

Unternehmenspräsentation



SCHOLDERER
THE ITSM COMPETENCE FACTORY.

SCHOLDERER.PRODUKTE

HOW TO WORK WITH US

Service-Enabling based on Scholderer.CECAR

Scholderer.IT-FOCUS
WORKSHOP

Scholderer.SERVICEREADY

BEWERTUNG DER IST-SITUATION
HANDLUNGSOPTIONEN
SERVICE DESIGN SKIZZE
AUFWANDS-ABSCHÄTZUNG

Scholderer.KATALOG
ERSTELLUNG VON
SERVICEKATALOGEN

Scholderer.CIO
MANAGEMENT-KOMPASS UND
SERVICE-ROADMAP

Business-Enabling based on Scholderer.SOUSIS

Scholderer.SLA
STANDARDISIERUNG VON SLAS

Scholderer.RFP
DURCHFÜHRUNG VON
AUSSCHREIBUNGEN

Scholderer.COST
SERVICEGERECHTES PRICING

Scholderer.GOV
GOVERNANCE

Scholderer.ORG
SERVICEORGANISATION MIT
SERVICEOWNERN

Tool-Enabling based on Scholderer.INQUS

Scholderer.SHOP
KONZEPTION DES
SERVICEKATALOG-SHOPS

Scholderer.SELF
SELFSERVICE-
KONZEPTION

Scholderer.SAP
SERVICEPRICING2SAP

Scholderer.MON
SERVICES2MONITORING-
SYSTEME

Scholderer.S2CMDB
DECOMPOSITION
SERVICE2CMDB

Scholderer.TICKET
INTEGRATION IN
TICKETSYSTEME

(aaS)-SERVICES based on Scholderer.ITSL

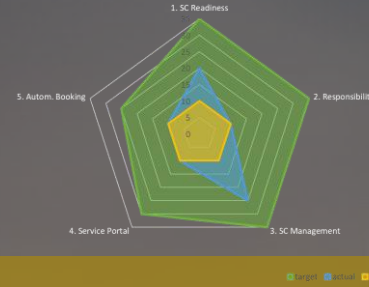
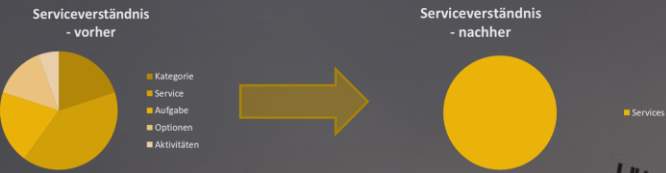
Scholderer.SLM
SERVICELEVELMANAGEMENT
AS A SERVICE

Scholderer.SCM
SERVICEKATALOGMANAGEMENT
AS A SERVICE

Scholderer.PRICE
SERVICEPRICING
AS A SERVICE

Scholderer.PROVIDERMGMT
PROVIDERSTEUERUNG
AS A SERVICE

VORGEHEN

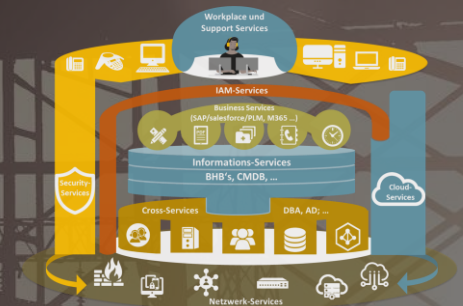


SERVICE-
VERSTÄNDNIS

IST-STAND

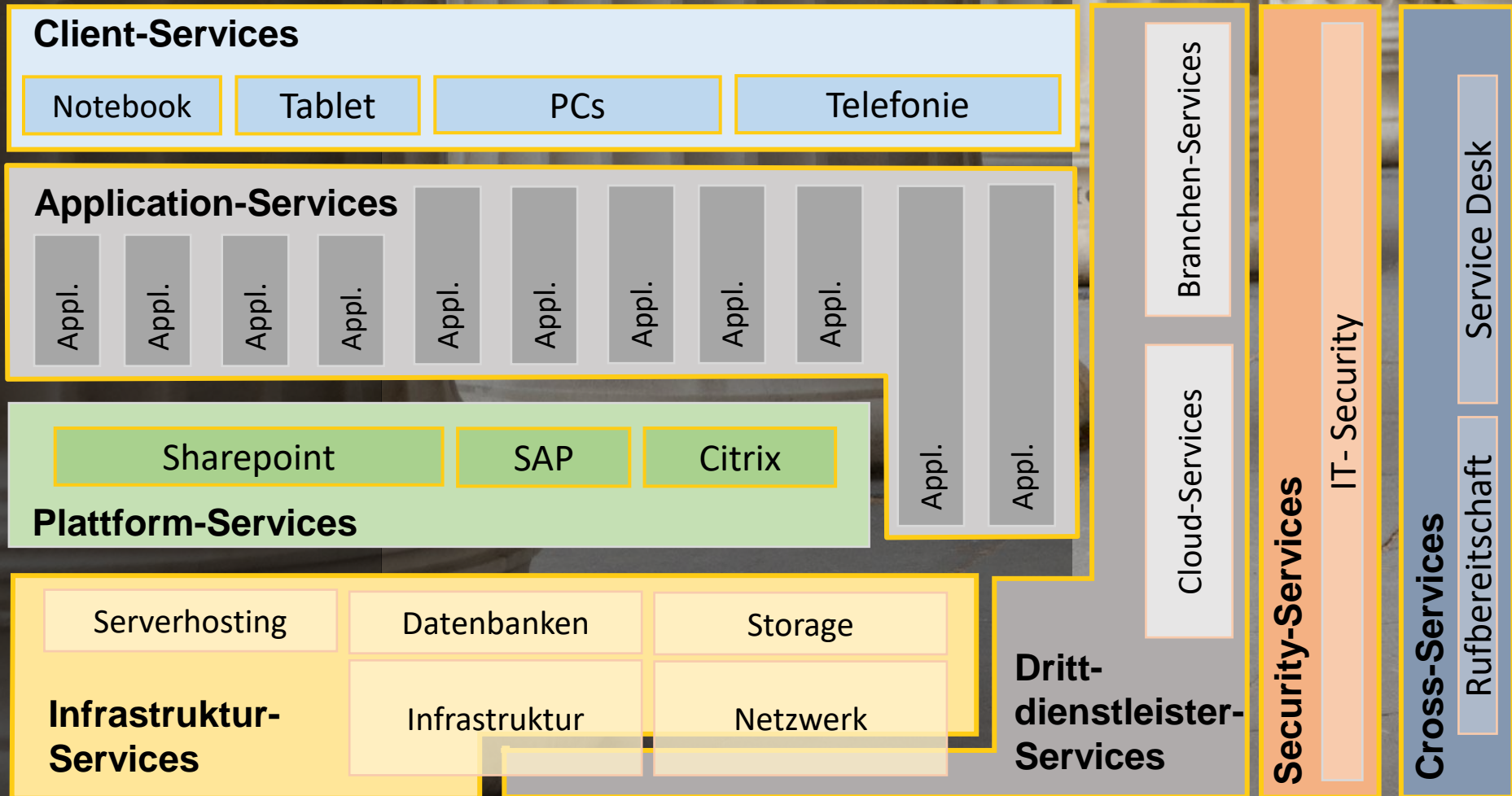
VISION: WO
WOLLEN WIR HIN

ERSTER ENTWURF DES
SERVICE DESIGNS



SERVICEVERSTÄNDNIS (III)

SERVICE HIERARCHIE



IST-STAND

AKTUELLE SERVICES UND PROZESSE

Fragenkatalog zur
Erarbeitung des
aktuellen
Serviceschnitts

Sammlung von
notwendigen
Informationen für
den Aufbau des
Serviceschnitts

Erläuterung

Exemplar Aufbau eines Service

Aktueller Status des Service

Servicebeschreibung

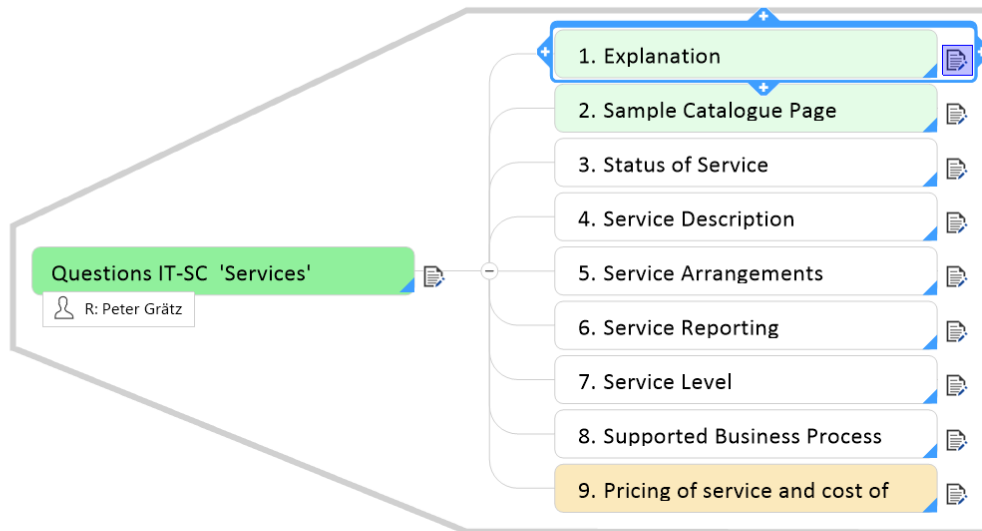
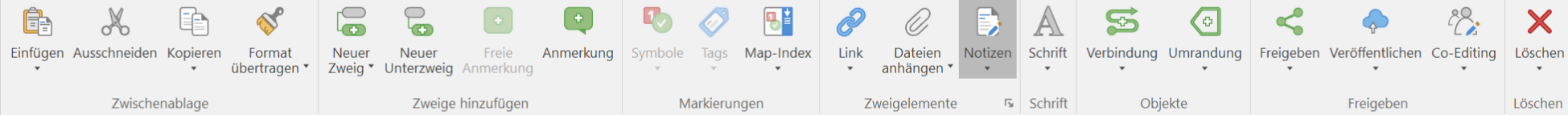
Serviceregelungen

Service Reporting

Service Level

Unterstützende Geschäftsprozesse

Serviceverrechnung



Zweignotizen

Explanation

This Survey is conducted to get necessary information for building the IT-Service Catalogue. We kindly ask you to deliver some information up-front, so we can speed up that building process and don't waste time with back and forth questions and answers.

Once we have some information from you, we will arrange a short Conference Call to verify open questions. The time for this interview depends on the content you will provide up-front.

Not all your information will be ending up in the IT Service Catalogue for Clients but will be of high value to the IT Management and for us to better understand the operations, current status and outlook for this service.

I therefore marked the questions in 'green' that are mandatory for building the Clients IT-Service Catalogue. You should concentrate on these and answer the others if it is easy and/or convenient for you.

For your understanding of what will show up in the Client IT-Service Catalogue the next page shows a **sample** of what the Entry in the catalogue would look like for your service.

If you do have any questions concerning this questionnaire or the upcoming interview, please don't hesitate to contact me at peter.graetz@scholderer.de

Many thanks for your time!

Kind regards, Peter

VISION: WO WOLLEN WIR HIN

SCHOLDERER IT SERVICEKATALOG DESIGN

SC Readiness

Tiefe der IT Service Katalog Beschreibung

Responsibility

Integration von Service Owner Practices

SC Management

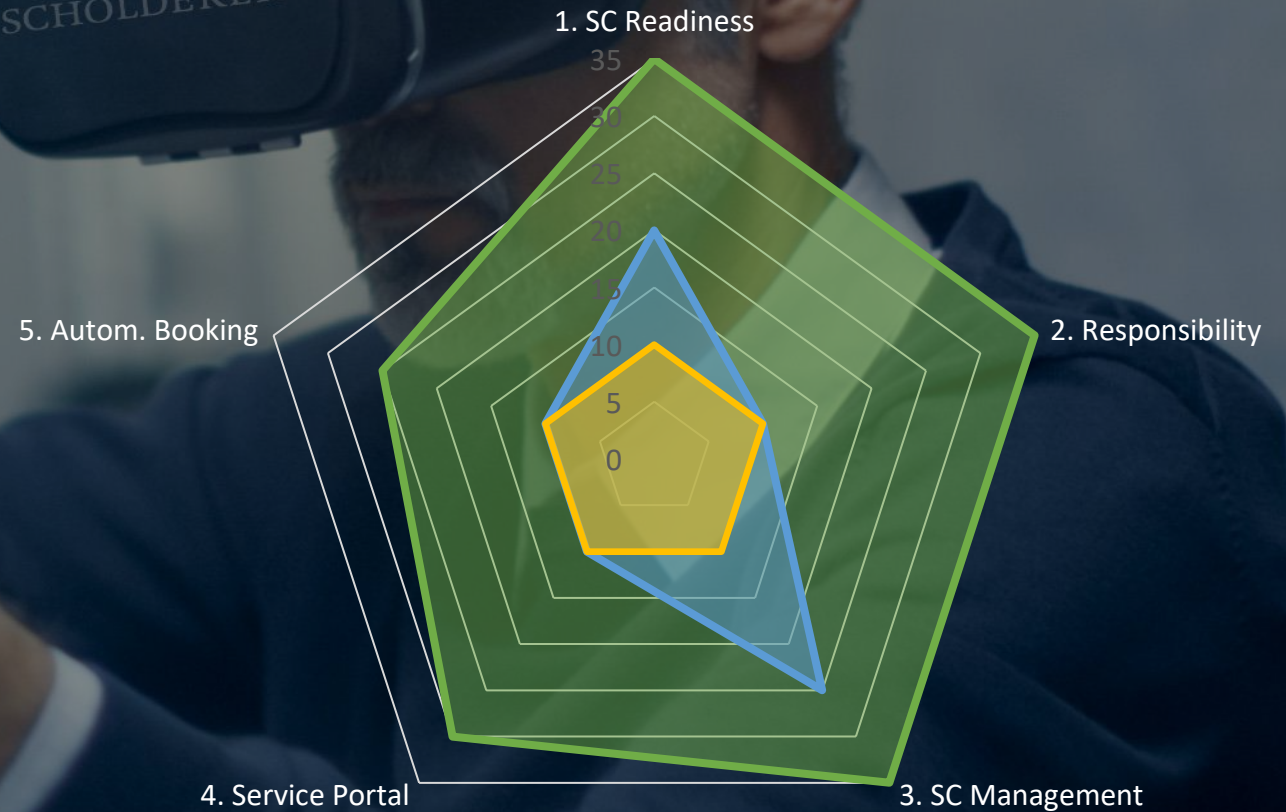
Reifegrad des SCM Prozesses

Service Portal

Service Portal Prozesse (Self-Services)

Autom. Booking

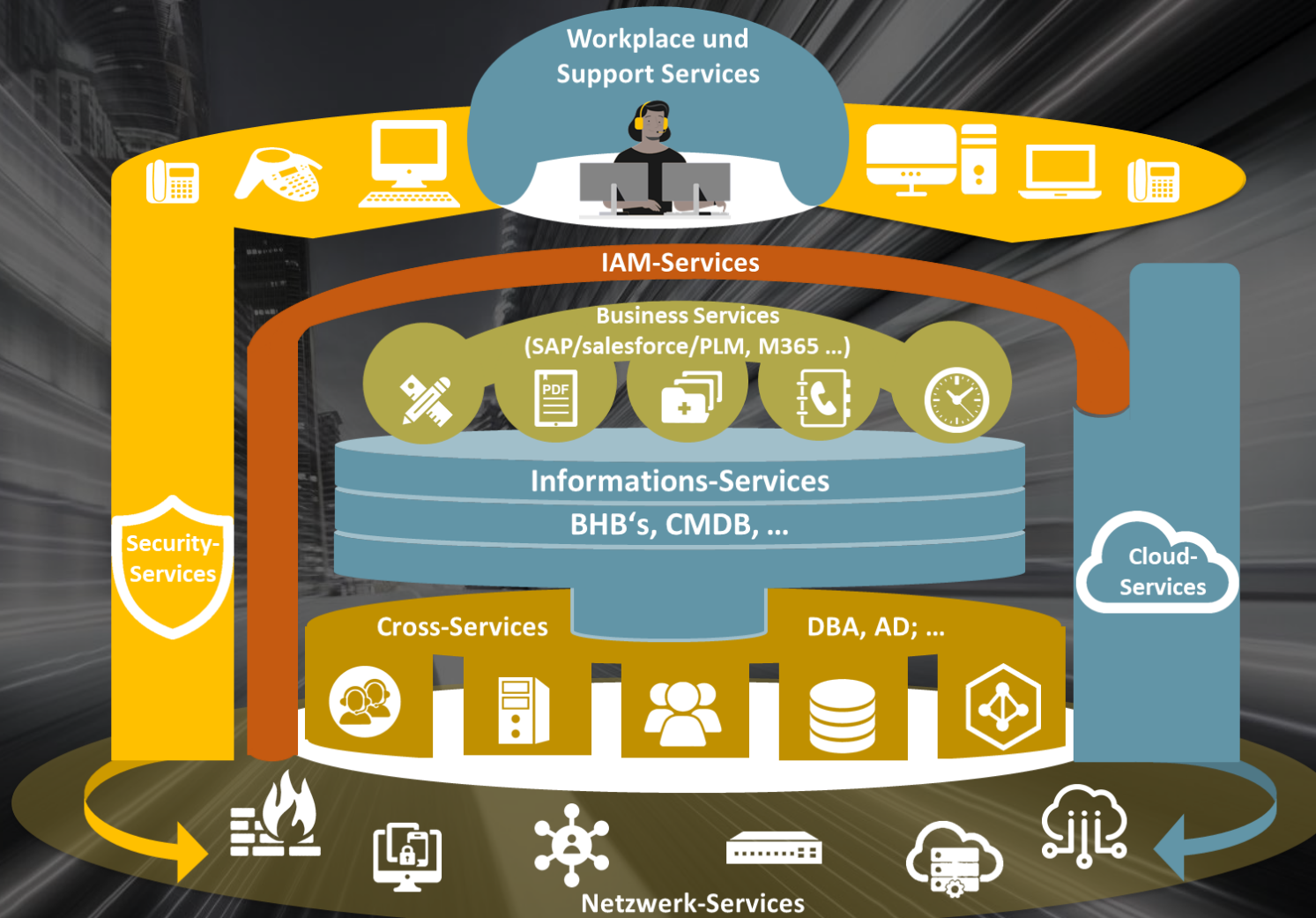
Automatisierter Bestellprozess



■ target ■ actual ■ past

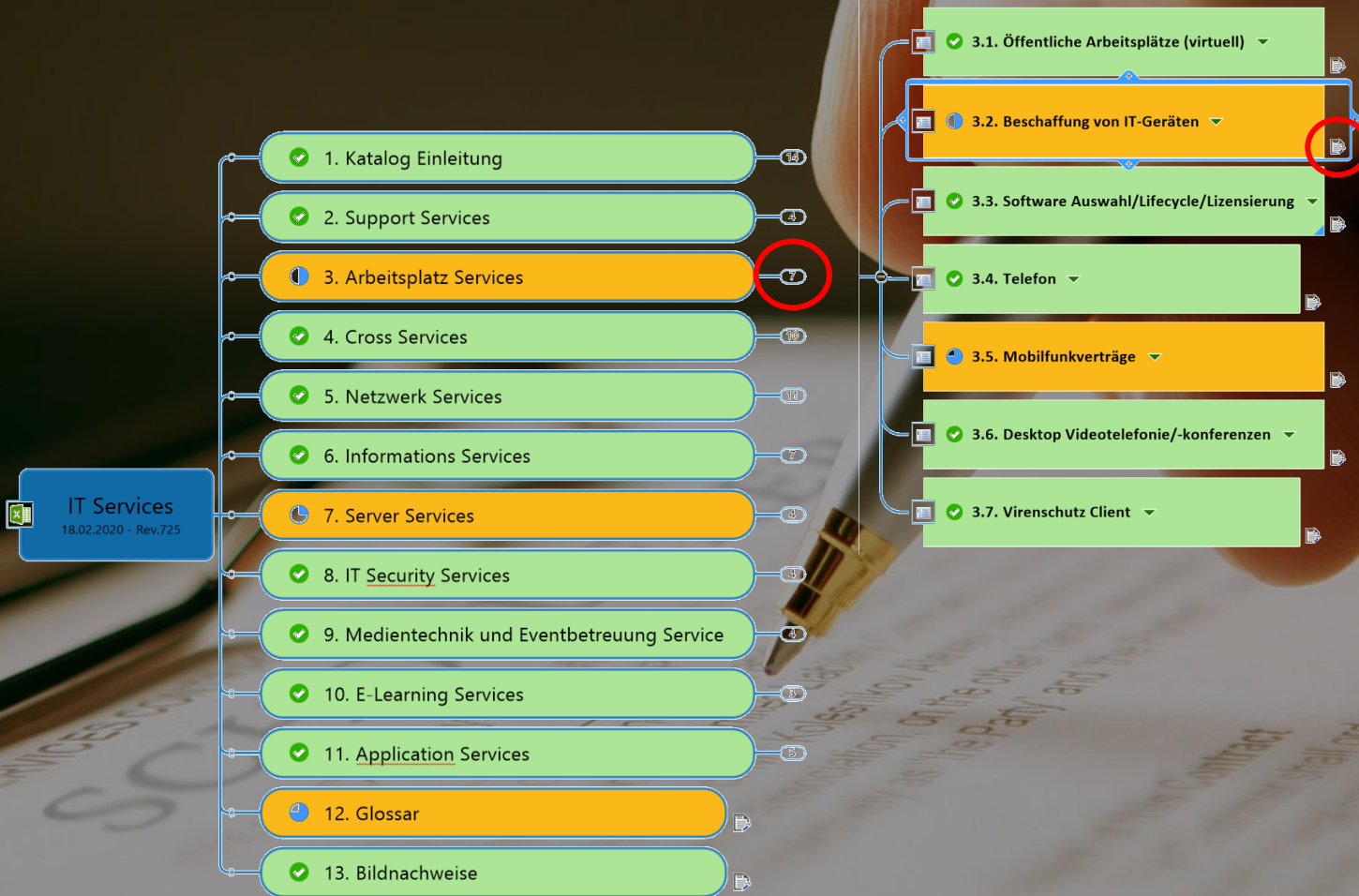
ERSTER ENTWURF DES DESIGNS (I)

SERVICEMODELL



ERSTER ENTWURF DES DESIGNS (II)

SERVICE DESIGN MINDMANAGER



Bereitstellungszeit	Leistungsübergabepunkt	Monitoring & Reporting
Innerhalb von 2 Werktagen	/.	monatliche Reviews
Spezifische Service Level	Service Level Werte	Kostenmodell
Bedienter Betrieb	Mo. - Fr. 08:00 - 17:00 Uhr	Grundversorgung;; die Kosten für die IT-Geräte selbst sind aus den Budgets/Kostenstellen des jeweiligen Benutzers zu finanzieren
Dienstleister zum Service	Drittdienstleister-Verträge/Beziehungen	
/.	/.	

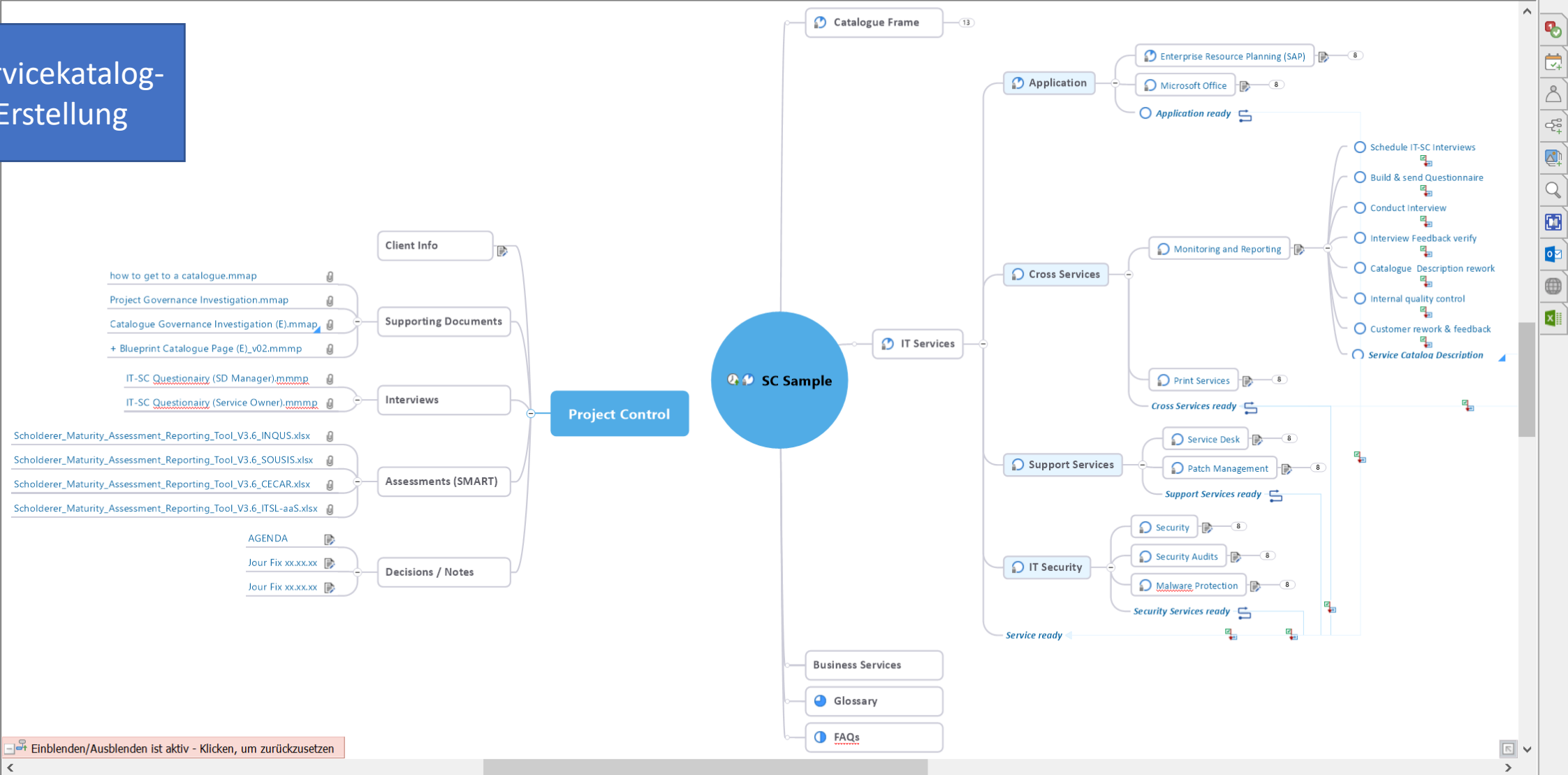
Zuständigkeitsmatrix

Aufgabe	Kunde	IT
Definition der Beschaffungspolitik und Strategie für die IT (Programm-, Lieferanten-, Kontrakt-, Lagerpolitik)		X
Durchführen von Beschaffungsmarktanalyse; Bedarfsermittlung		X
Durchführen von Materialanalyse, Qualitätssicherung und Bewertung der Anbieter		X
Beschaffungsdurchführung (Angebotseinholung, Prüfung und Vergleich, Vergabeverhandlung, Bestellung)		X
Beschaffungskontrolle (Terminüberwachung, Wareneingangskontrolle und Rechnungsprüfung)		X
Erstellung und Aktualisierung des IT Einkaufs-Katalog		X
Durchführen von Ausschreibungen, Verhandlungen und Vertragsgestaltung		X

Toolbar icons and labels:

- Einfügen, Ausschneiden, Kopieren, Format übertragen
- Neuer Zweig, Neuer Unterzweig, Freie Anmerkung
- Symbole, Tags, Map-Index
- Link, Dateien anhängen, Notizen, Schrift
- Verbindung, Umrandung
- Freigeben, Veröffentlichen, Co-Editing, Löschen

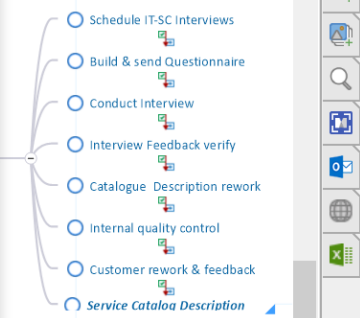
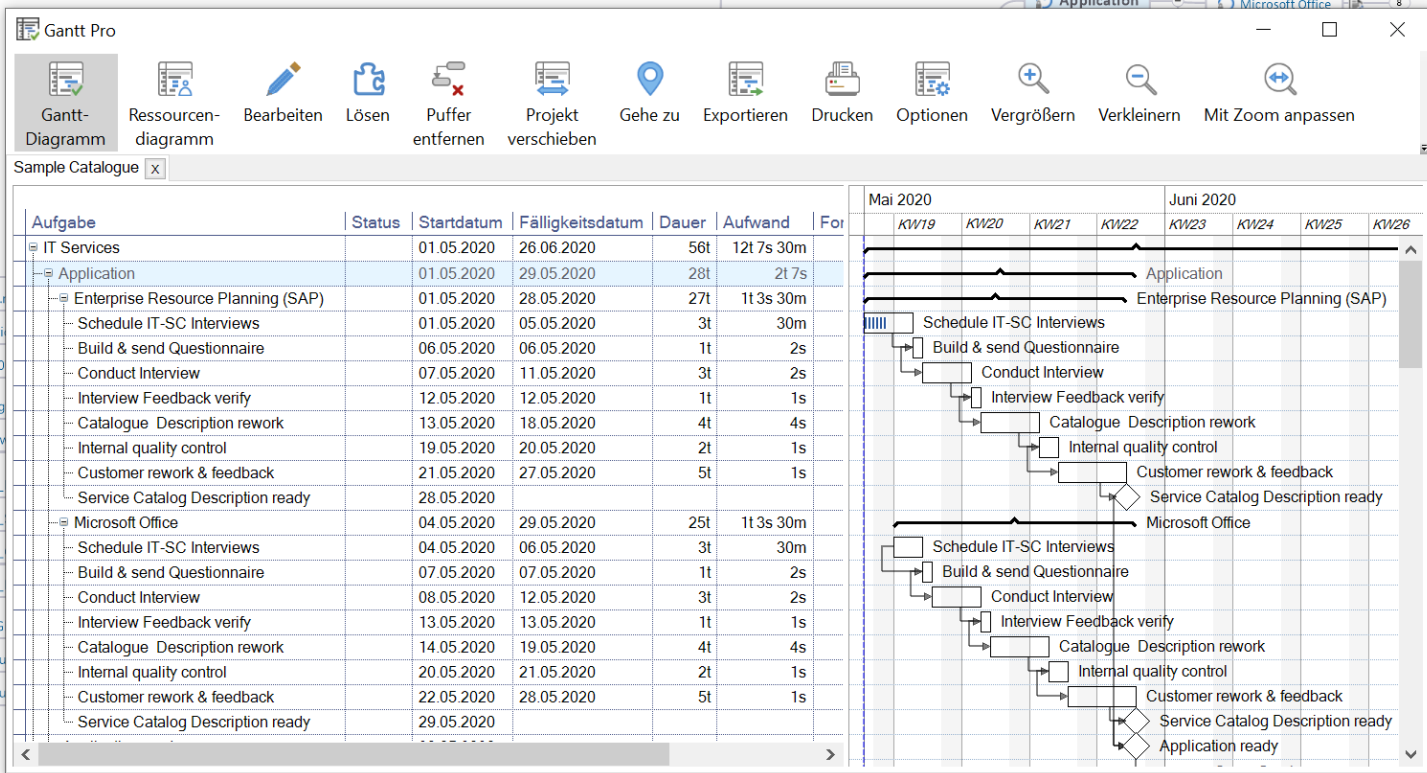
Servicekatalog- Erstellung



Einblenden/Ausblenden ist aktiv - Klicken, um zurückzusetzen

Toolbar with icons for: Einfügen, Ausschneiden, Kopieren, Format übertragen, Neuer Zweig, Neuer Unterzweig, Freie Anmerkung, Anmerkung, Symbole, Tags, Map-Index, Link, Dateien anhängen, Notizen, Schrift, Verbindung, Umrandung, Freigeben, Veröffentlichen, Co-Editing, Löschen.

Servicekatalog-
Erstellung
mit
generiertem
Projektplan

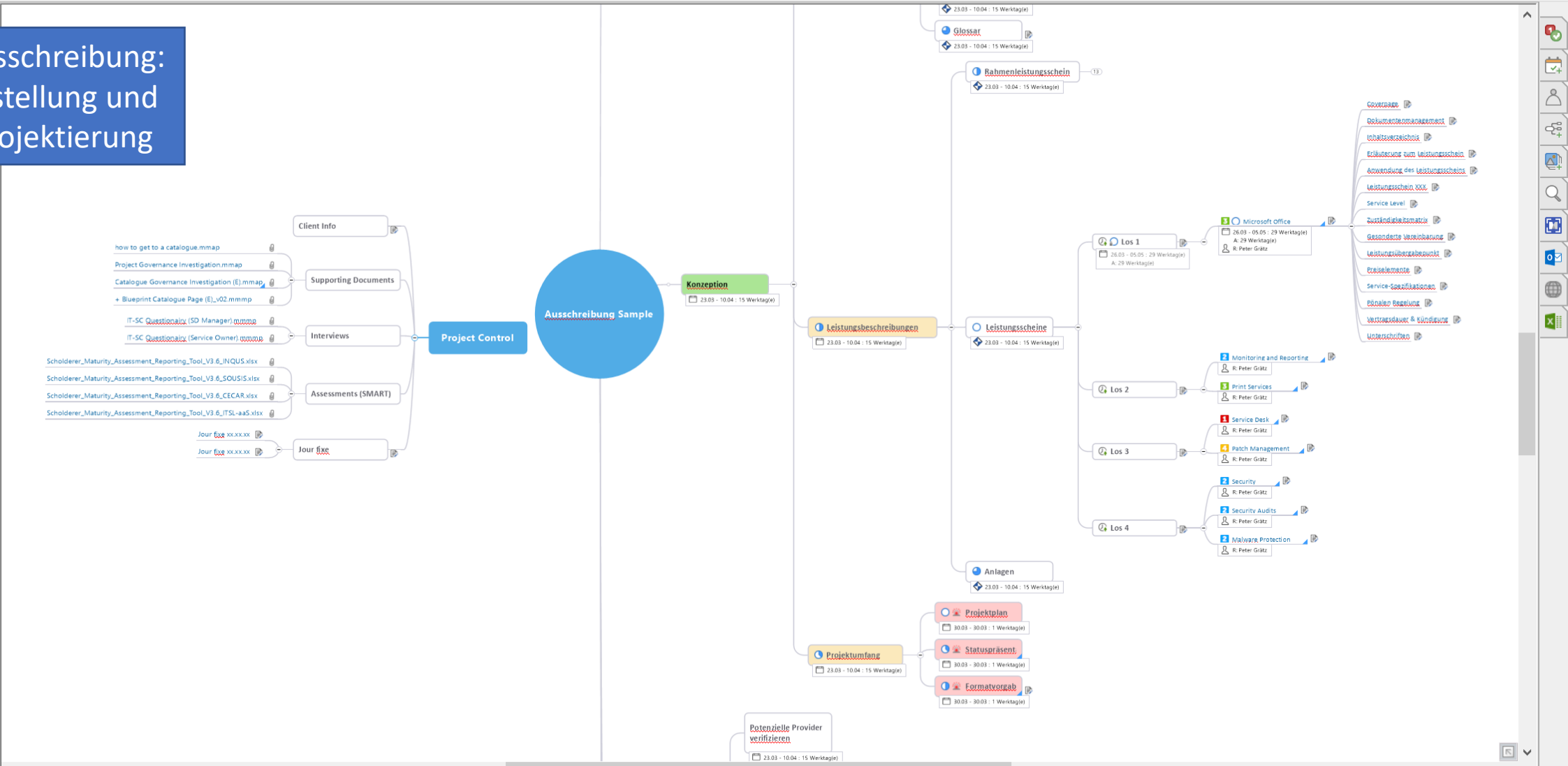


Einblenden/Ausblenden ist aktiv - Klicken, um zurückzusetzen

SC Sample*

Einfügen Ausschneiden Kopieren Format übertragen
 Neuer Zweig Neuer Unterzweig Freie Anmerkung
 Markierungen
 Symbole Tags Map-Index
 Link Dateien anhängen Notizen Schrift
 Verbindung Umrandung
 Freigeben Veröffentlichen Co-Editing Löschen

**Ausschreibung:
Erstellung und
Projektierung**



**WIR NEHMEN UNS ZEIT
FÜR SIE.**

SCHOLDERER
SERVICE / GOVERNANCE / CLOUD



www.scholderer.de