



Der Servicekatalog im Unternehmen

In der modernen IT-Welt ist ein effizienter Servicekatalog für Unternehmen von entscheidender Bedeutung, um die Anforderungen der Nutzer zu erfassen und ihre Erwartungen an die IT zu erfüllen. Als zentrale Komponente ermöglicht der moderne Servicekatalog eine reibungslose Interaktion zwischen IT-Services und Anwendern.

Der Servicekatalog repräsentiert nicht nur zeitgemäß die verfügbaren Services für die Anwender, sondern fungiert auch als erstes Element der Governance in einem Unternehmen. Durch Regelwerke im Katalog wird bereits im Vorfeld bestimmt, welcher Benutzer welche Services erhält und welche Vorschriften für deren Bestellung und Nutzung gelten. Im Unterschied zu herkömmlichen Webshops im Consumer-Bereich hat ein Servicekatalog somit nicht nur werbenden Charakter, sondern bildet auch die Steuerungsmechanismen im Unternehmen ab. Dies führt nicht nur zu Kosteneinsparungen, sondern erhöht gleichzeitig die Sicherheit.

Ein weiterer Vorteil des Servicekatalogs liegt darin, dass er für konsistente Aufträge sorgt und somit die Grundlage für eine automatisierte Servicebereitstellung bietet. Unternehmen können so nicht nur effektiver, sondern auch schneller Services bereitstellen. Mit weniger Rückfragen im Bereitstellungsprozess und mehr Automatisierung spart man nicht nur Zeit, sondern auch Kosten. Im Gegensatz zu einem Consumer-Webshop ist auf Basis der bestellten Services immer bekannt, was ein Anwender nutzt. Die Nutzung der Services ist daher nicht nur transparent, sondern lässt sich über automatische Folgeprozesse auch konsolidieren.

Der intelligente Servicekatalog, den passenden Service zur richtigen Zeit bereitstellen

Den passenden Service finden

Ein vorrangiges Ziel jedes IT-Dienstleisters ist die Zufriedenheit der Anwender. Hierbei spielt der Servicekatalog eine entscheidende Rolle, indem er nicht nur die Erwartungen der Anwender erfasst, sondern diese auch tatsächlich erfüllt. Mithilfe einer modernen Suche, aussagekräftiger Vorschlagswerte und den vertrauten Filterkriterien aus zeitgemäßen Webshops können Mitarbeiter basierend auf den Servicebeschreibungen den für sie passenden Service schnell und einfach identifizieren.

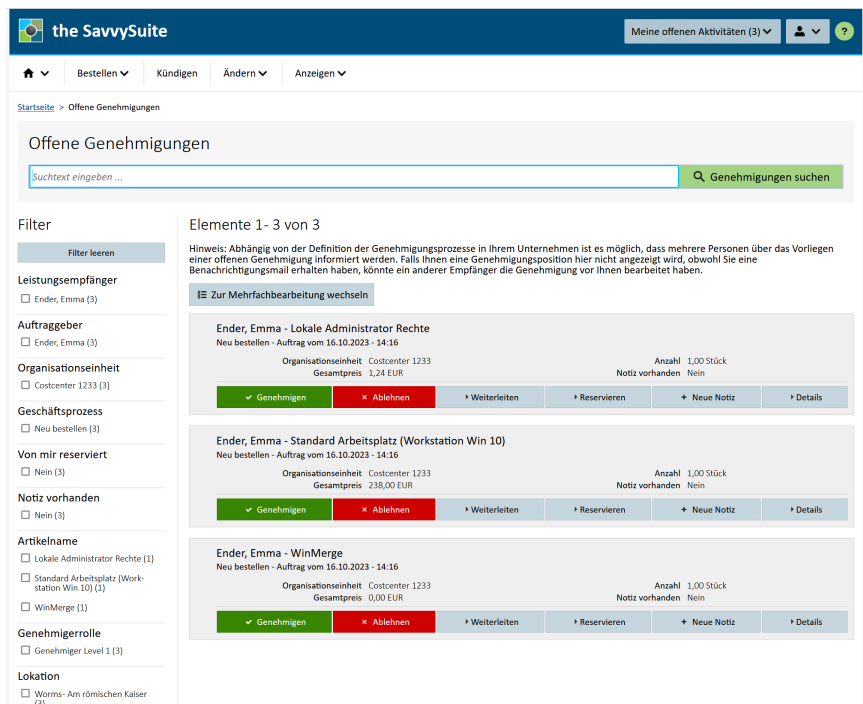
Die Sprache des Anwenders sprechen

Um sicherzustellen, dass ein Anwender die passenden Services findet und den Katalog akzeptiert, ist es von entscheidender Bedeutung, nicht nur mit treffenden Suchbegriffen, ansprechenden Bildern und verständlichen Servicebeschreibungen zu arbeiten. Das gesamte Portal um den Katalog herum sollte die Sprache des Anwenders sprechen, indem es die im Unternehmen gebräuchlichen Begriffe aufgreift und in der jeweiligen Landessprache anbietet.

syscovery SavvySuite Servicekatalog

Einfach genehmigen

Genehmigungen spielen eine zentrale Rolle in Regelwerken, in denen eine Person noch Entscheidungen treffen muss. Hierbei wird der Genehmiger optimal unterstützt



The screenshot shows the 'Offene Genehmigungen' (Open Approvals) page in the SavvySuite system. The interface includes a search bar, a filter sidebar on the left, and a main list of approval requests. The filter sidebar contains categories like 'Leistungsempfänger', 'Auftraggeber', 'Organisationseinheit', 'Geschäftsprozess', 'Von mir reserviert', 'Notiz vorhanden', 'Artikelname', 'Genehmigerrolle', and 'Lokation'. The main list displays three requests, each with details such as 'Ender, Emma - Lokale Administrator Rechte', 'Ender, Emma - Standard Arbeitsplatz (Workstation Win 10)', and 'Ender, Emma - WinMerge'. Each request entry includes a 'Neu bestellen' status, dates, prices, and a 'Notiz vorhanden' (Note available) indicator. Action buttons for 'Genehmigen' (Approve), 'Ablehnen' (Reject), 'Weiterleiten' (Forward), 'Reservieren' (Reserve), 'Neue Notiz' (New Note), and 'Details' are provided for each request.

Für den Anwender

Der Einstieg in die SavvySuite orientiert sich an den Rollen des Anwenders. Je nach den ihm zugewiesenen Rechten in der Organisation werden ihm entsprechende Handlungsmöglichkeiten angezeigt. Er kann neue Services für sich oder andere Bestellung und bereits genutzte Services einfach verändern.



Der intelligente Katalog als Unterstützung

Je umfangreicher das Angebot an Services ist, desto wichtiger wird die Unterstützung des Mitarbeiters bei der Auswahl passender Services in seinem spezifischen Kontext. Ein intelligenter Katalog berücksichtigt nicht nur das Profil des Mitarbeiters, sondern auch die bereits genutzten Services und mögliche Abhängigkeiten zwischen den Services.

Mehr als nur SelfService

Während das erklärte Ziel oft darin besteht, dass Mitarbeiter ihre Services selbstständig bestellen, bringt ein SelfService zahlreiche Vorteile mit sich. Es ist jedoch ebenso wichtig, dass, gesteuert durch Rollenmodelle, auch andere autorisierte Personen wie Abteilungssekretärinnen entsprechende Services bestellen können.

Servicekatalog braucht klare Regeln

Im Zeitalter des SelfService sind klare Governance-Richtlinien unerlässlich. Anwender können ihre Bedürfnisse eigenständig erfüllen, aber es ist wichtig zu definieren, wer welche Dienste in Anspruch nehmen darf. Neben der Rolle im Unternehmen können auch Faktoren wie Standort oder bereits genutzte Services eine Rolle spielen. Genehmigungen sind eine Möglichkeit, sicherzustellen, dass die Nutzung bestimmter Dienste den festgelegten Regeln entspricht.

„Damit Genehmigungen auch akzeptiert werden, muss es sowohl für einen Manager, der einmal im Monat etwas genehmigen soll, als auch für Kunden mit Mitarbeitern passen, die mehrere hundert Genehmigungen am Tag durchführen sollen“

Das Preisschild am Service

Ein Preisschild am Service kann mehrere Aspekte abdecken. Abhängig von der Unternehmenskultur können Preise zu einem verstärkten Kostenbewusstsein führen und externe Mittelabflüsse reduzieren. Insbesondere bei verursachungsgerechter Leistungsverrechnung sorgen Preise am Service für notwendige Transparenz, um spätere Diskussionen bei der internen Verrechnung zu vermeiden.

Ohne Rückfragen zum Ziel

Der Bestellprozess sollte für Anwender und Mitarbeiter, beginnend beim Servicekatalog, ohne Rückfragen abgebildet werden. Jedes Ticket oder Anruf, der benötigt wird, damit ein Mitarbeiter einen passenden Service findet oder sich innerhalb des Prozesses abgeholt fühlt, bedeutet nicht nur Kosten, sondern beeinträchtigt auch die Wahrnehmung des Angebots negativ. „Den passenden Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter zu bestellen, muss genauso einfach sein wie bei Apple oder Amazon.“

Mit Automatisierung schneller zum Ziel

Das eigene Portfolio ist nun im Servicekatalog übersichtlich dargestellt, die Services wurden standardisiert, und die Kunden finden sich leicht zurecht. Nun steht die Herausforderung an, im Rahmen der Leistungserbringung und Servicebereitstellung schneller und effizienter zu werden. Neben dem potenziellen Kostensenkungsfaktor durch Automatisierung ist es ebenso wichtig, die Erwartungen der Mitarbeiter zu berücksichtigen.

Ein Mitarbeiter möchte nicht 4-5 Werktage warten, bis eine neue Software auf seinem Client installiert ist. Ein Server aus der Microsoft Azure Cloud kann über die Konsole in 5 Minuten bereitgestellt werden und sollte bei einer Bestellung über den Katalog daher ebenfalls zeitnah verfügbar sein. Zudem legt die Konzernsicherheit Wert darauf, dass Berechtigungen für einen Account innerhalb von Minuten, nicht Stunden, erteilt oder entzogen werden, ohne manuelle Eingriffe in den Prozess. Diese Herausforderungen lassen sich am besten durch Prozessautomatisierung bewältigen.

Vom Servicekatalog zur IT-Fabrik

Der produktionsreife Auftrag

Die Leistungserbringung sollte ohne Rückfragen oder sogar vollständig automatisiert erfolgen. Ein entscheidender Faktor hierbei ist ein produktionsreifer Auftrag. Dieser muss durch Regelwerke im Katalog und Automatismen im Prozess gewährleistet werden, sodass alle erforderlichen Informationen in der vereinbarten Form für die Leistungserbringung vorliegen. Nur so können alle Bestellungen automatisiert oder bei teilautomatisierten Aufträgen Rückfragen vermieden werden. Der Anwender kann sich natürlich jederzeit in standardisierten Prozessen über den Auftragsstatus informieren. Das erklärte Ziel ist, dass nach dem Absenden 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 Integration von Identity Management-Prozessen automatisch bestellen oder kündigen? Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, können Accounts deaktiviert und Services gekündigt werden. Schnittstellen zu entsprechenden Systemen und Prozessen berücksichtigen nicht nur Anforderungen im Bereich Unternehmens-Governance, sondern sorgen auch dafür, dass Mitarbeiter proaktiv mit den passenden Services versorgt werden. Und noch wichtiger ist, dass beim Ausscheiden automatisiert diese Services gekündigt oder zurückgegeben werden.

Die Verrechnung von Leistungen

Es gibt zahlreiche Gründe, warum eine verursachungsgerechte interne Verrechnung der im Servicekatalog angebotenen Leistungen sinnvoll ist. Ein entscheidender Faktor sind oft Anforderungen aus dem Bereich Controlling, verbunden mit steuerrechtlichen Überlegungen. Besonders im Zusammenspiel von vernetzten Unternehmen sind transparente Preise auf marktüblicher Basis ein wesentliches Element, das in einer internen Leistungsverrechnung nachgewiesen werden muss.

Von der Perspektive des Servicekatalogs als Schnittstelle zum Kunden spielen transparente Servicepreise, die Darstellung der monatlichen Kosten für die genutzten Services und möglicherweise auch Regelwerke für preisbasierte Genehmigungen eine zentrale Rolle. Servicepreise im Katalog und monatliche Kostentransparenz sind nicht nur Voraussetzung dafür, dass es weniger Diskussionen über die tatsächlich abgerechneten Services gibt, sondern können auch Effekte der Kostenreduktion durch geringere Abrufmengen generieren.

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

Die Kosten im Blick

Ob es um genutzte Lizenzen, Benutzerkonten oder die grundlegende IT-Ausstattung der Mitarbeiter geht- ein Überblick über die Entwicklung der aktuellen IT-Kosten ist entscheidend. Denn diese können über eine interne Leistungsverrechnung direkt auf die Kostenstellen der jeweiligen Leistungsnutzer umgelegt und transparent dargestellt werden. Auf diese Weise lassen sich die IT-Kosten proaktiv senken, und Benutzerkonten sowie Lizenzen können verursachergerecht verteilt werden. Die Verantwortlichen für Kostenstellen gewinnen dadurch maximale Transparenz. Zudem müssen die Daten der Leistungsverrechnung kaufmännischen Systemen für die Generierung von Rechnungen und der Finanzbuchhaltung zur Verfügung gestellt werden. Dies fördert noch mehr Transparenz und Kostenbewusstsein im Unternehmen.

Nicht nur theoretisch - sondern auch praktisch

Der intelligente und effiziente Weg für IT-Services: Seit 20 Jahren nutzen unsere Kunden die SavvySuite, um Servicekataloge, Request Management, Leistungsverrechnung und Anforderungen im Bereich Governance erfolgreich und nachhaltig abzubilden.

Heute stehen bei vielen Unternehmen Joiner, Mover und Leaver Prozesse im Fokus, wenn es um Governance und Effizienz geht.

Mit einer Automatisierung vom Identity Management ausgehend bis tief in die Technik der Leistungserbringung hinein realisiert die SavvySuite ein rundes Gesamtkonzept.



Sollten Sie noch Fragen haben, dann freuen wir uns auf Ihren Anruf oder eine E-Mail von Ihnen. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.



syscovery Business
Solutions GmbH
Am Römischen Kaiser 7
67547 Worms

49 6241 940 90 0
info@syscovery.de

www.thesavvysuite.com