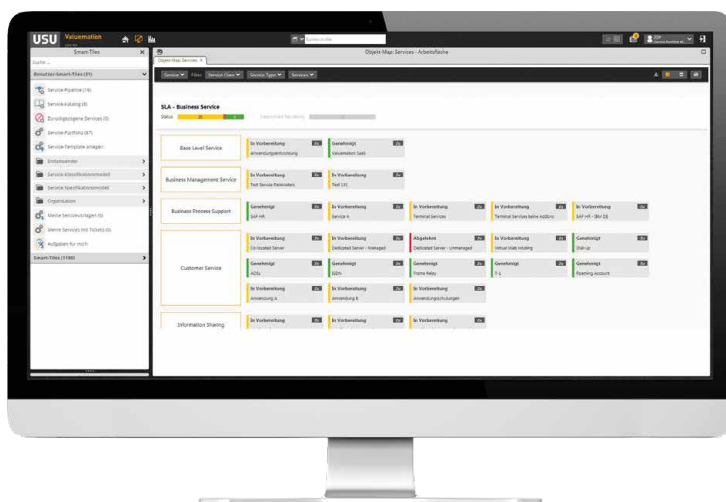


FLYER

VALUEMATION SERVICE PORTFOLIO MANAGER

Mit Service Portfolio Management schaffen Sie die Voraussetzung dafür, Ihre IT in eine serviceorientierte Organisation weiterzuentwickeln. Das Service-Portfolio leitet sich direkt aus Ihrer Servicestrategie ab und repräsentiert Ihr generelles Serviceangebot. Damit ist es ein wichtiges Bindeglied zwischen Servicekunde und Service-Provider, das die Kundenanforderungen und die Leistungsfähigkeit der IT in einen messbaren Zusammenhang bringt. Gleichzeitig ist es die Basis für die Entwicklung eines kundenorientierten Service-Katalogs und damit ein zentrales Element für den Transfer der Servicestrategie in den operativen Betrieb. Damit Sie Ihr Service-Portfolio und kundenspezifische Serviceangebote möglichst konsistent strukturieren und beschreiben, benötigen Sie eine Lösung, die Sie dabei effizient unterstützt.



NUTZEN

Mit Valuemation

bringen Sie Kundenwünsche und IT-Leistungen in Einklang, indem Sie ein marktgerechtes Service-Portfolio festlegen

etablieren Sie die konsequente Serviceausrichtung Ihrer IT-Organisation, indem Sie aus der Servicestrategie konkrete Leistungen und Angebote für Servicekunden ableiten

unterstützen Sie die Servicevermarktung durch eine detaillierte, für Kunden verständliche Leistungsbeschreibung mit standardisierten und vergleichbaren Serviceleistungen

steuern Sie den kompletten Servicelebenszyklus von Beginn an sicher und effizient, durch eine prozessgestützte, integrierte Lösung

Übersicht über die Businessbezogenen IT-Services in der Servicelandkarte

KEY FACTS

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

starten Sie rasch mit einem standardisierten Basisportfolio und strukturierten Servicespektrum

reagieren Sie flexibel auf Kundenwünsche durch spezifische Services und individuelle Optionen

erkennen Sie Abhängigkeiten in Ihrer Servicelandschaft durch die Service-Dekomposition

profitieren Sie von einer integrierten, ITIL®-basierten Lösung, die nachfolgenden IT-Serviceprozesse nahtlos unterstützt

INFO

Weitere relevante Module:

- Service Level Manager
- Costing & Charging Manager
- Service Request Manager

Zielsetzung

— Mit dem Valuation Service Portfolio Manager beschreiben Sie das Leistungsspektrum Ihrer IT-Serviceorganisation und setzen die IT-Services in Bezug zu Kundenanforderungen und Business-Services. So können Sie Ihr Serviceangebot transparent darstellen und optimal vermarkten. Damit unterstützen Sie z. B. den Service-Manager bei der Definition, Strukturierung und Auswertung des Serviceangebots und den Servicevertrieb im Vertriebsprozess. Das generelle Serviceangebot lässt sich nach unterschiedlichen Kunden- und Marktsegmenten differenzieren und verschiedene Preismodelle für die jeweiligen Serviceprodukte aufbauen.

Das Service-Metamodell festlegen

— Sie starten mit einem vordefinierten Service-Metamodell (inkl. Service-Dekomposition, Servicespezifikation und Service-Domain-Modell), aus dem sich der Rahmen für die zu unterstützenden Business-Services ableitet. Der Valuation Service Portfolio Manager führt Sie mit Strukturvorgaben durch die jeweiligen Prozesse, und Sie nutzen damit automatisch Best-Practice-Methoden. Den Business-Services als oberste Ebene der Servicehierarchie sind Servicekomponenten (d. h. gekapselte Bausteine der Servicestruktur) zugeordnet. Diese Servicekomponenten können auf Service-Assets heruntergebrochen werden, die wiederum Applikationen, IT-Infrastruktur-Elementen sowie externen Services zugeordnet werden, was Transparenz schafft über Zusammenhänge und Abhängigkeiten (mit dem optionalen Modul Valuation CMDB Manager). Ebenso können Sie das definierte Service-Portfolio als Planungsnetzwerk für die Ermittlung von Servicekosten/-Stückpreisen oder für das Service Level Management nutzen. Das Service-Metamodell lässt sich einfach konfigurieren und an Ihre spezifischen Anforderungen als Service-Provider anpassen.

Das Service-Angebot beschreiben

— Service-Templates dienen Ihnen wie ein „Baukasten“ als Basis für die Strukturierung, Standardisierung und Erstellung neuer Serviceangebote. Darin enthalten sind vordefinierte Servicekomponenten und Service-Assets sowie häufige Service-Requests. Daraus lässt sich ein kundenspezifischer Servicekatalog (z. B. für einzelne Geschäftsbereiche) erstellen, den Sie anschließend direkt in ein Self-Service-Portal überführen können. Neue Angebote lassen sich mit dem Service-Metamodell auf die Einhaltung von Konventionen und Standardisierungsrichtlinien abgleichen. Die Servicezustände (z. B. geplant, in Entwurf, genehmigt, abgelehnt, abgelaufen) werden durch frei definierbare Servicestatusübergänge gesteuert. Nach der Abnahme/Freigabe des vollständig definierten Service' wird dieser automatisch Teil des Servicekatalogs.

Kundenspezifische Services verwalten

— Mit dem Service-Template verfügen Sie über ein festes Muster als Basis für spezifische Serviceausprägungen pro Kunde (Serviceinstanzen). Diese Serviceinstanzen können über den Service-Shop erstellt werden. Sie enthalten alle relevanten kundenbezogenen Details beschrieben wie Serviceparameter (z. B. Kapazität der E-Mailbox, Verfügbarkeit, Support-Level, Erbringungsort, Zahlungsmodalitäten etc.), Serviceattribute und -optionen (z. B. Service Level „Gold“, „Silber“ oder „Bronze“), das kundenbezogene Preismodell und die vereinbarte Menge und Güte von Service-Requests durch Endanwender. Diese Angaben sind Teil von kundenspezifischen Serviceverträgen (SLAs) und werden bei Nutzung des optionalen Moduls Valuation Service Level Manager automatisch für die SLA-Überwachung pro Serviceinstanz herangezogen.