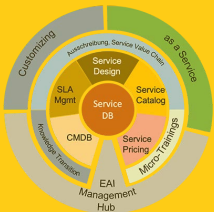


Scholderer.KATALOG

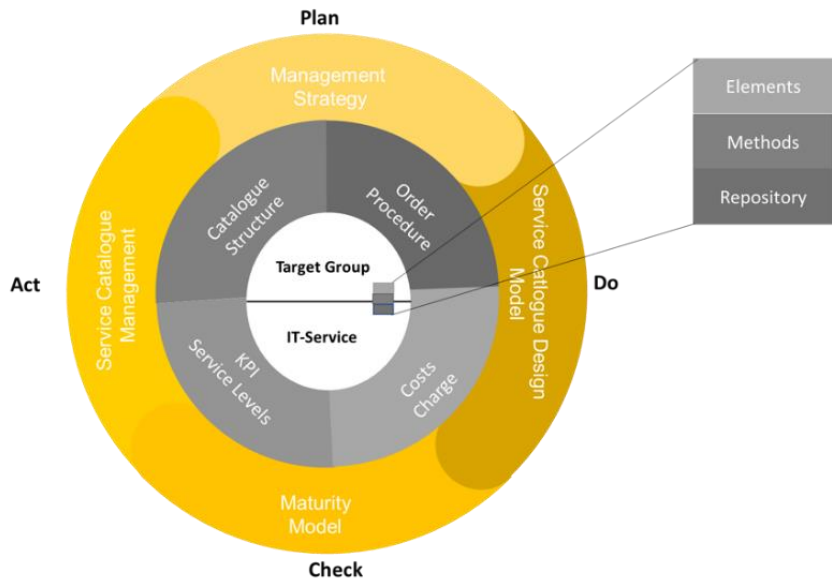


SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.



Nach dem PDCA-Zyklus ist der Kern von CECAR im Fokus, in dem sich die nachfolgend erläuterten sechs Elemente befinden. Der Kern ist in zwei Bereiche aufgeteilt, der von den beiden Elementen „Zielgruppe“ und „IT-Service“ getragen wird. An der Zielgruppe angekoppelt sind die Katalog-organisation und die Order- Prozesse für den Bestellvorgang. Zum IT-Service gehören auch KPI/Service-Levels und Cost/Charge.



Bestandteile des PDCA-Zyklus

PLAN: Managementstrategie // Die Managementstrategie (Management Strategy) dient dazu, organisatorische Vorbereitungen zu treffen, um den IT-Servicekatalog einerseits gewinnbringend zu positionieren und andererseits mit der Erstellung des IT-Servicekatalogs beginnen zu können und diesen zu projektieren.

DO: Servicekatalog-Designmodell // In diesem Schritt des PDCA-Zyklus wird eine sukzessive Herangehensweise zur Erstellung eines IT-Servicekatalogs vermittelt. Ziel ist es, dem Servicekatalog-Manager sowohl die Showstopper als auch Hürden aufzuzeigen und entsprechende Lösungskonzepte vorzuschlagen, damit er erfolgreich zum eigenen IT-Servicekatalog gelangt.

CHECK: Maturity Model // Der Erfolg des vorangegangenen Schritts “DO”, wird über unser Reifegradmodell („SMART“ – Scholderer Maturity Analysis and Reporting Tool) geprüft und der Ist- und Soll-Status wird grafisch dargestellt. Ziel ist es, die Weiterentwicklung des IT-Unternehmens über den IT-Servicekatalog und seine angrenzenden Themen wie z.B. Serviceverständnis, Automatisierung von Buchungen, Self-Service Möglichkeiten für IT-Services voranzutreiben.

ACT: Servicekatalog-Management // Im Bereich “ACT” wird der bestehende IT-Servicekatalog über das Servicekatalog-Management verwaltet und aktuell gehalten. Dabei ist die Organisation stark im Fokus, wie die Abstimmung mit den angrenzenden ITIL-Prozessen Service-Level-Management und Service-Portfoliomanagement stattfindet soll. Der IT-Servicekatalog soll im IT-Unternehmen aktiv zur Nutzung gebracht werden.



SCHOLDERER

THE ITSM COMPETENCE FACTORY.

Wir nehmen uns Zeit für Sie

Telefon: +49 (0) 7251 – 50 555 15

E-Mail: sla@scholderer.de

Durlacher Str. 95

76646 Bruchsal

Deutschland