

Servicekatalog

Hvad er det?

Mange organisationer ved i bund og grund ikke, hvilke services de leverer. Det kan betyde, at services leveres inkonsistent og ineffektivt, og at it-organisationen ikke har overblik over, hvor mange ressourcer der er bundet op på at levere den pågældende service, og hvad servicen egentlig koster!

Set fra kunders og brugeres side spildes der ofte meget tid med at finde ud af, hvor man kan bestille en service, hvordan man bestiller en service, hvem der skal godkende en bestilling, samt hvilken information der skal være til stede ved bestillingen.

Et middel til at imødegå ovennævnte udfordringer er at få udviklet et servicekatalog, så du som leverandør kan komme i styring samt skabe overblik for dine kunder og brugere.

Opfattelserne af, hvad et servicekatalog er, er mange. I dette notat kan du læse mere om forskellige typer af servicekataloger, og hvad der kendetegner hvert enkelt.

Indhold

1. Indledning	3
2. Forskellige typer af Servicekataloger	3
3. Forretningsservicekatalog.....	6
4. Teknisk servicekatalog	7
5. Brugerservicekatalog	8
6. Eksempel på indhold af forskellige kataloger	10
7. Tips & tricks til dit eget arbejde med Servicekataloget	10
8. Kilder	11

1. Indledning

Forestil dig en restaurant uden et menukort....

Hvordan skal kunderne vide, hvad de kan bestille?

Hvordan skal køkkenchefen vide, hvad han kan lave med de forhåndenværende ingredienser?

Hvordan skal køkkenchefen kunne sætte tingene sammen til velsmagende måltider og menuer, hvor retterne "klæder hinanden"?

Hvordan skal vi som kunde kunne sammenligne denne restaurant med den, der ligger lidt henne ad gaden?

Hvordan kan en sådan restaurant være profitabel? – kunder ved ikke, hvad de kan købe, og ledelsen ved ikke hvilke omkostninger de har til produktionen

En it-organisation uden et servicekatalog kan sammenlignes med en restaurant uden et menukort.

Men i modsætning til menukortet leverer et servicekatalog langt mere til organisationen end blot en udstilling af menuen over mulige services. Det er også et udstillingsvindue for it-organisationen på, hvad it leverer og ikke mindst et billede af i hvilken grad, it understøtter forretningen og dennes kunder. Det giver brugere og kunder muligheden for at se, hvad it kan levere og ved at være bevidst om ens modtagergruppe, kan man beskrive sine services på en sådan måde, at det kan forstås og anvendes af den pågældende modtager.

For virkelig at forstå opbygningen af et servicekatalog er det essentielt at kende til begrebet "en service". Definitionen af en service, og hvad denne består af, er nærmere beskrevet i dokumentet "[IT Service Management – baseret på ITIL og ISO/IEC 20000](#)", som ligeledes kan downloades på CFN Peoples hjemmeside.

Det er ikke altafgørende, om man "rammer plet" i sin identifikation af sine services. Der findes som udgangspunkt ikke nogen facitliste. Det er langt mere afgørende, at man kan definere og forstå sine services og kan nedbryde disse i de indeholdte komponenter for på den måde bedre at kunne forstå sin service end-to-end for bl.a. at kunne:

- bygge servicelandskaber baseret på de enkelte komponenter
- omkostnings- og prisfastsætte sine services
- rapportere på sine services på forskellige niveauer
- anvende de forskellige servicekataloger på en effektiv måde
- opnå et klarere billede af, hvad it understøtter i forhold til forretningen
- forstå it's rolle i forhold til at forretningen kan udføre deres rolle

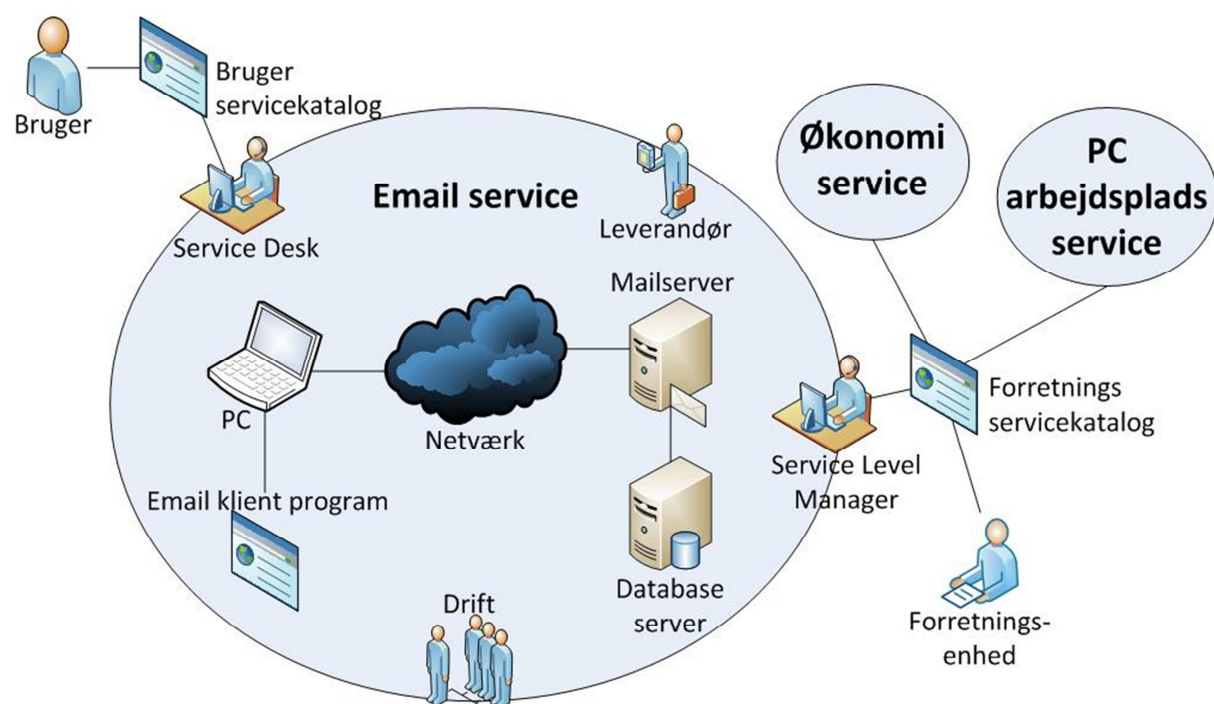
2. Forskellige typer af Servicekataloger

Når snakken falder på servicekataloger, er der mange forskellige opfattelser af, hvad et servicekatalog er. Grundlæggende opstår forskellen ved, at vi snakker om forskellige interessenter til forskellige typer af servicekataloger. Tænk på dine interessenter: Er det f.eks. en kunde, der har

økonomi til at købe en service, eller er det en bruger, der skal anvende servicen i sit daglige arbejde, og som udgangspunkt ikke har nogen økonomi?

Alene af den grund er der selvfølgelig forskel på de servicekataloger, vi skal udstille for vore interessenter.

De forskellige interessenter og "deres dedikerede" servicekataloger kan illustreres i følgende figur, hvor e-mail er brugt som eksempel på en service. En bruger vil kigge i brugerservicekataloget og kontakte ServiceDesk for en effektivering af sine Service Requests for en given service. En forretningsenhed vil kigge i forretningservicekataloget for at se de services, som it stiller til rådighed og vil typisk gå via en Service Level Manager eller Business Relationship Manager for at aftale nærmere omkring sine services.

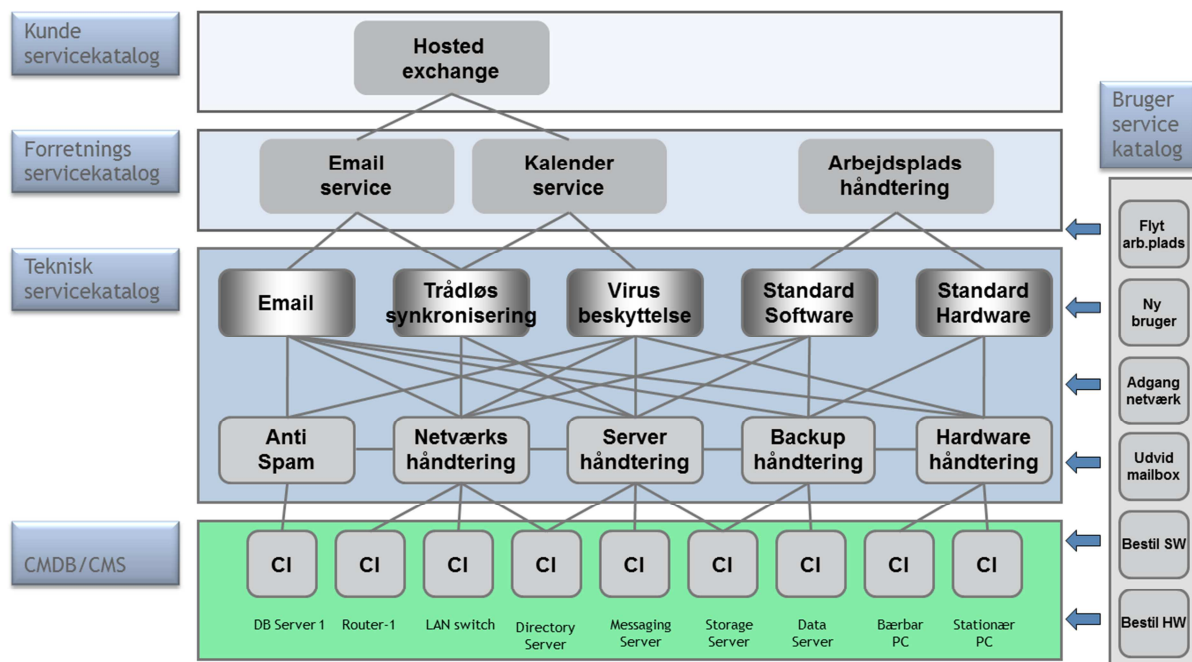


Figur 1 - Eksempel på en e-mail service

Det er således relevant at tale om flere typer af servicekataloger (den engelske betegnelse er bibeholdt i parenteser for at sikre link til engelsksproget litteratur om emnet):

- Kundeservicekatalog (Customer Service Catalogue and Customer Actionable Service Catalogue)
- Forretningservicekatalog (Business Service Catalogue)
- Teknisk servicekatalog (Technical Service Catalogue)
- Brugerservicekatalog (The actionable Service Catalogue or Service Request Catalogue)

Herudover hører vi ofte CMDBen/CMSen nævnt, når vi snakker om servicekataloger, hvorfor sammenhængen mellem de forskellige typer af servicekataloger samt CMDBen/CMSen kan illustreres på følgende måde:



Figur 2 Sammenhæng mellem forskellige typer af servicekataloger

Et servicekatalog er grundlæggende et sted, hvor information er samlet omkring organisationens services. Det udgør en mekanisme, hvor services kan bestilles, og hvoraf evt. pris fremgår. Det kan anvendes til at forventningsafstemme, og det kan være en indgangsvinkel til at influere og sætte serviceniveauer. Vi taler typisk ikke om et enkelt servicekatalog i en organisation, men om flere servicekataloger, afhængig af indhold og modtager. Vær dog opmærksom på, at det kan være hensigtsmæssigt at have én fælles integreret datakilde dækkende alle typer, hvor de enkelte typer således efterfølgende præsenteres i form af dedikerede views, som giver netop det servicekatalog, man ønsker at udstille.

Det er derfor vigtigt, at man gør op med sig selv, hvilket behov det enkelte servicekatalog skal tjene, og hvem der er målgruppe/interessenter, inden arbejdet med at etablere et servicekatalog går i gang.

Uanset hvilken type af servicekatalog, du ønsker at arbejde med, kan følgende fordele opnås:

- En klar definition og styring af dine services
- Pålidelig og nøjagtig information om alle dine services
- Mulighed for at identificere ineffektive og omkostningstunge services, der ikke har strategisk relevans
- Muliggør flytning af ressourcer fra ikke-kritiske services til kritiske services
- Stiller et konsistent gentageligt rammeværk til rådighed samt en proces til identifikation, registrering og styring af alle services
- Skaber gennemsigtighed af dine services. En gennemsigtighed som bl.a. kan bruges til at redegøre og argumentere for dine services

I nærværende notat vil vi komme nærmere ind på tre af de nævnte fire typer af servicekataloger (forretningsservicekatalog, teknisk servicekatalog samt brugerservicekatalog) og uddybe forskel i indhold og anvendelse. De tre servicekatalog typer er udvalgt, fordi det oftest er disse, der arbejdes med i praksis.

3. Forretningsservicekatalog

I restauranteksemplet er det en udstilling af diverse menuer på menukortet. Her kan du se de forskellige menuer og få en overordnet beskrivelse af deres indhold. Ikke ned i detaljer, men på en overordnet kundenvenlig facon. Menuen indeholder en beskrivelse af indholdet samt eventuelt leveringsbetingelser (eks.vis: påregn 45 min for denne ret) samt evt. forudsætninger (eks vis: min. 2 bestillinger).

I email-eksemplet kunne det være en email-service, hvor denne er beskrevet overordnet i form af den funktionalitet, der stilles til rådighed samt de betingelser, den leveres på (i form af f.eks. availability, capacity, continuity samt security).

Formålet med et forretningsservicekatalog er at udstille vore it-services overfor forretningen. En it-service er kendetegnet ved, at den understøtter en forretningsproces, der sætter organisationen i stand til at opnå et ønsket afkast. Indholdet af dette servicekatalog skal være målrettet forretningen, og de udstillede services skal være beskrevet på en sådan måde, at de forstås af forretningen, og hvor forretningen på den måde kan se, hvilken værdi de enkelte services kan bibringe. Forretningsservicekataloget er en central kilde til information og skulle gerne give forretningen et præcist og konsistent billede af vore it-services. Der skal være oplysninger omkring, hvordan services kan anvendes, hvilke forretningsprocesser de understøtter samt forventninger omkring kvalitetsniveau.

Husk også her, at de it-services, vi udstiller, ofte skal understøtte forretningens processer, og at de således kun udgør en delmængde af de services, der i sidste ende bliver præsenteret for slutkunderne i kundeservicekataloget.

Forretningsservicekataloget kan opfattes som forretningens indkøbsportal, og såfremt der arbejdes med priser vil disse således også fremgå af forretningsservicekataloget såvel som angivelser af forventet service niveau(er) (service level(s)). Da dette katalog retter sig mod forretningen og dermed også mod eventuelt flere kundesegmenter, kan der forekomme mere end et forretningsservicekatalog i én organisation – nogle services må måske kun kunne ses af nogle forretningsområder.

Karakteristika ved et forretningsservicekatalog:

- Indeholder detaljer om it-services, der stilles til rådighed for forretningen
- Indeholder relationer imellem forretning services og it-services
- Skal skrives og præsenteres i et sprog som kan forstås af forretningen
- Fra forretningsservicekataloger kan der skabes en direkte relation til organisationens SLA'er

Med et forretningsservicekatalog kan følgende fordele opnås:

- Stiller et middel til rådighed, hvor omkostninger kan opgøres, og brugere og kunder som følge heraf kan faktureres på en fair og ensartet måde
- It kan demonstrere sin strategiske vigtighed i forhold til organisationen og dens værdi i det hele taget i forhold til forretningens services
- Organisationen kan identificere sig med og forstå hvad it betyder
- Kan øge samarbejdet mellem it, organisationen og brugerne af de enkelte services
- Skaber en servicekultur (i modsætning til en produktkultur)
- Brugere og kunder kan identificere de services, som netop de bruger

Et forretningsservicekatalog giver organisationen mulighed for at:

- Forstå de it-services, der eksisterer
- Forstå relationer og afhængigheder mellem forretningsservices og it-services
- Forstå den indvirkning, som en fejl i it-servicen har på en forretningsservice
- Skabe gennemsigtighed over it-services og dermed hjælp til incident håndtering
- Skabe overblik over services til forretningen
- Forstå kravene vedrørende service udbud og efterspørgsel i organisationen

4. Teknisk servicekatalog

I restauranteksemplet kan det ses som de ingredienser/komponenter (ikke råvarer – så er vi nede i CMDBen/CMSen), som indgår i menuen. Kokken, der fremstiller menuen, skal have en form for opskrift på, hvordan ingredienser med held kan sættes sammen. Så i dette servicekatalog kan han se de forskellige ingredienser, han kan se hvordan nogle ingredienser med fordel er sat sammen til retter, og han kan læse om, hvordan ingredienser kan sættes sammen med andre for at opnå f.eks. "smag og fylde". Kokken kan arbejde med varianter, f.eks. i smagsstyrke (mild, medium, stærk) og i størrelse af portioner (lille, medium, stor).

I email-eksemplet er det de understøttende services, som udgør den samlede service, f.eks.: netværk, database, back-up, platform (server og OS), klient (PC) etc.

Det primære formål med et teknisk servicekatalog er at udstille vore tekniske services internt i it. En teknisk service er kendetegnet ved, at den tilvejebringer de it formåender, der skal til for at kunne supportere og levere en given it-service. Læs mere om, hvordan service formåender defineres i dokumentet "[IT Service Management – baseret på ITIL og ISO/IEC 20000](#)", som ligeledes kan downloades på CFN Peoples hjemmeside.

Indholdet af dette tekniske servicekatalog skal derfor være målrettet it internt, og de udstillede services skal være beskrevet på en sådan måde, at de primært skal kunne forstås og anvendes af it. Det sætter organisationen i stand til at forstå, hvilke tekniske services, der er nødvendige for en given it-service og til at sikre, at passende support og vedligehold kan stilles til rådighed. Det sætter organisationen i stand til at identificere nødvendig teknologi og til at træffe beslutning om hvilken teknologi, der skal satses på, og hvilken teknologi der måske ikke længere er nødvendig og kan erstattes med billigere alternativer så som investering i virtuel teknologi i stedet for traditionelle stand-alone servere. Det tekniske servicekatalog understøtter de beskrevne og udstillede it-services,

og bruges af it til at sammensætte og standardisere løsninger. Det tekniske servicekatalog har en nær sammenhæng med CMDB'en, idet alle nødvendige CIs er refereret i det tekniske servicekatalog.

Ved at have styr på sine tekniske services får man samtidig muligheden for at identificere hvilke services, der bruges af flere forretningsområder/kunder, og i stedet for at udvikle individuelle løsninger til de enkelte forretningsområder, så kan man her nyde godt af stordriftsfordele og konsistens.

Karakteristika ved et teknisk servicekatalog:

- Indeholder detaljer om de tekniske services
- Indeholder relationer imellem de tekniske services og it-services
- Indeholder relationer til CIs
- Er skrevet og præsenteret i et sprog, som kan forstås af it
- Fra det tekniske servicekatalog kan der skabes en direkte relation til organisationens OLA'er

Med et teknisk servicekatalog kan følgende fordele opnås:

- Fremmer billedet af hvordan it-services understøttes
- Identificerer muligheder for at konsolidere it-infrastruktur og arkitektur med henblik på at reducere it-service omkostninger
- Udstyrer support grupper med et komplet overblik over it-infrastrukturen – et overblik, der er nødvendigt for at kunne levere den pågældende service
- Er en støtte ved bl.a. Incident, Problem og Change håndtering men også ved en lang række andre processer
- Udstyrer de tekniske teams med værdifuld information, der kan hjælpe ved redesign af eksisterende services samt design af nye service

Et teknisk servicekatalog giver it-afdelingen mulighed for at:

- forstå de tekniske services (systemer), der eksisterer
- forstå relationer og afhængigheder mellem it-systemer og services
- forstå den indvirkning, som et it-system fejl har på it-servicen
- skabe gennemsigtighed over CIs og dermed hjælp til incident håndtering
- skabe overblik over it-infrastrukturen
- opbygge et kort over alle it-systemer og services

5. Brugerservicekatalog

I restauranteksemplet er det her, at vi giver brugeren mulighed for at anmode om yderligere services i forbindelse med den menu, de allerede har bestilt. Det kunne være ekstra hvidløg, medium stegt, take-away mulighed, etc. Services, som vi på forhånd ved, at brugeren kan og vil bestille, og som vi på forhånd har taget stilling til, hvordan vi skal håndtere.

I email-eksemplet kunne det være; midlertidig udvidelse af sin postkasse, tilføjelse af bruger til distributionsliste, fraværshåndtering etc.

Formålet med brugerservicekataloget er at udstille de service requests, som en bruger har lov til at bestille i forhold til de it-services, som forretningen allerede har købt. Her er mulighed for brugeren til at kunne bestille forskellige services. Så her er i høj grad tale om, at brugeren får en oversigt over, hvilke services der kan bestilles og hvordan de skal forholde sig i forhold til en sådan bestilling: Hvilke oplysninger, der skal leveres? Hvor lang leveringstid, de kan forvente? Hvem der må foretage bestilling? Hvem der skal godkende? Etc.

Et karakteristika ved de service requests, der udstilles i et brugerservicekatalog er, at vi på forhånd kender dem, der kan komme – til forskel fra f.eks. Incidents -, og at vi således på forhånd kan planlægge, hvilke opgaver der skal gennemføres for at levere den ønskede service.

For hver it-service vil der være et antal service requests, som brugerne kan anmode om. Der kan enten på forhånd være betalt for en type service requests, eller der kan være behov for en økonomisk godkendelse, inden bestillingen effektueres. Vi stiller således en kanal til rådighed, hvor disse service requests udstilles, og hvorfra brugeren kan bestille, således at vi efterfølgende kan effektuere og levere den ønskede service på en standardiseret og effektiv måde.

Et brugerservicekatalog kan internt anvendes til at muliggøre, at organisationen arbejder mere effektivt og reducerer omkostninger til support af brugerne ved at lade it automatisere leverancerne. Det kan f.eks. gøres via en intranetside eller gennem organisationens service management værktøj, såfremt dette giver mulighed herfor.

Bag brugerservicekataloget defineres og beskrives de underliggende processer og procedurer, som skal til for at kunne effektuere et givet request. Dette gøres typisk ved anvendelse af automatiserede workflows og automatiseret tildeling af opgaver til relevante grupper. Først der opnår vi forventet output og udbytte.

Når vi snakker om brugerservicekataloget kan det være relevant også at nævne endnu en katalogtype; nemlig produktkataloget. Af produktkataloget fremgår en beskrivelse af et givent produkt – eksempelvis organisationens standard mobiltelefoner. Mobiltelefonerne er således beskrevet i produktkataloget i form af en beskrivelse af produktet, en beskrivelse af funktionalitet og garanti, produktets pris evt., en vurdering af produktet, en sammenligning af dette produkt med lignende produkter etc. Et brugerservicekatalog vil således indeholde formularen, hvorpå en mobiltelefon kan bestilles, medens produktkataloget vil indeholde en beskrivelse af de typer af mobiltelefoner, der kan bestilles. Ofte vælger organisationer dog at lægge denne beskrivelse ind i selve brugerservicekataloget.

Karakteristika ved et brugerservicekatalog:

- Præsenteres i et hverdagsprog som brugerne forstår
- Udgør en liste af service requests, som er mulige for brugeren at bestille - typisk udstillet på organisationens intranet eller i det tilhørende service management værktøj
- Er nemt at navigere rundt i og giver brugeren hurtig mulighed for at finde, hvad vedkommende søger
- Det kan have funktionalitet som en "indkøbsvogn"
- Forskellige brugere kan have forskelligt billede afhængig af, hvad de må bestille

- Det anvender bagvedliggende workflows for at kunne levere hurtigere, billigere og mere effektivt

Med et brugerservicekatalog kan følgende fordele opnås:

- Hurtigere levering
- Reducerer manuel håndtering og dermed omkostninger – gennem anvendelse af workflows
- Flytter arbejdet over til brugerne – gennem selvbetjeningservices
- Standardiserer de services, der tilbydes
- Konsoliderer på leverancen af services

Udarbejdelsen af et brugerservicekatalog kan endvidere medvirke til, at vi som organisation får mulighed for at identificere:

- Besparelser
- Effektiviseringer
- Automatiseringer
- Øget brugertilfredshed

6. Eksempel på indhold af forskellige kataloger

Nedenfor er vist et eksempel på, hvilke services de forskellige typer af servicekataloger typisk kan indeholde:

Forretningsservicekatalog (business service catalogue)	Brugerservicekatalog (service request catalogue)	Teknisk servicekatalog (technical service catalogue)
<ul style="list-style-type: none"> • Email service • PC-arbejdsplads • Økonomi service • Løn service • HR service • "Fag" service • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Midlertidig udvidelse af postkasse • Oprettelse af distributionsliste • Nyt password • Ny mus • ... • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Application • Backup • Database • Klient – PC • Netværk • Platform • SAN • ...

7. Tips & tricks til dit eget arbejde med Servicekataloget

Én af de store udfordringer i udarbejdelsen af et servicekatalog er at tage stilling til, hvad en service egentlig er. Ofte tænker it-organisationen i it-systemer, når de skal definere services, men i mange tilfælde er den it-service, som udbydes i virkeligheden sammensat af mange tekniske services (it-systemer), hvilke er med til at retfærdiggøre, at vi både har et forretningsservicekatalog og et teknisk servicekatalog, hvor it-infrastrukturen er synliggjort i form af hardware, software, netværk, miljøer, data og applikationer m.v.. Det kan således være en rigtig god ide at inddrage forretningen, når it-services skal defineres, idet de ofte har en bedre ide om de services, de forbruger, og hvordan disse passer ind i forretningens øvrige processer.

8. Kilder

De officielle OGC ITIL grundbøger

Service Strategy (ISBN: 9780113310456)

Service Design (ISBN: 9780113310470)

Relevant officiel supplerende litteratur

The Service Catalogue – A Practitioner Guide – Van Haren Publishing 2009 (ISBN: 9789087535711)

Håber du har fundet inspiration i notatet, og du ønskes held og lykke
med dit videre arbejde med dine servicekataloger

Kommentarer/input modtages med glæde på info@cfnpeople.com