



Servicekatalog

Das Modul Deskcenter Service Catalogue ist Teil des ITSM (IT-Service-Management), womit Maßnahmen und Methoden zur optimalen Unterstützung der Geschäftsprozesse mit Fokus auf Serviceorientierung gemeint sind. Der Servicekatalog von Deskcenter bietet dazu mehrere Themen, wie das Katalogmanagement und Request Fulfillment, welche an ITIL ausgerichtet sind. Das beinhaltet Dienstleistungen für die Bereitstellung und den Betrieb von Services, d.h. über den Servicekatalog werden die Zurverfügungstellen von Services an interne Kunden und deren Genehmigungen und Bereitstellung abgebildet.

Funktionalitäten mit vielen Vorteilen

- » **Alles aus einer Hand:**
Integration ohne Schnittstellen von Assetmanagement, Softwareverteilung, Tickets und Vorfällen, Lizenzmanagement und weiteren Prozessen in einer Lösung
- » **Standardisierte Abläufe:**
Prozesse folgen immer dem definierten Ablauf durch Workflows und so wird Klarheit für alle Beteiligten geschaffen
- » **Automatisierung:**
Durch die hohe Interaktion von Workflow und Softwareverteilung können Services für Software ohne Zutun der IT-Abteilung bereitgestellt werden
- » **Digitalisierung der Prozesse:**
Von der Serviceanfrage über die Genehmigung bis zur Bereitstellung laufen die Prozesse vollkommen digital.
- » **Dokumentation:**
Vorgänge werden dokumentiert, so dass eine Nachweispflicht gewährleistet ist und alles für Audits im Nachhinein geprüft werden kann; wer wann was angefragt, genehmigt oder bereitgestellt hat und damit Relevanz zum Thema Access hat.
- » **Transparenz:**
Services, seien es IT oder Non-IT, sind für Mitarbeiter transparent, weil diese alle verfügbaren Services kennen
- » **Differenzierung:**
Klare Trennung was wirklich eine Anfrage oder eine Störung eines bereits bereitgestellten Service ist.

- ✓ Maximale Unterstützung von Businessprozessen
- ✓ Erhöhung des Stellenwerts von Services
- ✓ Zeit für das Wesentliche: Mehr Zeit für Fortschritt und Projekte in Serviceabteilungen
- ✓ Verbesserung der kontinuierlichen Effizienz, Qualität und Wirtschaftlichkeit in Serviceabteilungen

Anwendungsbeispiele

Service für Software



- » Der Anwender benötigt eine neue Software, um seine Arbeit zu erledigen und erstellt im Serviceportal eine Serviceanfrage.
- » Die Serviceanfrage gelangt automatisiert zur Genehmigung, gleich beim entsprechenden Entscheider.

- » Die Bereitstellung der Software erfolgt über die Softwareverteilung.

Service für Hardware



- » Der Anwender benötigt eine neue Hardware, um seine Arbeit zu erledigen und erstellt im Serviceportal eine Anfrage für seinen Bedarf.
- » Die Serviceanfrage gelangt automatisiert zur Genehmigung, gleich beim entsprechenden Entscheider.

- » Die Bereitstellung erfolgt manuell. Ein Mitarbeiter mit entsprechender Rolle bekommt automatisch eine Aufgabe zur Auslieferung der Hardware zugewiesen.

