



**ServiceFlow Catalog ist für IT-Cost-Management-Initiativen von entscheidender Bedeutung und hat uns dabei unterstützt, die Abrechnungskosten für IT-Services im ersten Jahr um ca. 10 Millionen US-Dollar zu reduzieren.**

– Floyd Rutan, Executive Director von Cummins Business Services



## Einfaches Definieren, Verwalten und Bewerben von Services

Der Erfolg von Unternehmen hängt heute mehr denn je von IT- und Unternehmensservices ab – denn Geschäftskunden haben wenig Geduld, wenn es um die Details von komplexen Services, das Abonnieren von Services und die Ausrichtung der Services auf ihre Ziele geht. Unabhängig davon, ob Sie in einer unternehmensinternen IT-Serviceorganisation arbeiten oder als kommerzieller Dienstanbieter (IT-, Personal-, Finanz- oder Kommunikationsservices) tätig sind – Ihre Aufgabe besteht darin, auf kundenfreundliche Art und Weise mit Ihren Geschäftskunden zu kommunizieren.

ServiceFlow Catalog von Digital Fuel stellt einen Service Portfolio Catalog zur Verfügung, der Sie dabei unterstützt. Mithilfe von Service Portfolio Catalog definieren Sie Ihre Services klar und eindeutig und erklären diese auf verständliche Weise durch die Beantwortung wichtiger Schlüsselfragen:

- Wie lautet der Name Ihres Services?
- Welchen Umfang bietet der Service?
- Wieviel kostet der Service?
- Zu welchen Serviceebenen verpflichten Sie sich in Service Level Agreements (SLAs) oder Operating Level Agreements (OLAs)?
- Bieten Sie differenzierte Services wie beispielsweise Standardservices und hochwertigere Services an?
- Inwiefern lassen sich die Services an die Geschäftsziele der Kunden anpassen?
- Sind Ihre Services optional erweiterbar? Inwiefern? Welche zusätzlichen Kosten werden dadurch verursacht?
- Wer darf welche Services abonnieren? Wie abonnieren Kunden Services?
- Wie schnell werden IT-Serviceabonnements bearbeitet?
- Wer nimmt derzeit welchen Service in Anspruch? Und in welchem Umfang?

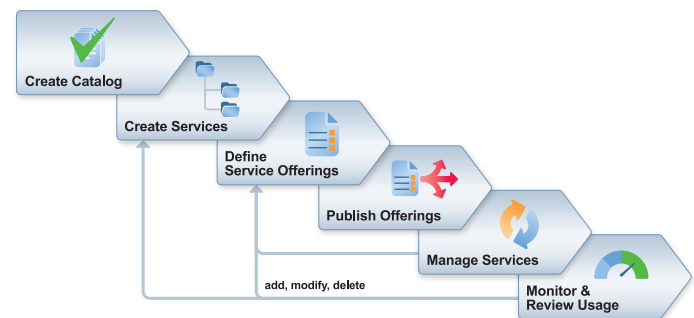
Wenn diese Antworten für Sie selbst verständlich sind, sind sie es auch für Ihre Kunden. Service Portfolio Catalog gestaltet alle folgenden Prozesse, einschließlich Kundenkommunikation, Anpassung und Abonnements, einfach und kosteneffektiv.

## Informieren Sie Ihre Geschäftskunden

In jeder Serviceerbringungsumgebung können Geschäftskunden nur die IT-Unternehmensservices und Angebote nutzen, die sie kennen. ServiceFlow Catalog vereinfacht den Verkauf und die Veröffentlichung von Services auf zwei Arten:

- Online mit einem leicht navigierbaren, internetfähigen Servicekatalog
- Offline mit einem automatisch erstellten PDF-, Microsoft Word-, Excel- oder PowerPoint-Dokument

Bei beiden Methoden können Sie die Mitglieder Ihrer Zielgruppe genau definieren (beispielsweise Mitarbeiter Ihrer eigenen Organisation oder externe Kunden) und über die verfügbaren Services, die ihnen beim Betreiben ihrer Organisation behilflich sind, informieren.



### ServiceFlow Catalog

*ServiceFlow Catalog stellt IT-Serviceorganisationen einen optimierten, aus mehreren Schritten bestehenden Prozess zur Verfügung, in dem das IT- und Unternehmensserviceangebot definiert, verwaltet und veröffentlicht wird. Darüber hinaus können Geschäftskunden Services auf einfache Weise abonnieren.*

## Einfaches Verwalten und Verwenden von IT-Unternehmensservices

Die intuitive Oberfläche von ServiceFlow Catalog vereinfacht das Anzeigen des verfügbaren IT-Unternehmensserviceangebots, die Suche nach bestimmten Services sowie das Analysieren und Abonnieren von Services. All diese Vorgänge sind so einfach wie die Suche nach Büchern im Internet. ServiceFlow Catalog setzt mehrere visuelle Konzepte wirksam ein, welche die meisten Benutzer bereits aus anderen Onlineanwendungen kennen.

Funktionen:

- Auswahlkorb
- Servicehierarchie und -klassifizierungen
- Filter zum Einschränken gewählter Serviceangebote
- Freitextsuche
- Fotos

Durch die Kombination all dieser Elemente findet der Katalog das, was Sie suchen, ist leicht anzuwenden und äußerst kostengünstig bei der Verwaltung des Servicelebenszyklusprozesses.



## Die einfache Anwendung von ServiceFlow Catalog von Digital Fuel hat entscheidend zur Standardisierung der Services und zur Senkung der Kosten für das Bedienen von Computacenter-Kunden beigetragen.

– Managed Services Operations Director, Computacenter PLC



### Anwendung von ITIL V3-, COBIT-, ISO 20000- und eTOM-Empfehlungen

Mit ServiceFlow Catalog können unternehmensinterne IT-Organisationen und kommerzielle Dienstleister einen Service Portfolio Catalog gemäß den Empfehlungen von ITIL V3, COBIT, ISO 20000 und eTOM erstellen. Dadurch ist der Managementprozess von Service Portfolio Catalog von Anfang an ein integrierter Bestandteil einer vollständigen Servicemanagementmethodik. Er bietet außerdem eine solide Grundlage für die Implementierung aller anderen ITIL-Prozesse. Später haben Sie die Möglichkeit, sämtliche ITIL-Prozesse anzuwenden, um ein leistungsfähiges Servicemanagementmodell zu erstellen.

Außerdem können Sie aufgrund der weiträumigen Verbreitung von ITIL und ähnlichen Methoden Ihre Services direkt mit den von anderen Organisationen angebotenen Services vergleichen und dadurch von den bewährten Vorgehensweisen anderer profitieren.

### Verwalten von Unternehmensservices und technischen Services

ServiceFlow Catalog unterstützt sowohl Unternehmensservices als auch technische IT-Services und ermöglicht die Verknüpfung von Unternehmensservices mit den zugrunde liegenden technischen IT-Services. Wenn Sie diese Zusammenhänge erkennen, können Sie eine umfassende Übersicht über die Serviceabhängigkeiten erstellen und diese den Geschäftskunden auf verständliche Weise erklären.

Im Besonderen präsentieren Sie den Kunden mit ServiceFlow Catalog eine Übersicht auf hoher Ebene, in der auch die detaillierten, untergeordneten Komponenten leicht erkennbar sind. Ein E-Mail-Service umfasst beispielsweise Speicherung, Netzwerkkonnektivität, Server, Antivirusprogramme, Spamfilter, Betriebssystemüberwachung, Berichterstellung und viele weitere technische Services. Mit der technischen Servicekatalogkomponente von ServiceFlow Catalog verwalten Sie diese Details auf einfache Weise und optimieren dadurch die Verwaltung der Serviceerbringung.

Geschäftskunden möchten jedoch lediglich die Unternehmensservices anzeigen und abonnieren, für die sie sich interessieren, wobei die Preise dieser Services ihrem Business Value entsprechen muss. Sie können diesen Kunden die E-Mail-Funktion als einen leicht verständlichen Unternehmensservice präsentieren,

dessen Preis sich nach der Anzahl der Postfächer oder Benutzer richtet, und dadurch den Service genau an die Kunden anpassen.

### Schnelle Katalogerstellung mit vorgefertigten Servicedefinitionen

ServiceFlow Catalog bietet eine Bibliothek mit vorgefertigten Servicekatalogdefinitionen, sodass Sie diese nicht selbst von Grund auf erstellen müssen. Sie können unsere Definitionen verwenden, die das Ergebnis jahrelanger Erfahrung sind und Branchenstandards berücksichtigen, und diese einfach an Ihre speziellen Bedürfnisse anpassen.

### Einfache Erweiterung mit SLM und IT Cost Management

Sowohl unternehmensinterne IT-Serviceorganisationen als auch kommerzielle Dienstleister können den Wert ihres ServiceFlow Catalog steigern, indem sie ihn mit den Anwendungen ServiceFlow SLM (Service Level Management) und ServiceFlow IT Cost Management von Digital Fuel kombinieren. Mithilfe dieser zusätzlichen Module setzen Sie Ihr Servicekatalogfundament sofort wirksam ein und verfolgen Service Level Agreements, verwalten IT-Servicekosten und erstellen Rechnungen für Geschäftskunden auf Basis der Inanspruchnahme von Services.

Das Beste daran: Durch den Einsatz neuer ServiceFlow-Funktionen werden sofort zwei zusätzliche ITIL-Servicemanagementprozesse automatisiert. Zum Aktivieren von ServiceFlow SLM und ServiceFlow IT Cost Management ist lediglich der Erwerb eines Softwareschlüssels bei Digital Fuel erforderlich.

### Business Value

Organisationen, die ServiceFlow Catalog verwenden, profitieren von zahlreichen Vorteilen:

- Senkung der Erbringungskosten durch Reduzierung der Kosten bezüglich des Lifecycle-Managements für IT-Services, des Abonnementprozesses und der Unterstützung nicht standardisierter IT- und Unternehmensservices
- Senkung der IT-Serviceausgaben durch die verstärkte Anwendung günstigerer, zentralisierter Shared Services
- Verstärkte Anpassung an die Geschäftsziele und die Anforderungen von Geschäftskunden zur Erhöhung des Business Value



**Digital Fuel, USA:** 951 Mariner's Island Boulevard, Suite 665 • San Mateo, CA 94404 • Tel: (877) 524-2555 • Fax: (650) 571-8439

**Digital Fuel, EMEA:** Missenden Abbey • London Road • Great Missenden • Bucks HP16 0BD • United Kingdom • Tel: +44 (0) 800-756-9970 • Fax: +44 (0) 1494-866737  
Website: [www.DigitalFuel.com](http://www.DigitalFuel.com) • E-Mail: [info@DigitalFuel.com](mailto:info@DigitalFuel.com)

**Informationen zu Digital Fuel:** Digital Fuel Technologies, Inc. ist der führende Anbieter von Softwarelösungen für Servicekataloge, Service Level Management und IT Cost Management für IT-, Kommunikations-, Personal- und FiBu-Unternehmen sowie kommerzielle Dienstleister. In den Anwendungen der ServiceFlow-Unternehmenssoftware des Unternehmens werden Milliarden in Telefon-, IT- und anderen Unternehmensservices von Unternehmen und Behörden weltweit verwaltet, wie beispielsweise ACS, British Telecom, Caggemini, Cisco, Computacenter, Capital One, CSC, Cummins, Dell, General Electric, IBM, Nationwide, Nestle, O2, Procter & Gamble, Siemens, SITA, Steria, Sprint, Telefonica, Telus, VW, Wipro. Der Hauptsitz von Digital Fuel befindet sich in San Mateo (Kalifornien, USA); das Unternehmen ist mit weiteren Niederlassungen weltweit vertreten.