

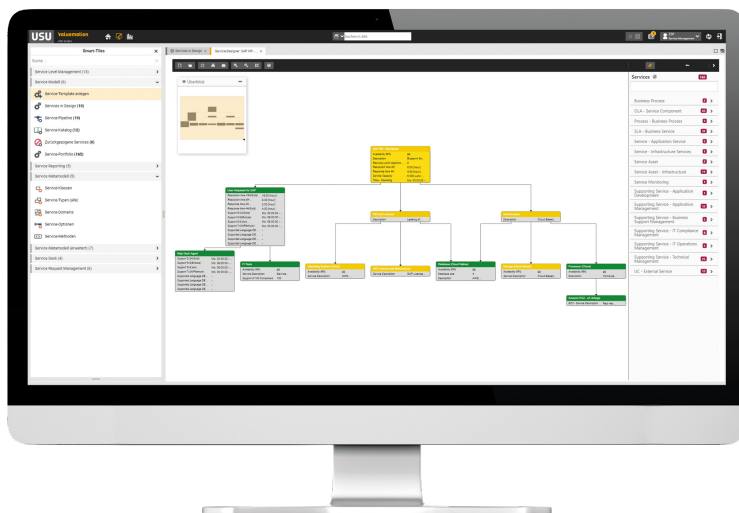
FLYER

VALUEMATION SERVICE DESIGNER

Bereits mit dem Service-Design legen Sie die Grundlage dafür, dass Ihre Produkte und Services richtig konzipiert sind, um sowohl die Kundenbedürfnisse zu erfüllen als auch Wertschöpfung zu erzielen. Folgt das Service-Design keinem strukturierten Prozess, können Produkte und Dienstleistungen später im Betrieb teuer und störanfällig sein, Ressourcen verschwenden oder nicht kundenzentriert genug gestaltet sein. Schon beim Entwurf neuer Services sowie bei der Änderung und Verbesserung bestehender Services ist also ein ganzheitlicher, wertorientierter Ansatz wichtig, damit die Kundenziele optimal erreicht werden.

Zielsetzung

Mit dem Valuemotion Service Designer können Sie Services mit Ihren Kunden im Dialog und interaktiv definieren. Sie nutzen dazu einen Baukasten aus bereits vordefinierten, modularen Services und können diese per Drag & Drop direkt kombinieren sowie weiterbearbeiten und anpassen. Die Service-Bausteine umfassen auch deren strukturelle Abhängigkeiten (z. B. zu Business-Prozessen) sowie Verbindungen zu unterstützenden Service-Komponenten. Ebenso enthalten diese Bausteine bereits standardisierte Service-Attribute (Service-Parameter) zur weiteren Spezifikation der Service-Erbringung.



NUTZEN

Mit Valuemotion

bringen Sie durch eine gemeinsame Abstimmung die Serviceanforderungen von Kunden mit der Leistungsfähigkeit des IT-Betriebs in Einklang

beschleunigen Sie die Bereitstellung kundenindividueller Services durch ein hohes Maß an Standardisierung

reagieren Sie flexibel auf sich ändernde Kundenwünsche durch rasche Anpassung bestehender Services und individueller Optionen

erzielen Sie eine hohe Transparenz durch die Visualisierung von Servicestrukturen und zeigen Abhängigkeiten zwischen Services und Servicekomponenten auf.

Service-Design nach dem Baukastenprinzip per Drag & Drop

KEY FACTS

Der Valuation Service Designer ist ein Modul der USU-Suite Valuation. Damit

erweitern Sie den Service-Portfolio-Lifecycle um eine Tool-gestützte Design-Phase

gestalten Sie mit Systemunterstützung spezifische Services im Dialog mit Ihren Kunden

designen Sie Services sehr einfach und interaktiv mit grafischer Unterstützung per Drag & Drop

greifen Sie auf einen umfassenden Baukasten an bereits ausgereiften Service-Komponenten zu

erhalten Sie Unterstützung bei der Weiterentwicklung bestehender Services.

INFO

Weitere relevante Module:

- Service Portfolio Manager
- Service Request Manager
- Service Level Manager

Services im Dialog mit Kunden designen

— Bislang wurden Services häufig in Workshops zwischen Service-Provider und Service-Konsument besprochen und auf Papier skizziert. Die anschließende Dokumentation und Weiterleitung zur Freigabe bzw. zur Übernahme der Services in den Produktivbetrieb gestaltete sich entsprechend aufwändig. Mit dem Valuation Service Designer starten Sie bereits von Beginn an mit größtmöglicher Kundenorientierung: Services lassen sich systemgestützt und z. B. auch direkt im Dialog mit Kunden designen. Dazu nutzen Sie eine intuitiv bedienbare grafische Oberfläche und verwenden einen Baukasten an bereits vordefinierten Services. Der Service befindet sich zunächst in der Phase „in Design“, geht nach Fertigstellung in die Phase „Draft“ über, wird schließlich freigegeben und im kundenspezifischen Servicekatalog bereitgestellt. Die nun vom Kunden bestellbaren Services werden durch die Service-Instanziierung in den Produktivbetrieb überführt.

Standardisierte Service-Bausteine nutzen

— Die Hauptnutzer des Valuation Service Designers sind in der Regel Service-Manager oder Produktmanager. Diese können auf einen „out of the box“ verfügbaren, umfassenden Baukasten an bereits fertigen, ausgereiften Service-Bausteine zugreifen. Dieses Baukastenmodell wurde von USU in Kooperation mit dem unabhängigen ITIL®- und Management-Beratungsunternehmen SERVIEW entwickelt. Die Service-Bausteine dienen also als Grundlage für neue Services in der Design-Phase. Beispielsweise möchten Sie einen Applikationsservice für die Bereitstellung von SAP-Komponenten designen: Dazu wählen Sie die entsprechenden Service-Bausteine aus dem Baukasten per Drag & Drop. Anschließend werden alle Service-Komponenten mit ihren Abhängigkeiten automatisch übernommen. Durch die grafische Visualisierung erzeugen Sie eine hohe Transparenz über die Servicestruktur. Mittels farblicher Differenzierung können Sie leicht unterscheiden: Die gelben Services sind „in Design“ und können noch verändert werden. Die grünen Standardkomponenten sind unveränderbar, da es sich hierbei um fertige Bausteine handelt, die zur Nutzung freigegeben sind und ggf. bereits in anderen Service-Strukturen genutzt werden. Ist die Design-Phase abgeschlossen, wird der Service direkt in den „Draft“-Status gesetzt, geht in den Freigabeprozess und wird anschließend produktiv geschaltet.

Eigene Service-Bausteine erstellen

— Natürlich können Sie mit dem Valuation Service Designer jederzeit auch das Design eines bestehenden Service-Bausteins ändern. Ebenso können Sie auch eigene, neue Service-Bausteine erstellen und sich dazu vorhandener Komponenten bedienen. Die Funktionalität des Service-Bausteins definieren Sie durch die Konfiguration der Service-Parameter. Anschließend können Sie diese Service-Bausteine ebenfalls über den modularen Baukasten verfügbar machen.