der Schlüssel zu Ihrer nachhaltigen IT

Der IT-Service-Katalog

Das eigene Serviceportfolio abbilden

Als Spezialist für IT- Service-Kataloge und automatisierten Selfservice integrieren wir uns als intelligentes Bindeglied **in alle ITIL-Systeme, ERP Systeme und IT-Landschaften**. Ganz egal womit Sie arbeiten, dank unseren Schnittstellen ergänzen wir Ihre IT perfekt und bereichern Sie um spezielle Funktionen, die nicht zu denen der klassischen ITIL Tools gehören. Mit 20 Jahren Erfahrung in der Verbindung der Geschäftsbereiche der IT bilden wir aus dem Standard heraus alle Anforderungs- und Änderungsprozesse ab.

Wenn im Weiteren darum geht, das eigene Serviceportfolio für den Kunden (in der Regel den Mitarbeitern in Konzernen) abzubilden, spielen sowohl die Wahrnehmung der eigenen IT bei den Kunden, als auch Themen wie Kosten und Governance innerhalb des Unternehmens eine zentrale Rolle.

Der Mitarbeiter als Kunde, der einen Katalog viele Jahre lang nur als klassischen *Quelle*- oder *Otto-Katalog* kannte, nutzt heute oftmals auch Amazon, Ebay und ähnliche Plattformen. Aus dem privaten Konsum heraus resultieren daher Erwartungshaltungen, mit denen zunehmend auch die Unternehmens-IT konfrontiert wird. Den Mitarbeiter abzuholen, heißt in einem ersten Schritt, dass ihm das eigene Serviceportfolio ansprechend und modern präsentiert wird.

Erschwerend kommt aus Sicht der IT-Organisation noch hinzu, dass sich die Mitarbeiter am Angebot der IT vorbei selbst noch mit Services versorgen. Während vor einigen Jahren vielleicht nur der Drucker aus dem Media-Markt unter den Begriff der Schatten-IT fiel, stellen heute Cloud-Angebote, die an der Unternehmens-IT vorbei und somit auch außerhalb der Governance genutzt werden, ein viel umfassenderes Problem dar. Wenn man den Weg gehen will, das eigene Portfolio regelmäßig dem Angebot des Marktes anzupassen und auf die Anforderungen im Unternehmen schnell zu reagieren, dann muss ein Servicekatalog flexibel, anpassbar und durch den Anwender akzeptiert sein. Er ist der zentrale Einstiegspunkt, über den sich ein Anwender jederzeit über das komplette Serviceangebot der IT-Organisation informieren kann.

Wird heute von Servicekatalogen gesprochen, geschieht dies oftmals vor dem Hintergrund einer laufenden oder abgeschlossenen Standardisierung. Dies kann hierbei aber auch bedeuten, nur die einzelnen Services zu standardisieren, trotzdem gleichzeitig das Gesamtangebot an Services für die Mitarbeiter zu individualisieren. Im Rahmen der Personalbindung kann es sinnvoll sein, dass verschiedene Mitarbeiter aus einer Auswahl ähnlicher Services den für sie am besten passenden auswählen können. Angefangen bei unterschiedlichen Displaygrößen bei Notebooks über unterschiedliche Mobiltelefone bis hin zu individueller Software kann so schnell ein großes Angebot unterschiedlichster Services entstehen.

Entlastung der Prozesse

Das Motto hier ist ganz deutlich:

Entlasten Sie Ihre IT-Abteilung und geben Sie an der Stelle, an der nicht vollautomatisiert Prozesse ablaufen, ein Stück Verantwortung und Vertrauen an Ihre Mitarbeiter zurück.

Die Balance zwischen Standardisierung und Individualisierung muss gefunden und abgebildet werden. Hier ist es wichtig, entsprechende Mechanismen zur Steuerung an der Hand zu haben. Zum einen sollen die Mitarbeiter die für sie passenden Services schnell und einfach finden und ihre Auswahlmöglichkeiten erkennen. Andererseits muss es Governance-Mechanismen geben, um steuern zu können, wer welche Services bekommen darf.

Der IT-Service-Katalog in der Praxis

Den passenden Service finden

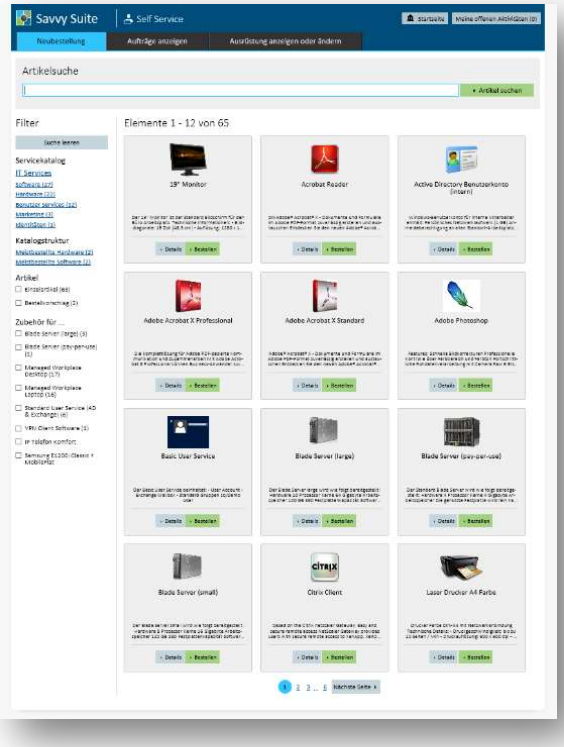
Die Mitarbeiter müssen sich in einem Servicekatalog zurechtfinden. Mit einer modernen Suche, Vorschlagswerten und aus modernen Shopsystemen bekannten Filterkriterien können Mitarbeiter auf Basis der Servicebeschreibungen den für sie passenden Service finden.

Die Sprache des Anwenders sprechen

Damit ein Anwender die passenden Services findet und den Katalog akzeptiert, ist es nicht nur wichtig, mit Suchbegriffen, Bildern und für den Anwender verständlichen Servicebeschreibungen zu arbeiten. Das ganze Portal um den Katalog herum muss die Sprache des Anwenders sprechen, also die im Unternehmen verwendeten Begriffe aufgreifen und adaptieren und das am besten in der jeweiligen Landessprache.

Der intelligente Katalog als Unterstützung

Je größer das Angebot an Services, desto wichtiger ist es, dass der Mitarbeiter bei der Auswahl der für ihn in seinem Kontext passenden Services unterstützt wird. Ein intelligenter Katalog berücksichtigt daher nicht nur das Profil des Mitarbeiters, sondern auch die bereits von ihm genutzten Services sowie mögliche Abhängigkeiten zwischen den Services.



Mehr als nur ein Self-Service-Katalog

Natürlich ist es oftmals das erklärte Ziel, dass sich Mitarbeiter selbst die für sie passenden Services bestellen. Ein Self-Service bringt viele Vorteile mit sich. Zusätzlich muss es, gesteuert durch Rollenmodelle, aber auch möglich sein, dass zum Beispiel eine Abteilungssekretärin für Mitarbeiter entsprechende Services bestellen kann.

Diese neue Leichtigkeit Ihrer IT-Services, bewahrt Sie davor, dass Ihre Kosten aus dem Ruder laufen und spart in kürzester Zeit bares Geld. Konzentrieren Sie sich auf Ihre Kernkompetenzen, den Rest übernimmt der intelligente Service-Katalog für Sie.

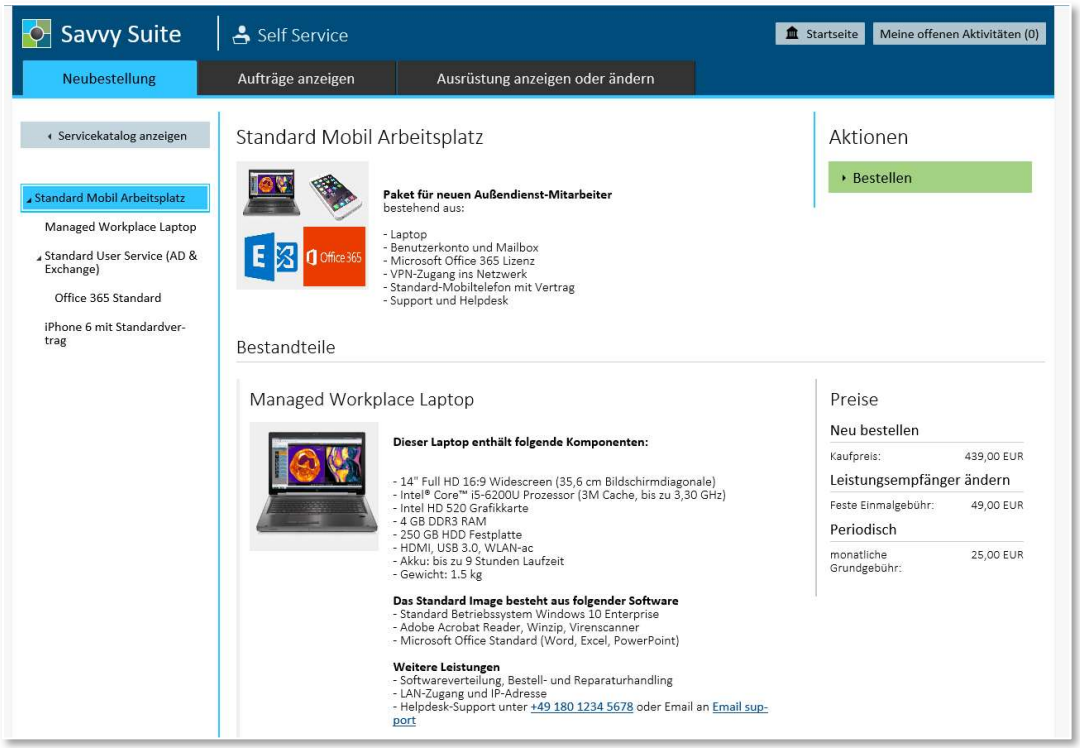
An den Anforderungen orientiert

Die Welt ist im Wandel. Schatten-IT und Consumerization der IT als Schlagworte führen dazu, dass Services heute schneller eingestellt und angepasst werden müssen. Ein Servicekatalog muss daher flexibel zu gestalten und einfach zu konfigurieren sein, damit die IT-Organisation schnell auf Anforderungen der Kunden reagieren kann

wird, sorgen Preise am Service für die notwendige Transparenz, bei der internen aber auch externen Verrechnung. Insgesamt ist es erforderlich, die Preismodelle im Unternehmen abbilden zu können, da sich Servicepreise aus vielen Komponenten zusammensetzen und einen wichtigen Beitrag zur Konzernrevision und Erfüllung von Compiancevorschriften beiträgt..

Ohne Rückfragen zum Ziel

Insgesamt gilt es, den Anforderungsprozess der Mitarbeiter, beginnend beim Servicekatalog, ohne Rückfragen abzubilden. Jedes Ticket und jeder Anruf, der erforderlich ist, damit ein Mitarbeiter einen passenden Service findet oder sich innerhalb des Prozesses abgeholt fühlt, kostet nicht nur Geld, sondern führt auch zu einer schlechteren Wahrnehmung des Angebotes.



Das Preisschild am Service

Ein Preisschild am Service kann mehrere Aspekte abdecken. Je nach Unternehmenskultur können Preise zu einem verstärkten Kostenbewusstsein führen und somit externe Mittelabflüsse wie zum Beispiel für Lizenzen reduzieren.

Insbesondere wenn eine verursachungsgerechte Leistungsverrechnung durchgeführt

Unsere Mission

„Wir sorgen für einen reibungslose Verwaltung der IT-Services unserer Kunden und verbessern die Wahrnehmung des IT-Dienstleisters im Unternehmen.“

Mit Automatisierung schneller zum Ziel

Das eigene Portfolio wurde in einem Servicekatalog abgebildet, die Services wurden standardisiert und der Kunde findet sich zurecht. Jetzt gilt es, schneller und effizienter im Rahmen der Leistungserbringung und Servicebereitstellung zu werden. Neben dem Aspekt der möglichen Kostensenkung durch Automatisierung gilt es auch hier, die Erwartungshaltung der Mitarbeiter zu berücksichtigen.

Ein Mitarbeiter will nicht 4-5 Werktage warten, bis eine neue Software auf seinem Client installiert wird. Ein Server aus der Microsoft Azure Cloud ist über die Konsole in 5 Minuten bereitgestellt und sollte bei einer Bestellung über den Katalog daher auch nicht viel länger dauern. Außerdem will die Konzernsicherheit, dass ein Account innerhalb von Minuten und nicht Stunden Berechtigungen bekommt oder verliert, ohne dass manuelle Eingriffe in den Prozess stattfinden. All dies sind Herausforderungen, für die eine Prozessautomatisierung das Mittel der Wahl ist.

Vom Servicekatalog zur IT-Fabrik
Der produktionsreife Auftrag

Der Prozess der Leistungserbringung soll ohne Rückfragen oder sogar voll automatisiert ablaufen. Eine wichtige Voraussetzung hierfür ist ein produktionsreifer Auftrag. Der produktionsreife Auftrag muss über Regelwerke im Katalog und Automatismen im Prozess sichergestellt werden, so dass immer alle Informationen in der vereinbarten Form für die Leistungserbringung vorliegen. Nur so lassen sich alle Bestellungen automatisieren oder bei teilautomatischen Aufträgen Rückfragen vermeiden. Der Anwender kann sich in standardisierten Prozessen natürlich auch jederzeit über den Auftragsstatus informieren. Das erklärte Ziel muss sein, dass nach dem Abschicken einer Bestellung niemand mehr einen Telefonhörer in die Hand nehmen muss.

Die automatische Schnittstelle zum Business

Muss ein Service durch einen Mitarbeiter angefordert werden oder lässt er sich nicht auch durch die Abbildung von Identity Management-Prozessen automatisch bestellen oder kündigen? Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen, dann können die Accounts deaktiviert und Services gekündigt werden. Schnittstellen zu entsprechenden Systemen und Prozessen berücksichtigen hier nicht nur Anforderungen aus dem Bereich Unternehmens-Governance, sondern sie sorgen auch dafür, dass Mitarbeiter schon proaktiv mit den passenden Services versorgt werden und diese automatisch auch wieder zurückgegeben werden.

Alles auf einen Blick

Interne Leistungsverrechnung

Es gibt viele Gründe, warum eine verursachungsgerechte interne Verrechnung der im Servicekatalog angebotenen Leistungen sinnvoll ist. Ein wichtiger Punkt sind oftmals Anforderungen aus dem Bereich Controlling, verbunden mit steuerrechtlichen Betrachtungen. Gerade im Zusammenspiel von miteinander verbundenen Unternehmen sind transparente Preise auf marktüblicher Basis ein wichtiges Element und müssen in einer internen Leistungsverrechnung nachgewiesen werden.

Aus Sicht des Servicekataloges als Schnittstelle zum Kunde spielen transparente Servicepreise, die Darstellung, wieviel man monatlich für welche genutzten Services bezahlt und eventuell auch innerhalb der Prozesse genutzten Regelwerke der preisbasierten Genehmigung eine zentrale Rolle. Servicepreise im Katalog und monatliche Kostentransparenz sind nicht nur Voraussetzung dafür, dass es weniger Diskussionen um die tatsächlich abgerechneten Services gibt, sie können auch Effekte der Kostenreduktion durch geringere Abrufmengen generieren.

Eine solche verursachungsgerechte Leistungsverrechnung muss natürlich auf Knopfdruck und ohne zusätzlichen Aufwand möglich sein.

Die Kosten im Blick

Ob genutzte Lizenzen, Benutzerkonten oder die Basis-IT-Ausstattung der Mitarbeiter - der Überblick über die Entwicklung der aktuellen IT-Kosten ist wichtig. Denn diese können über eine interne Leistungsverrechnung direkt auf die Kostenstellen der jeweiligen Leistungsnutzer umgelegt und transparent dargestellt werden.

So lassen sich die Kosten der IT proaktiv senken und Benutzerkonten und Lizenzen verursachergerecht umlegen. Kostenstellenverantwortliche gewinnen dadurch maximale Transparenz. Im Übrigen müssen Daten der Leistungsverrechnung kaufmännischen Systemen zur Generierung von Rechnungen und der Finanzbuchhaltung zur Verfügung gestellt werden. Dies sorgt für noch mehr Transparenz und Kostenbewusstsein im Unternehmen.

Eine Standartsoftware

viel Nutzen

Automatisierung der Requestprozesse und des Fulfillments, klar durch fest implementierte Regelwerke definiert

Kostenersparnisse durch gezielte Verringerung des Servicesaufwands, der Servicepreise und des Servicebezugs.

Verbesserung der IT Wahrnehmung durch zeitgemäße Technologien und Self-Service, sowie transparente Kommunikation und Erhöhung der Servicequalität

Compliancesicherheit durch transparente Berechtigungssteuerung sowie Einhaltung von verschiedenen Normen wie (DSGVO, BAIT,BSI etc)

Rahmendaten

- Über 1,7 Mio. verkaufte Lizenzen
- Seit 2003 am Markt
- bis zu 32 Sprachen
- an Ihre Organisation angepasst
- OnPremise und Cloudlösung
- Self-Service Oberfläche
- Plattformunabhängig
- Währungsübergreifend
- Hohe Datensicherheit
- Viele Konnektoren

Kontakt:

Dominik Varos – Leiter Marketing

Telefon: +49 6241 940 9028
Email: Dominik.Varos@syscovery.de

syscovery
business solutions

syscovery Business Solutions GmbH
Am Römischen Kaiser 7
67547 Worms

Phone 0800-3 69 83 69
Mail savvysuite@syscovery.de
Web www.syscovery.de