

Der IT-Servicekatalog nach ISO/IEC 20000.

Standardisierte Prozesse und definierte Service-Module -
die Basis für Effizienz und Kundenorientierung.

Der IT-Servicekatalog ist das Herz jeder Organisation, die Dienstleistungen erbringt – das gilt auch für GRASS-MERKUR. Mit dem IT-Servicekatalog erhalten Sie einen Überblick über unser Angebot an IT-Services, inklusive Leistungsklassen, SLA und Laufzeiten.

Durch die Katalogisierung des IT-Serviceangebots in einzelne Module lässt sich der Bestellvorgang standardisieren und als serviceorientierter Prozess effizient gestalten. Der IT-Servicekatalog wird somit zu einem „Konfigurator“ für Services, die sich aus definierten, einzelnen Service-Modulen (Leistungseinheiten) zusammensetzen.

Der IT-Servicekatalog:

- Katalogisierung des Serviceangebots
- Präsentation der IT-Leistungen gegenüber Kunden
- Spezifikation der eigenen Services gegenüber internen Einheiten und externen Lieferanten
- Optimierung von Sourcing-Strategien
- Ganzheitliche Betrachtung der Leistungserstellung
- Präzise Kostenermittlung und Planungssicherheit

Vorteile:

- ✓ Hohe Servicequalität steigert Kundenzufriedenheit durch jederzeit zugängliche Leistungspalette
- ✓ Effiziente Prozessketten durch standardisierte und automatisierte Abläufe
- ✓ Hohe Kundenorientierung durch Kosten- und Preistransparenz
- ✓ Professionelles und effizientes Leistungsangebot
- ✓ Kontrolle über Serviceanforderungen für Anwender

GRASS-MERKUR GmbH & Co. KG

Rothwiese 5
30559 Hannover

Telefon: 05 11 47 54 14 – 0
Telefax: 05 11 47 54 14 – 33

info@grass-merkur.de
www.grass-merkur.de

Der IT-Servicekatalog: Hohe Servicequalität und transparente Kostenkontrolle.

IT-Leistungen standardisieren und verbessern

Der Markt verlangt nach standardisierten IT-Dienstleistungen. Und IT-Dienstleister brauchen die Automatisierung, um bei sinkenden Marktpreisen profitabel zu bleiben. Dabei nimmt der IT-Servicekatalog eine entscheidende Rolle ein. Der IT-Servicekatalog ist aber weit mehr als nur ein Dokument. Es ist die zentrale Steuerungsinstanz des IT-Service Managements zur Einführung oder Optimierung von Services.

Qualität steigern - Kosten senken - Transparenz erhöhen

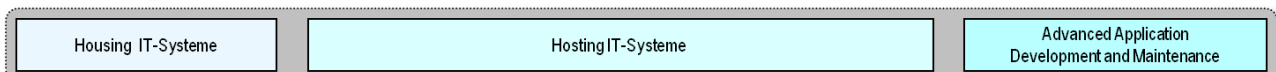
Mit einer ISO 20000-Zertifizierung erhält ein Unternehmen einen Beleg für die Reife und Kompetenz der eigenen IT-Dienstleistungen und Services nach ITIL. Die Norm liefert prüfbare Vorgaben für alle wichtigen Prozesse des Service Managements, also für die Erstellung und den Betrieb von IT Diensten, die im Servicekatalog transparent dokumentiert sind. Wir unterstützen Sie auf Ihrem Weg zur Einführung ITIL-konformer IT-Prozesse bis hin zu einer ISO20000 Zertifizierung

Der IT-Servicekatalog: Überblick über unser Angebot an IT-Services

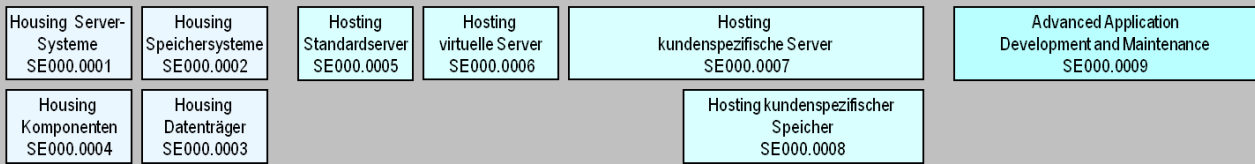
Der Servicekatalog liefert Antworten auf die Frage: „Welche IT Produkte bestehen aus welchen Komponenten und Service-Modulen?“

Abhängig von Ihrer Sourcing-Strategie bestehen unsere IT-Services aus einer Vielzahl technischer Einzelkomponenten. So werden individuell für Ihren Bedarf die passenden Services kombiniert. Im Rahmen des IT Service Managements werden regelmäßig Kennzahlen zur Qualitätsoptimierung und Steuerung unserer Prozesse ermittelt.

Service-Kategorien



Services



Service Module

Betriebsklassen

- Basic
- Advanced
- Critical
- Additional
- Individual

RZ Stellfläche SM000.0001	Rackspace SM000.0002	Herstellung Betriebsbereit- schaft SM000.0003	Beschaffung / Leasing SM000.0004	Betrieb geschützte Kundenzone SM000.0005	Betrieb Speicher SM000.0006	Betrieb Hardware SM000.0007	Wartung Hardware SM000.0008	Betrieb Betriebs- System SM000.0009	Betrieb Gastsystem SM000.0010	[archiviert] SM000.0011	Betrieb Cluster- Software SM000.0012
Betrieb VPN SM000.0013	Betrieb Internet- Anbindung SM000.0014	Betrieb Übergabepunkt Netzabindung SM000.0015	Betrieb Daten- direkt- Verbindung SM000.0016	Datenträger- Lagerung SM000.0017	Datensicherung und Rücksicherung SM000.0018	Disaster Recovery SM000.0019	Betrieb Domain- Name SM000.0020	Betrieb DNS SM000.0021	Betrieb Spamschutz SM000.0022	Betrieb Mailrelay SM000.0023	Betrieb Email- Postfächer SM000.0024
Betrieb Proxy-Server SM000.0025	Betrieb Webpräsenz (virt. Instanz) SM000.0026	Betrieb Virenschutz (netzbasierend) SM000.0027	Betrieb Webpräsenz (dediz. Instanz) SM000.0028	Betrieb Verzeichnis- Dienst SM000.0029	Betrieb Datenbanken SM000.0030	Betrieb Citrix SM000.0031	Betrieb Websphere SM000.0032	Betrieb SAP Basis SM000.0033	Betrieb Baan Basis SM000.0034	Jobscheduling SM000.0035	Lizenz- Management SM000.0036
NOC Service Desk Trouble Ticket SM000.0037	Capacity Reporting SM000.0038	Performance Reporting SM000.0039	Service Level Reporting SM000.0040	Availability Reporting SM000.0041	Betrieb Virenschutz (hostbasierend) SM000.0042	BS2000 Software Wartung SM000.0043					