

# Strategic Service Consulting

## Service Portfolio Design mit Methode

### Service Portfolio Strategie Modul

Komplexen Herausforderungen strukturiert begegnen

Die Erwartungen des Business an die IT ändern sich grundlegend. Gefordert ist die Transparenz des Beitrages der IT zur Wertschöpfung des Unternehmens. Klar definierte IT Services sind die Grundlage dafür. IT Services unterstützen somit das Business in der Realisierung der Geschäftsziele. Das Service Portfolio definiert die Technologie-Strategie der IT für das Business.

Diese vermeintlich klare und einfache Aussage birgt die zentrale Herausforderung für jeden IT Verantwortlichen. Wie kann sichergestellt werden, dass genau die benötigten Services in der geeigneten Qualität und in geeignetem Umfang angeboten werden, um das oft zitierte Alignment von Business und IT zu realisieren?

Dieser Herausforderung begegnen Sie durch ein durchdachtes und konsequentes Service Portfolio Management. Nur so schaffen Sie die Basis für die Harmonisierung des Angebotes an Services durch die IT mit der Nachfrage durch das Business. Die Komplexität dieser Aufgabe verlangt jedoch nach einer stringenten und erprobten Methodik.

Diese Methodik stellen wir Ihnen mit dem Service Portfolio Strategie Modul zur Verfügung (siehe Abb. 1). Dabei erarbeiten unsere Consultants gemeinsam mit Ihnen die aus Business-Sicht benötigten Services, definie-

ren Ihre wichtigsten Services im Detail, erarbeiten exemplarische Service Level Agreements und erstellen für Sie eine umfangreiche Dokumentation der Ergebnisse – alles auf Basis fundierter Methodik. Anhand dieser Dokumentation können Sie die detaillierten Services direkt in Ihrem präferierten Service Management Tool abbilden und mit der aufgezeigten Methode Ihr komplettes Service Portfolio eigenständig auf- und ausbauen.

#### Von der Bestandsaufnahme zur strategischen Service Portfolio Planung

Eine reine Bestandsaufnahme der durch die IT angebotenen Leistungen als Basis für den Aufbau eines Service Portfolios ist selten zielführend, da der Bedarfsaspekt aus Sicht des Business nicht berücksichtigt wird. Unsere mehr als 14 Jahre Erfahrung in IT Service Management zeigen, dass nicht jedes Angebot, das eine IT Organisation macht, seine Wurzeln in einer Business-Anforderung hat. Häufig wird das angeboten, was auf Basis der verfügbaren Technologien realisierbar ist und nicht das, was zur Erreichung der Geschäftsziele benötigt wird.

Der Aufbau eines Service Portfolios auf Basis der aktuellen technologischen Ist-Situation wird die Erwartungslücke zwischen angebotenen und benötigten Services weiter manifestieren. Dies geht zu Lasten

#### Die Vorteile

- **Strategische Relevanz evident machen**  
Durch strukturiert aufbereitete Informationen und intensive Einbindung in die Vorbereitung des Workshops sensibilisieren Sie alle Beteiligten.
- **Die wichtigsten Services priorisieren**  
Die Methode erlaubt eine objektivierte Priorisierung Ihrer Services und liefert so den logischen Startpunkt für ein strukturiertes strategisches Service Portfolio Design.
- **Erfahrung nutzen**  
Gemeinsam mit unseren Consultants werden Ihre Top Services beschrieben und mit exemplarischen SLAs versehen. Sie erfahren, welche Parameter für eine Service-Definition notwendig und sinnvoll sind.
- **Methodik implementieren**  
Im gemeinsamen Workshop implementieren Sie bereits die zugrundeliegende Methodik so, dass Sie diese für das komplette Design Ihres Service Portfolios nutzen können.
- **Ergebnisse transparent konservieren**  
Die umfangreichen Dokumentation Ihrer Workshop-Ergebnisse und der Methodik ermöglicht die eigenständige Komplettierung Ihres Service Portfolios.

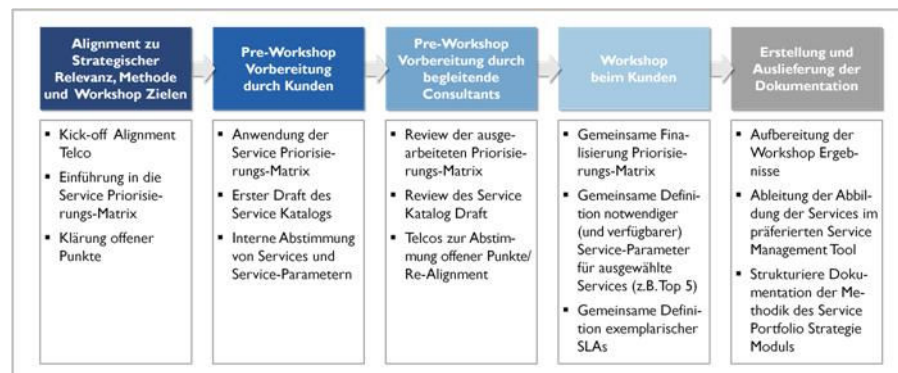


Abb. 1: Aufbau des Service Portfolio Strategie Moduls

# Strategic Service Consulting

der Business Performance. Deshalb orientiert sich das Service Portfolio Strategie Modul immer am Bedarf und verlässt sich nicht auf vermeintlich allgemeingültige Service-Templates, deren Ziel es ist, eine technologische Ist-Situation abzubilden.

Unser Team unter Leitung erfahrener Consultants und Projektleiter, die bereits für führende Strategie-Beratungshäuser und in internationalen IT Senior Management Positionen tätig waren, hat ein strukturiertes, kennzahlenbasiertes System entwickelt, mit dem sich die Relevanz eines Services für das Business definieren und messen lässt. Nur mit einem derartigen System lässt sich die Priorität eines Services und damit die strategische Relevanz des Services zur Erreichung der Geschäftsziele bestimmen.

## Repositionierung der IT durch aktive Vermarktung des Service Portfolios

In dem Maße, in dem der IT-Verantwortliche sein Service Portfolio proaktiv intern vermarktet, wird sich seine Visibilität innerhalb der Organisation signifikant verbessern. Er wird als verllässlicher Lieferant von Business Technologie in Form von Services wahrgenommen.

Über die gemeinsame Definition von Services sprechen Business und IT die gleiche Sprache, so dass der Beitrag der IT zur Wertschöpfung für das Business sichtbar und zudem die Abstimmung von Anforderungen in beide Richtungen und damit das Alignment von Business und IT überhaupt erst möglich gemacht wird (siehe Abb. 2). Gleichzeitig schaffen Sie mit dem strategischen Service Portfolio Management die Basis für eine kontinuierliche Weiterentwicklung Ihrer Services. Denn ist die Methodik einmal implementiert, können Sie über regelmäßige Service Portfolio Reviews oder aufgrund besonderer Herausforderungen Ihrer Kunden Änderungen im Portfolio strukturiert planen und durchführen. Der Aufbau eines Service Portfolios, das die Anforderungen des Business reflektiert, ist die Grundlage für den optimalen Beitrag der IT zum Geschäftserfolg eines Unternehmens.

Wenn Sie diese Herausforderung gemeinsam mit den erfahrensten Service Experten auf Basis klar nachvollziehbarer, strukturierter Methodik angehen möchten, freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

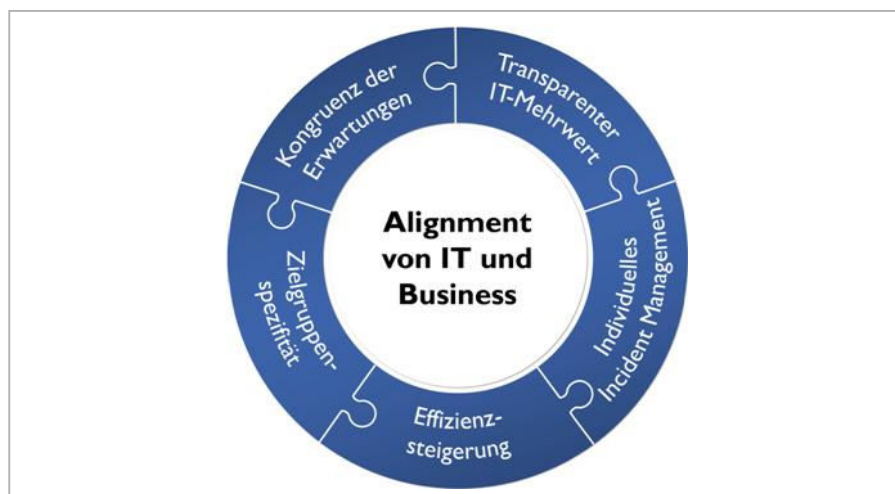


Abb. 2.: Ziele des strategischen Service Portfolio Managements

helpLine GmbH  
Carl-Zeiss-Straße 16  
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0  
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de  
kontakt@helpline.de

