

Handboek voor de Cloud service catalogus

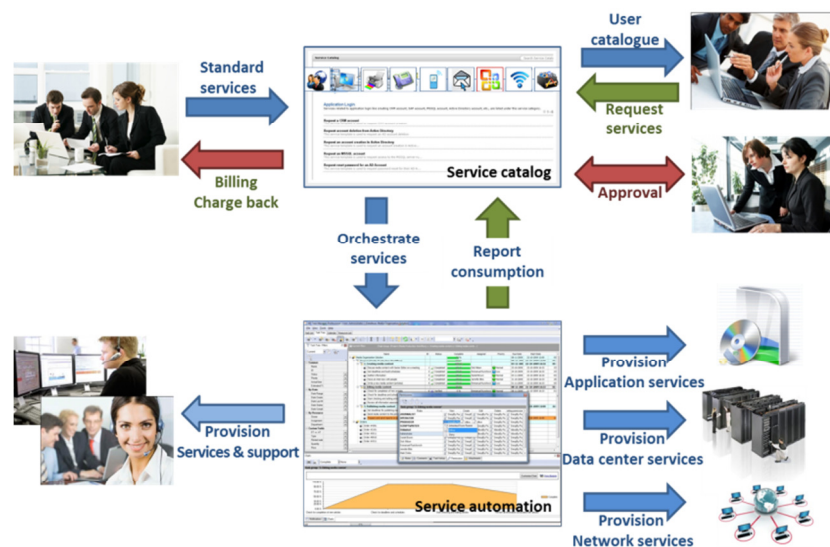
Self-service, on demand, pay per use? Geen paniek!

De service¹ catalogus² is een must voor IT-organisaties, en is het met de komst van private en public Cloud services belangrijker dan ooit. Maar hoe ontwikkel je stapsgewijs een catalogus voor Cloud services? In dit artikel bieden wij een leidraad en delen wij inzichten en ervaringen uit de praktijk.

Paul Muller en Kees Ootes, Stratitude

De Service Catalogus is de hoeksteen van service delivery en automatisering hiervan, en het startpunt voor iedere organisatie die geïnteresseerd is in het verbeteren van de efficiëntie en de relaties met klanten³. Daarnaast is het op orde hebben van de Service catalogus een primaire voorwaarde voor vormen van dienstverlening als self-service, on demand en pay per use. Kortom voor het kunnen aanbieden van Cloud-diensten⁴.

Het kan een hele uitdaging zijn om de waarde van uw IT-diensten inzichtelijk te maken. Zeker wanneer er veel diensten worden geleverd aan diverse onderdelen binnen de organisatie. Diensten die bovendien zijn opgebouwd rond diverse IT-componenten verdeeld over meerdere IT-domeinen, zoals data center, netwerk, applicaties, werkplek. En die ook nog eens door diverse interne en/of externe partijen worden gerealiseerd. Ook binnen IT-afdelingen kan het dan lastig zijn om een goed beeld te hebben van de afhankelijkheden tussen technologieën, activiteiten, services en de toegevoegde waarde voor de Business.



Afbeelding 1. Service catalogus, one-stop-shop voor (Cloud) services.

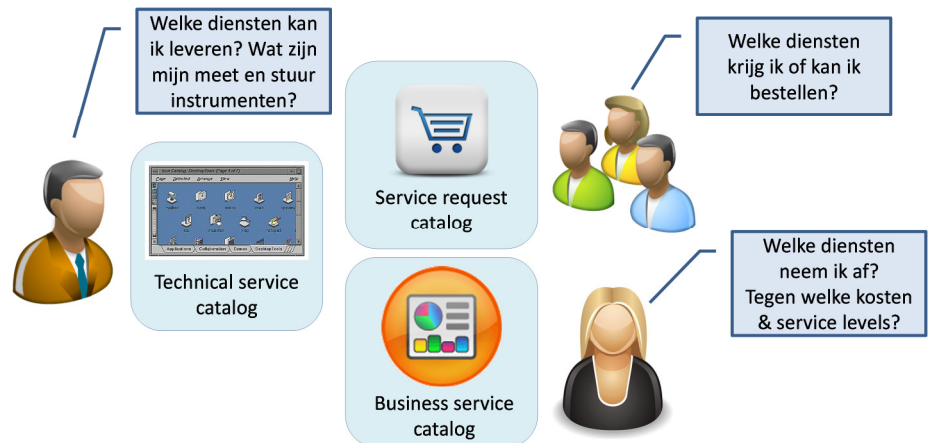
Zonder een helder begrip van de beschikbare diensten, bestaat een grote kans dat er een mis match ontstaat betreffende verwachtingen over wat geleverd kan worden en tegen welke condities en kosten. Misschien nog wel problematischer is het als de coördinatie over IT-afdelingen (intern en extern) heen ontbreekt over verantwoordelijkheden en service-afspraken. Dit kan resulteren in kostbare uitval van diensten en productiviteitsverlies voor de business. De Service catalogus speelt een centrale rol in het inzichtelijk en beheersbaar krijgen en houden van uw services. Hiermee bent u in staat de dienstverlening van IT te verbeteren en de risico's en kosten aanzienlijk te verlagen.

Een centraal punt voor alle informatie over uw IT services.

One-stop-shop. Een gecentraliseerde service catalogus maakt het mogelijk om informatie te delen over geografische en organisatorische grenzen heen. In een tijd van gedistribueerde IT landschappen, geglobaliseerde bedrijfsmodellen en het nieuwe werken, is het belang van de juiste informatie op de juiste plaats belangrijker dan ooit. Eén plek van waaruit actuele, consistente en voor hun rol relevante informatie wordt geleverd aan eindgebruikers, business demand managers en IT medewerkers.

Taal die de Business begrijpt.

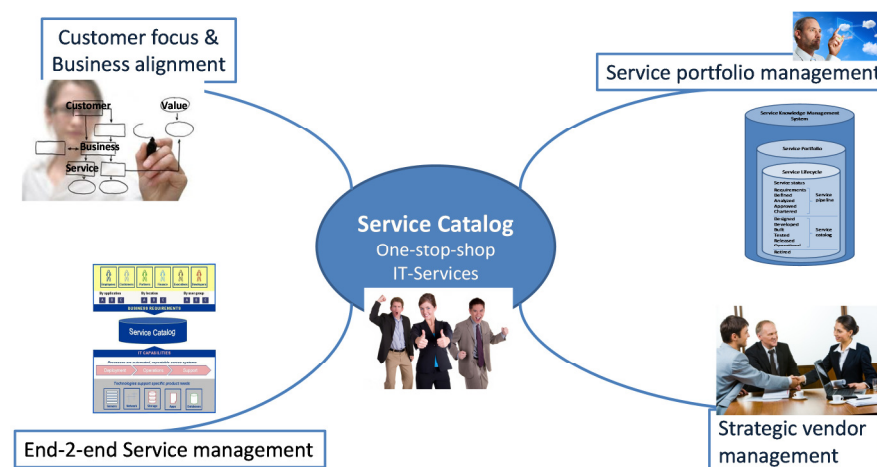
Met de service catalogus stelt u een gemeenschappelijk referentie- en begrippenkader op.



Afbeelding 2. Relevante informatie voor alle doelgroepen

Dit zorgt voor beter wederzijds begrip en verbetert direct de communicatie tussen IT en Business. De service catalogus kan tevens faciliteren in het bespreken van ontwikkelingen in de dienstverlening, zoals Cloud services, outsourcing, kostenmodellen en doorbelasting, en het maken van prestatie afspraken (KPI's) die voor de Business relevant zijn.

Grip op IT. De verbinding tussen business functionaliteit, services en onderliggende IT stellen ons in staat om duidelijke afspraken te maken over de eisen die aan de dienstverlening worden gesteld, wie daarvoor verantwoordelijk zijn en welke activiteiten vereist zijn om de diensten conform gemaakte afspraken te kunnen leveren. Met als resultaat end-to-end kwaliteits- en efficiëntieverbetering over de gehele dienstverleningsketen heen.



Afbeelding 3. Service catalogus, het centrale punt voor alle informatie over IT services

Portfolio management. De service catalogus biedt tevens belangrijke informatie om te komen tot innovatie, prioriteitstelling, rationalisatie en standaardisatie van IT-componenten en –processen. Hierdoor kan de business optimaal worden bediend en tegelijkertijd efficiënter gebruik worden gemaakt van schaarse resources (kennis en technologie). Zo kan wildgroei van business services worden tegengegaan en kunnen legacy systemen worden uit gefaseerd. De catalogus biedt een leidraad bij het goed specificeren van innovatieve private en public Cloud services, en het transparant maken van service attributen zoals SLA's, compliancy en beveiligingsaspecten en kostenmodellen.

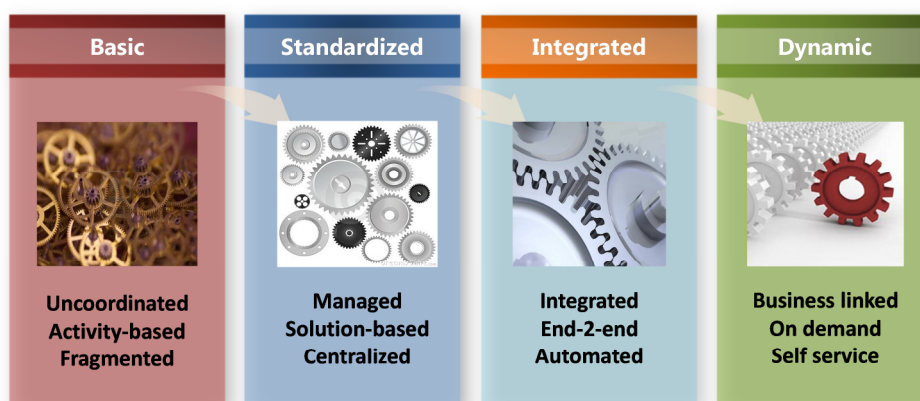
Samenwerking met leveranciers. De inzichten die de catalogus geeft, stellen ons ook in staat om samen met de leveranciers van de dienstverlening continu te kijken hoe we services beter en slimmer kunnen leveren. Daarnaast zijn we in staat de impact van innovaties op bestaande services te beoordelen en ontwikkelingen in de business en technologische ontwikkelingen goed op elkaar af te stemmen. Dit helpt ons bij het maken van de juiste leverancierskeuzes en het bepalen van de juiste samenwerkingsrelaties en contractvormen (waaronder Cloud services).

Het ontwikkelmodel in vier volwassenheidsniveaus

De service catalogus helpt om de complexiteit van IT-dienstverlening te managen. De vraag is nu, hoe je een service catalogus ontwikkelt die bij uw situatie past. Dit is afhankelijk van de mate waarin u uw services momenteel heeft gedefinieerd en gemanaged. En uiteraard spelen uw doelstellingen een belangrijke rol in de prioriteiten die u geeft bij het ontwikkelen van de service catalogus. Het ontwikkelen van een service catalogus is dus maatwerk.

Dat betekent echter niet dat u het wiel zelf moet uitvinden. Het onderstaande model biedt een praktisch leidraad waarlangs u uw catalogus in vier volwassenheidsniveaus kunt ontwikkelen.

Basic. Er is sprake van een basis volwassenheidsniveau in een situatie waarin informatie over services niet op één centraal punt zijn vastgelegd. De diverse betrokken afdelingen acteren op zich zelf en zijn taakgericht in plaats van servicegericht.



Afbeelding 4. De vier volwassenheidsfasen van de Service catalogus

Standardized. In deze volwassenheidsfase zien we dat service-informatie op een plek is bijeengebracht en gestructureerd is rond oplossingen (bestelbare diensten). Ook is er een proces

ingericht om de informatie up-to-date te houden en te distribueren. Afhankelijkheden tussen services, onderliggende IT, service afspraken en dienstverlenende partijen zijn nog niet vastgelegd.

Integrated. De volgende stap leidt tot ketenbeheersing. De relaties tussen servicecomponenten zijn gedefinieerd. Prestatie en serviceniveau afspraken voor services zijn op alle niveaus vastgelegd en end-to-end met elkaar verbonden. Het is in deze fase mogelijk om service-activiteiten te automatiseren. Bijvoorbeeld service-aanvraag werkstromen of incident management processen.

Dynamic. De laatste volwassenheidsfase die wij onderkennen is de Dynamic-fase. In deze fase kunnen we diensten uitdrukken in voor de business bruikbare eenheden (functionaliteiten), met alle relevante bijbehorende servicespecificaties. Hiermee bereiken we een stadium, waarin we snel en flexibel kunnen inspelen op veranderde behoeften van de business. We zijn in staat (private of public) Cloud diensten (self-service, pay-per-use) op afroep te leveren en direct beschikbaar te stellen.

Van belang is het om al in een vroeg stadium rekening te houden met de keuze van het systeem waarin de catalogus wordt ontwikkeld. Volwassenheidsniveaus Integrated en Dynamic vereisen niet alleen een geïntegreerd service management systeem, maar ook integratie met IT-management systemen voor self service en automatische provisioning.

De designstudie; starten met de service catalogus

Vier aandachtsgebieden zijn van belang voor een succesvolle service catalogus:

- Het ontwerp van de service catalogus. Wat is de structuur van onze services, welke service attributen zijn relevant, hoe richten we de catalogus in en welke functionele en technische eisen stellen we aan de catalogus?
- De realisatie van de catalogus. Krijgen we de juiste informatie boven tafel, zijn we in staat de catalogus technisch te realiseren, beschikken we over de juiste middelen en expertise, hebben we het commitment van alle betrokkenen?
- Het managen van de service catalogus. Zijn bij oplevering van de catalogus de processen voor catalogus management ingericht, zijn taken belegd en zijn er voldoende resources beschikbaar om de taken uit te voeren, en kunnen de catalogus dus up-to-date houden?
- De communicatie richting alle betrokkenen over doel, nut, functionaliteit en het gebruik van de catalogus. Het is van belang uw klanten vanaf het eerste begin bij het project te betrekken. Zij zijn een belangrijke partij, voor wie de catalogus straks een duidelijke meerwaarde moet bieden.

Onze ervaring is dat een grondige analyse van doelen, scope, aanvangssituatie en haalbaarheid belangrijk zijn voor een succesvolle totstandkoming van de Service catalogus. Ons advies is daarom te starten met een Catalogus designstudie, waarin in korte tijd de volgende stappen worden doorlopen.

Analyse. Ontwikkel met een kernteam een gemeenschappelijk kennisniveau en begrippenkader. Analyseer vervolgens de huidige situatie, stel op hoofdlijnen de doelstellingen vast en breng de betrokken partijen en afhankelijkheden in kaart.

Design. Van daaruit wordt aan de hand van een aantal kernservices de catalogus ontworpen en de functionele en technische eisen gespecificeerd.

Proof. Deels tegelijkertijd met de design fase wordt een prototype van de catalogus gebouwd, waarin aan de hand van ‘use cases’ de functionaliteiten worden beoordeeld. Zo overtuigen we ons er van of de catalogus datgene biedt wat we ons tot doel hebben gesteld. Tegelijkertijd wordt de technische haalbaarheid getoetst.

Plan. Tot slot van de designstudie wordt een globaal realisatieplan opgesteld voor de ontwikkeling, de implementatie en het beheer van de catalogus.

Uiteraard wordt bij de designstudie het catalogus volwassenheidsmodel als leidraad gehanteerd.

Conclusie

Mede met de komst van Cloud services is het belang van een service catalogus groter dan ooit. De service catalogus is meer dan een gestructureerde opsomming van alle IT services. Met de service catalogus bevorder je de samenwerking met de business, creëer je inzicht in de relatie en afhankelijkheden van de gehele dienstverleningsketen en breng je alle relevante informatie bij elkaar. Met de juiste tooling ben je in staat om self-service functionaliteit te bieden aan gebruikers en aanvraag- en leveringsprocessen vergaand te automatiseren. Hiermee levert de service catalogus een belangrijke bijdrage aan het verbeteren van de dienstverlening en tegelijkertijd het verlagen van de kosten en risico's.

Door goed te kijken naar uw ambitieniveau en van daaruit stapsgewijs de catalogus te ontwikkelen, houdt u het catalogusproject beheersbaar. Het vier fasen volwassenheidsmodel is hierbij een praktische leidraad. Maar voor u van start gaat is het van belang eerst goed te analyseren wat uw huidige situatie en doelstellingen zijn en van daaruit een gedegen plan op te stellen voor ontwikkeling, realisatie en beheer van de service catalogus. Begin met een designstudie waarin de aspecten business waarde, functionaliteit, technologie, processen en organisatie worden meegenomen. Betrek al direct in deze fase uw klanten erbij. Hun acceptatie is van doorslaggevend belang voor het succes van de service catalogus.

Notes:

¹ De definitie van een Service volgens ITIL is: *A Service provided to one or more Customers, by an IT service provider. An IT Service is based on the use of Information Technology and supports the customer's Business Process. An IT Service is made up from a combination of people, processes and technology and should be defined in a Service Level Agreement.*

² De definitie van een Service catalogus volgens ITIL is: *“A database or structured Document with information about all Live IT Services, including those available for Deployment. The Service Catalogue is the only part of the ITIL Service Portfolio published to Customers, and is used to support the sale and delivery of IT Services. The Service Catalogue includes information about deliverables, prices, contact points, ordering and request Processes”.* Meer informatie is te lezen in het white paper *Portfolio management*, te downloaden via www.stratitudo.nl.

³ Gebaseerd op onderzoeksrapport van Forrester Research: *“Service Catalogs: The Heart of Service Delivery Management”*, by Julie Giera, September 23, 2003

⁴ Recente onderzoeken tonen aan, dat het definiëren van transparante services met bijbehorende KPI's en SLA's de uitdagingen zijn voor interne en externe service providers van Cloud diensten. Zie ondermeer: *2012 Top 10 IaaS Cloud Predictions For I&O Leaders* van Forrester