

Sådan opretter du et Bruger Servicekatalog

En praktisk guide til at komme i gang
med dit eget Bruger Servicekatalog

Information

- Materialet er baseret på en kombination af det bedste fra de mest anerkendte rammer og metoder, forenklet så det er nemt at anvende i praksis
- Anvendt af både private virksomheder og offentlige myndigheder og løbende forbedret på baggrund af feed-back
- Du er velkommen til at anvende materialet, men anvendelsen er på eget ansvar
- Vi hører gerne fra dig, hvis du har forslag til forbedring af materialet baseret på din praktiske erfaring - info@cfnpeople.dk

Flere typer af Servicekataloger?

1. Kundeservicekatalog
2. Forretningsservicekatalog
3. Brugerservicekatalog
4. IT Servicekatalog
5. Produktkatalog



Katalogtyper - Eksempler

Navn	Målgruppe	Eksempel
Kundeservicekatalog	Eksterne kunder	Web Hotel, Hosted Exchange, Hosted Disk...
Forretningsservicekatalog (Business Servicekatalog)	Interne forretningsenheder	Email PC-arbejdsplads ERP
Brugerservicekatalog (Service Request katalog)	Interne slutbrugere	Opret ny email-adresse Ændr navn på bruger af en email-adresse Tilføj modtager til distributionsliste Anmod om udvidelse af størrelse på postkasse
IT Servicekatalog (Supporting services)	IT, projektledere	Backup Netværk SAN Exchange Server (lille, medium, stor) SQL Database SPAM og virus beskyttelse
Produktkatalog (CMDB)	IT	Fysisk server SW produkter Firewall PC'er

Sådan griber du det an

Fælles for alle typer af Servicekataloger

Fastlæg formålet med dit Servicekatalog

Gennemfør en interessentanalyse

Fastlæg scope for dit Servicekatalog



Bruger Servicekatalog

Identificer dine Service Requests

Kategoriser dine Service Requests

Specificer dine Service Requests

Overvej automatisering af dine workflows (værktøjsunderstøttelse)

Publicer dit Servicekatalog

Forretnings Servicekatalog

Udarbejd dit Servicelandskab

Identificer dine services

Specificer dine services

Identificer Service Packages & Service Level Packages

Overvej værktøjsunderstøttelse

Publicer dit Servicekatalog



Formål med dit Servicekatalog?

- Fastlæg formålet med dit Servicekatalog - det kunne eksempelvis være:
 - Bruger Servicekatalog?
 - Forretnings Servicekatalog?
 - IT Servicekatalog?
 - Forventningsafstemning? (bruger?, kunde?, internt?)
 - Automatisering?
 - Styring af ressourcer?
 - Styring af omkostninger?

Fastlæg formål



6

Interessent
analyse



Fastlæg
scope



Identifier
SR



Kategoriser
SR



Specificer
SR



Automatisering
& design

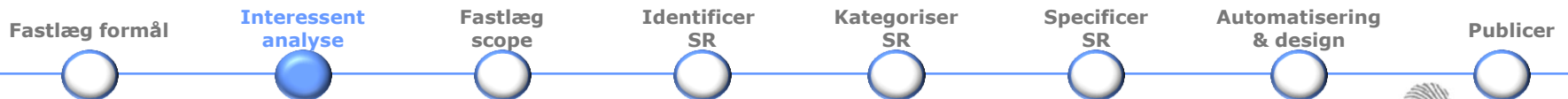


Publicer

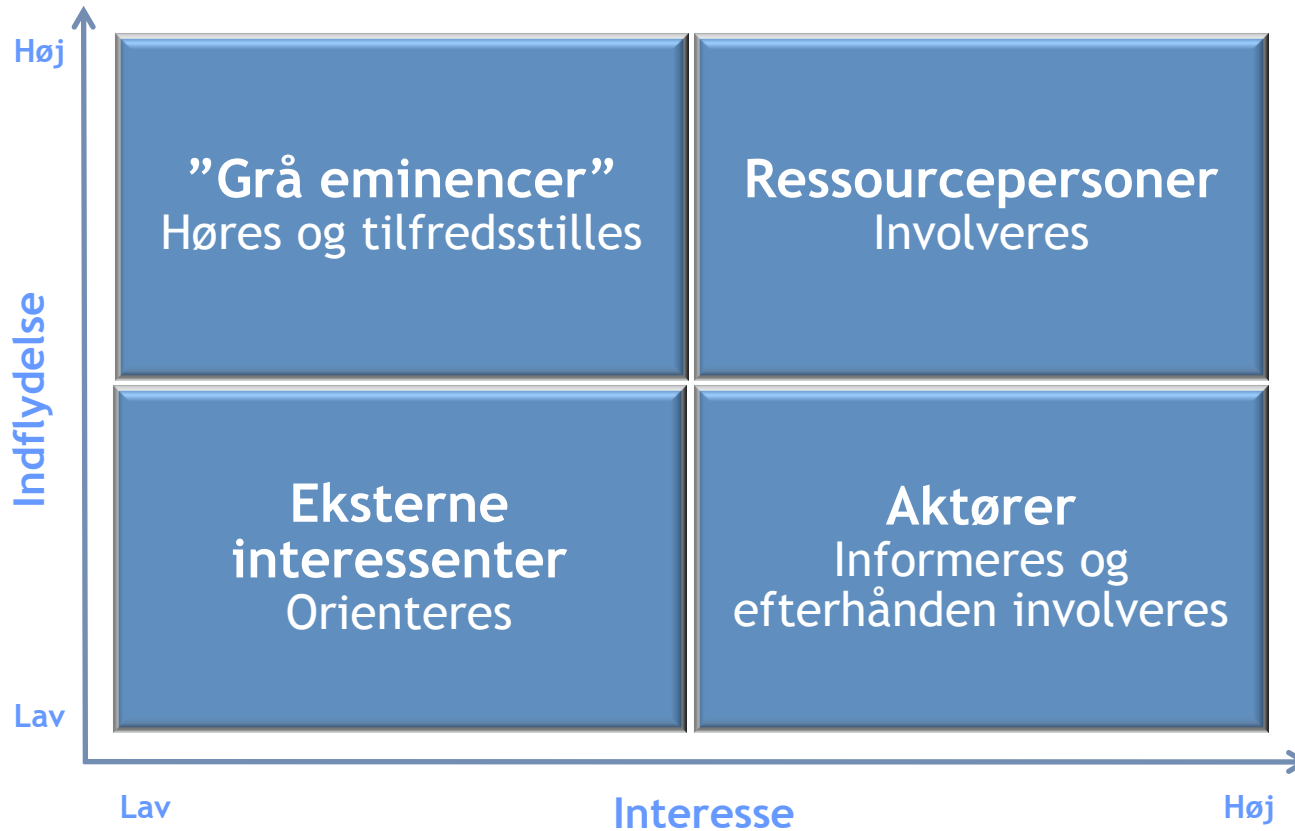


Interessent analyse

- En interessentanalyse gennemføres ofte i begyndelsen af et projekt
- Den afdækker
 - hvilke personer der skal involveres i projektet
 - på hvilket niveau de skal inddrages
 - hvilken betydning de har for projektets gennemførelse



Interessent analyse



Fastlæg formål

Interessent analyse

Fastlæg scope

Identificer SR

Kategoriser SR

Specificer SR

Automatisering & design

Publicer

Interessent analyse - forklaring af model



Involveres - Høj indflydelse, Høj interesse

Ressourcepersoner (nøglemedarbejdere). Interesser dig for dem og sørg for at involvere dem fra start



Høres og tilfredsstilles - Høj indflydelse, Mindre interesse

Grå "eminencer" (topledelse, bestyrelse). Sørg for, at de bliver hørt og tilfredsstillet, men på en sådan måde, at de stadig synes, at dine informationer er interessante



Informeres og efterhånden involveres - Lav indflydelse, Høj interesse

Aktører (menige medarbejdere). Sørg for, at de bliver holdt informeret og eventuelt også involveret efterhånden



Orienteres - Lav Indflydelse, Mindre interesse

Eksterne interessenter (perifere samarbejdspartnere). Sørg for at holde øje med men undlad at kede dem med unødigt information

Fastlæg formål

Interessent analyse

Fastlæg scope

Identificer SR

Kategoriser SR

Specificer SR

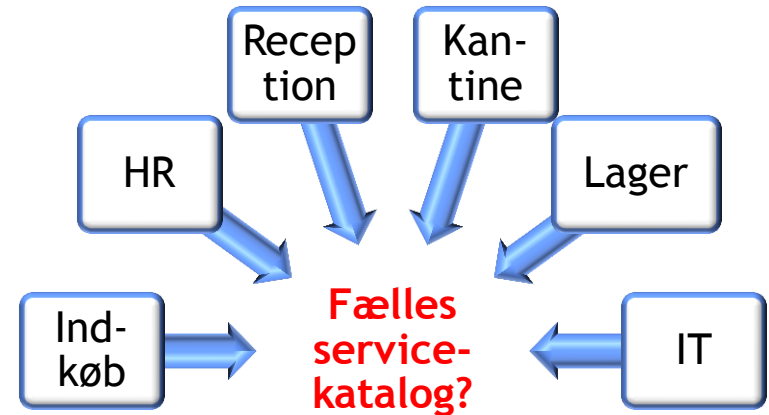
Automatisering & design

Publicer

Scope for dit Servicekatalog?

➤ Fastlæg scope for dit Servicekatalog

- Hvem skal være del af Servicekataloget?
- Trinvis implementering?
- Hvad skal være indeholdt i de enkelte faser?
- Hvem skal være inputgiver i de enkelte faser?



Fastlæg formål

Interessant analyse

Fastlæg scope

Identifier SR

Kategoriser SR

Specificer SR

Automatisering & design

Publicer

Identificer dine Service Requests



- Gennemfør brainstorm over organisationens samlede Service Requests - indenfor det definerede scope
- Udvælg et antal Service Requests, du ønsker at arbejde videre med
 - Kriterier for valg af Service Requests: hyppighed, kompleksitet, ønske om automatisering, ønske om flyt af opgaver etc.

Fastlæg formål



Interessent analyse



Fastlæg scope



Identificer SR



Kategoriser SR



Specificer SR



Automatisering & design



Publicer



Kategoriser dine Service Requests

Kategorisering af Service Requests handler primært om, at vi giver brugerne en intuitiv indgang til vores Service Requests

Husk derfor at sætte dig i brugerens sted!



Eksempel:

➤ Hændelsesorienteret:

- Hvad gør jeg hvis.....
 - Jeg får gæster
 - Jeg får en ny medarbejder
 - ...

Eksempel:

➤ Indholdsorienteret:

- Bestilling af udstyr
- Bestilling af programmer
- Brugeradministration



Specificer dine Service Requests

Overvej hvilke data, der kan beskrive dine Service Requests ?

- Navn på Service Request
- Kort beskrivelse af Service Request
- Lang beskrivelse af Service Request
- Ansvarlig for Service Request
- ...



Fastlæg formål

Interessant
analyse

Fastlæg
scope

Identifier
SR

Kategoriser
SR

Specificer
SR

Automatisering
& design

Publicer



Overvej automatisering

➤ Automatisering bør overvejes for at sikre

- Effektivisering
- Hurtigere levering
- Konsistent service
- ...

➤ Dette inkluderer evt. godkendelsesprocedurer

➤ Så alle opgaver gennemgås med henblik på, om de kan/skal automatiseres



Fastlæg formål

Interessent
analyse

Fastlæg
scope

Identificer
SR

Kategoriser
SR

Specificer
SR

Automatisering
& design

Publicer

Aktiviteter & automatisering



Fastlæg formål

Interessent
analyse

Fastlæg
scope

Identificer
SR

Kategoriser
SR

Specificer
SR

Automatisering
& design

Publicer

Publicer dit Servicekatalog

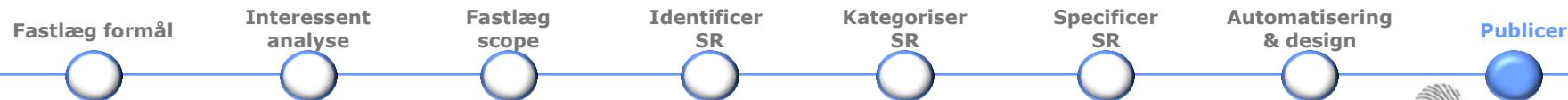
Fastsæt formålet med den elektroniske publicering?

- Forventningsafstemning
- Hjælp til selvhjælp?
- FAQ?
- Elektronisk bestilling?
- Indkøbsvogns-princippet?
- Etc....



Design dit Servicekatalog

- Tag gerne udgangspunkt i eksempler fra nettet



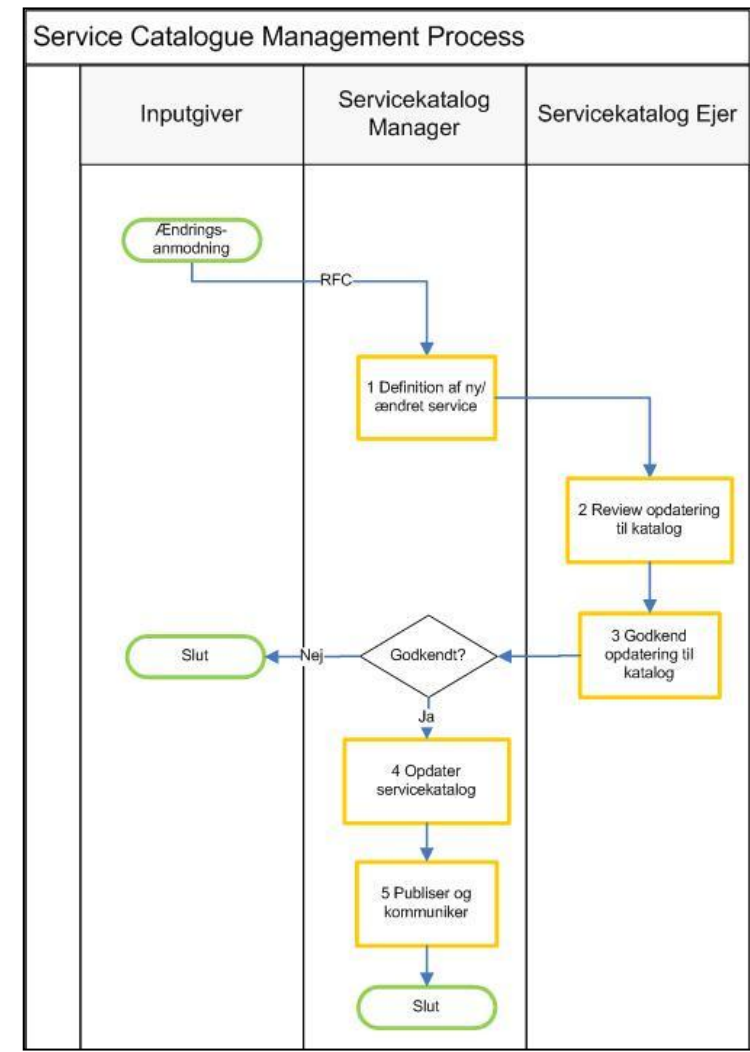
Roller & Ansvar

➤ Formål

- At sikre at servicekataloget bliver produceret og vedligeholdt
- At holde styr på informationerne i servicekataloget
- At sikre at servicekataloget er korrekt og afspejler nuværende detaljer, status, interfaces og afhængigheder for alle kørende og kommende services

➤ Roller

- Servicekatalog Manager
- Servicekatalog Ejer



Nogen udtalelser fra dem, der har prøvet vores metode

- Det bedste ved workshoppen var de praktiske vinkler og udlevering af skabeloner
- CFN People har gode skabeloner, som hjælper en i gang
- Det har givet os inspiration til de faser, vi skal igennem – altså en form for huskeliste
- Workshoppen har sat os i stand til at bearbejde et servicekatalog til vores firma
- God workshop, der har givet os værktøjer, vi kan bruge til at komme videre. Har givet os stof til eftertanke
- Det bedste var gruppearbejdet og den meget praktiske indgang til emnet



Kontaktinformation

Lise Dall Eriksen

CFN PEOPLE A/S

Linde Allé 1

DK-2600 Glostrup

Phone: + 45 30 52 05 66

E-mail: lde@cfnpeople.com

Web: <http://www.cfnpeople.dk>

