

# Service Catalogus Designstudie

## Definiëren van de waarde van uw services



### Verbeter de communicatie en samenwerking tussen IT en Business met behulp van een Service catalogus.

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 datacenter, netwerk, applicaties, werkplek. En die ook nog eens door diverse interne en/of externe partijen worden beheerd. Ook binnen IT-afdelingen kan het dan lastig zijn om een goed beeld te hebben van de afhankelijkheden tussen technologie, activiteiten, services en de toegevoegde waarde voor de Business.

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 kwaliteit en kosten. Misschien nog wel problematischer is als de coördinatie over IT-afdelingen heen ontbreekt over eigenaarschap, verantwoordelijkheden en service-afspraken. Dit kan resulteren in kostbare uitval van diensten en productiviteitsverlies voor de business. De Service Catalogus Designstudie helpt de complexiteit te verminderen door speciaal voor uw organisatie een Service catalogus te ontwerpen. Hiermee bent u in staat de dienstverlening van IT te verbeteren en de risico's en kosten aanzienlijk te verlagen.

### De Stratitudo Service Catalogus Designstudie stelt u in staat om:

- Een service catalogus te ontwikkelen, door het definiëren en structureren van de services die door IT worden geleverd.
- De communicatie tussen IT en Business te verbeteren.
- Betere besluiten te nemen over het IT portfolio en investeringen op basis van service rationalisatie en prioriteitstelling.
- De catalogus adequaat te managen.

### Werkwijze Service Catalogus Designstudie

In tien dagen komt u tot een functioneel ontwerp van de Service Catalogus en een globaal ontwikkel- en implementatieplan. We starten met het verkrijgen van een basiskennisniveau. Van daaruit gaan we in een aantal werksessies rond een aantal van uw kernservices de catalogus vormgeven. In deze werksessies leren we hoe u de juiste afdelingen en mensen erbij betrekt, relevante informatie verkrijgt en structuur aanbrengt in de services, definities en beschrijvingen.

Catalogus management is cruciaal voor het up-to-date houden van de service catalogus. Het catalogus managementproces komt dan ook uitgebreid aan bod. Aan het einde van de service catalogus designstudie bent u in staat de service catalogus te realiseren en adequaat te managen.

“ Service Catalogs are the cornerstone of service delivery and automation, and the starting point for any company interested in saving money and improving relationships with the business.”  
Forester Research



## Is de Service Catalogus Designstudie geschikt voor uw organisatie?

- Vindt u het lastig om de waarde van uw IT diensten goed tot uitdrukking te laten komen?
- Hebt u moeite om de kwaliteit en kosten van uw diensten inzichtelijk te maken op een wijze die voor de Business begrijpelijk en hanteerbaar is?
- Weet u precies welke gevolgen verstoringen in de IT dienstverlening hebben op de Business?
- Is kennis over de IT dienstverlening slechts beschikbaar voor de IT organisatie en/of versnipperd over diverse IT afdelingen daarbinnen?
- Beschikt u organisatie over één “one-stop shop” voor informatie over uw IT diensten en hoe deze te verkrijgen?

## Meer informatie

Wilt u meer informatie over Stratitudo en de Service Catalogus Designstudie? Bezoek onze website [www.stratitudo.nl](http://www.stratitudo.nl) of neem vrijblijvend contact op met Paul Muller via:  
M 06 53944220  
E [pmuller@stratitudo.nl](mailto:pmuller@stratitudo.nl)

## Deel informatie binnen uw organisatie

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 om de juiste informatie op de juiste plaats te kunnen bieden 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.

## Coördineer activiteiten tussen IT afdelingen

Een service catalogus is de manier voor IT-afdelingen om te begrijpen hoe hun verantwoordelijkheden aansluiten op die van andere afdelingen, leveranciers en de business. Met de service catalogus hebben IT-afdelingen altijd de juiste informatie beschikbaar over service contracten (SLA's), service afhankelijkheden, werkafspraken (OLA's) en leverancierscontracten (UC's).

## Spreek de taal die Business begrijpt

Met de service catalogus stelt u een gemeenschappelijk referentie- en begrippenkader op. 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 outsourcing, kostenmodellen en doorbelasting en het maken van prestatie afspraken (KPI's) die voor de Business relevant zijn.

## Maximaliseer de waarde van uw IT investeringen

De verbinding tussen business functionaliteit, services en onderliggende IT biedt tevens belangrijke informatie om te komen tot prioriteitstelling en rationalisatie en standaardisatie van IT-componenten en –processen. Met als resultaat efficiëntieverbetering binnen de IT-organisatie en verbetering van het leveranciersbeleid en –management.

## Best practices helpen u snel op weg

Stratitudo heeft ruime ervaring in het ontwikkelen en implementeren van Service catalogussen. De best practices van Stratitudo leveren u direct voordeel op. De Designstudie biedt een snelle opstap voor de succesvolle invoering van uw service catalogus. Met onze catalogus templates (ontwikkeld in Microsoft SharePoint®) borgen we alle informatie, en delen we direct inzichten en uitkomsten die we opdoen tijdens de Designstudie.