

get portfolio Service Portfolio Management



Nutzen

Sie erzeugen kundenorientierte Service-Angebote.

Sie erhalten die Grundlage für Service Level Agreements und die Service-Verrechnung.

Sie legen in kürzester Zeit die Grundlagen für ihr strategisches Service Management.

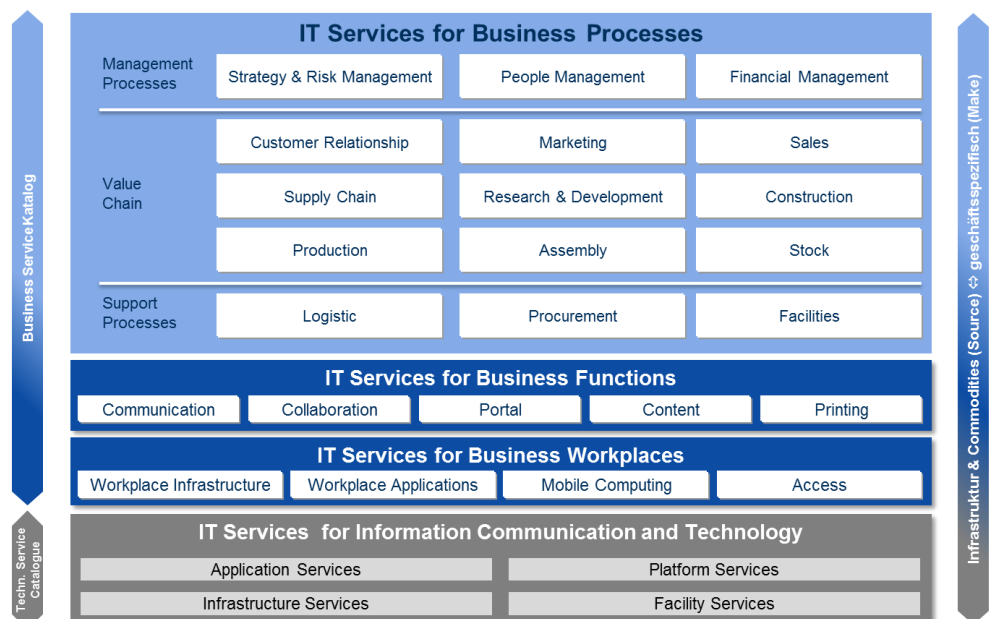
get portfolio ist unsere Lösung für das Service Portfolio Management.

Sie schafft die Voraussetzung, Ihre Abteilung in eine Service-Organisation zu entwickeln. Das Service Portfolio stellt das wichtigste Bindeglied zwischen der Kunden- und der Lieferantenorganisation dar. Anforderungen Ihrer Kunden und die Möglichkeiten Ihrer Lieferorganisation werden über das Service Portfolio in einen planbaren Zusammenhang gebracht. Das Service Portfolio repräsentiert die Service-Strategie einer Organisation und ist damit die Basis für die Entwicklung des Service-Katalogs.

Das Service Portfolio ist das zentrale Element zur Entwicklung einer konsistenten Service Management Strategie.



Die **IT Service** Landschaft
am Beispiel der
Fertigungsindustrie



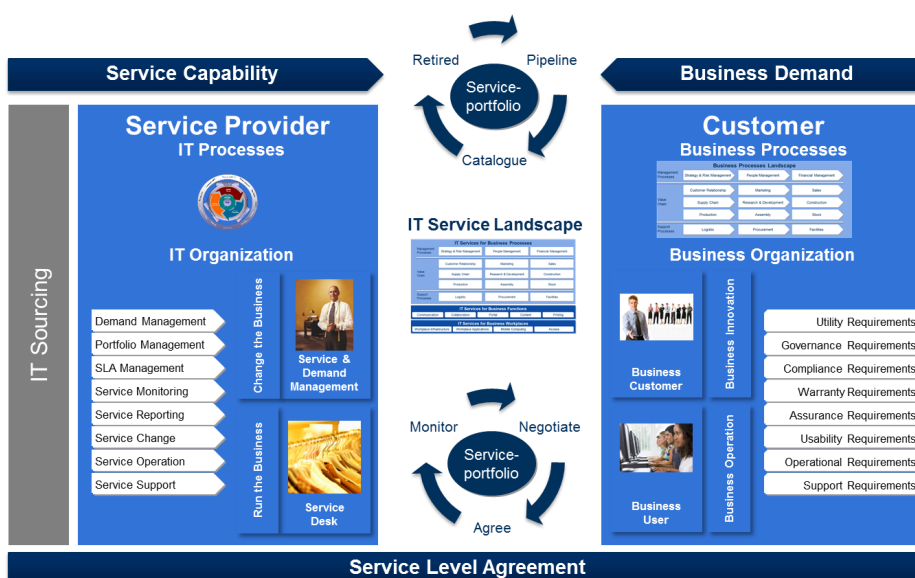
Unsere get portfolio Roadmap

- Analyse der Ist-Situation
- Bestimmung des Service-Modells und einer ersten Service-Landkarte.
- Abstimmung der Service-Landkarte mit dem Business.
- Beschreibung der Services, SLAs und OLAs.
- Definition und Implementierung des Prozesses für Service Portfolio Management und der Schnittstellen (Demand Management, Supplier Management, ...).

Unsere Leistungen

- Kundenorientierter Service-Katalog
- Implementierter Prozess für Service Portfolio Management
- Standardisierte Service-Beschreibungen
- Implementiertes Governance-Modell zur Zuweisung von Rollen und Verantwortlichkeiten auf der Lieferantenseite wie auch beim Kunden

Service **Lifecycle** Management mit **get portfolio**



Key Facts

Service Lifecycle Management

Kunden stellen mit ihrer Nachfrage und ihren spezifischen Bedürfnissen die Anforderungen an die IT-Organisation und deren Services.

Die Nachfrage wird gesteuert, indem Service-Umfang und -Qualität eindeutig einem Geschäftsprozess, einer Funktion oder dem persönlichen Arbeitsumfeld eines Benutzers zugeordnet werden.

Services werden strategisch aufgebaut, betrieben und am Ende des Lebenszyklus' wieder abgebaut.

Services werden abgestimmt, vereinbart und überwacht.

Service (Level) Agreements beschreiben diese Leistungsvereinbarungen objektiv.

Für eine direkte Kommunikation zwischen Business- und IT-Organisation sind Schnittstellen etabliert.

get it 
service management