**CHECKLISTE ITIL-SERVICEPORTFOLIO **

Diese Checkliste dient als Anleitung für die Entwicklung eines IT-Serviceportfolios, welches die Entwicklung eines Servicekatalogs unterstützt.

Sie kommt dem gesamten Management im Unternehmen sowie den IT-Teammitgliedern zugute, indem sie Einblicke in den Zweck der IT bietet.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **SERVICEPORTFOLIO-FRAMEWORK DEFINIEREN** | Was ist der Zweck des Serviceportfolios in Ihrer Geschäftsstruktur? Identifizieren Sie, wie Sie das Serviceportfolio Ihren Geschäftskunden präsentieren werden. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **AKTUELLE IT-SERVICES BEWERTEN** | Überprüfen Sie bestehende IT-Dienstleistungen und stellen Sie fest, ob es sich um Dienstleistungen handelt, die Sie weiterhin anbieten werden oder ob sie veraltet sind. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **IT-SERVICES DEFINIEREN** | Arbeiten Sie mit kundenorientierten Stakeholdern und direkt mit Geschäftskunden zusammen, um wichtige IT-Services und deren Zweck zu identifizieren und zu beschreiben. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **DIENSTSTATUS BESCHREIBEN** | Das Dienstleistungsportfolio umfasst Dienstleistungen, die neu vorgeschlagen/derzeit entwickelt werden (Servicepipeline), verfügbar/aktiv sind oder eingestellt wurden. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **SERVICETYP BESCHREIBEN** | Alle Dienstleistungen, unabhängig vom Empfänger oder Anbieter, sollten in das Dienstleistungsportfolio aufgenommen werden. Es ist wichtig zu beachten, ob der Service kundenorientiert ist und ob er von einem internen oder externen Lieferanten bereitgestellt wird. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **ETABLIERTE ROLLEN** | Legen Sie fest, wer der Inhaber des Dienstes ist und wer für die Verwaltung und Bereitstellung der einzelnen IT-Dienste verantwortlich ist. Fügen Sie außerdem die Kunden hinzu, die den Service nutzen. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **VARIATIONEN UND DAMIT VERBUNDENEN KOSTEN EINBEZIEHEN** | Stellen Sie sicher, dass Sie Details in Bezug auf Zeitzone, Geografie, Preise/Rückverrechnungen und andere servicespezifische Varianten aufnehmen. |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  | **TEST** | Wählen Sie einen Dienst und einen Teil Ihrer Kunden für ein Pilotprogramm aus. Auf diese Weise können Sie Ihren Ansatz anpassen, bevor Sie alle Dienste für das gesamte Unternehmen einführen. |  |
|  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **HAFTUNGSAUSSCHLUSS**Alle von Smartsheet auf der Website aufgeführten Artikel, Vorlagen oder Informationen dienen lediglich als Referenz. Wir versuchen, die Informationen stets zu aktualisieren und zu korrigieren. Wir geben jedoch, weder ausdrücklich noch stillschweigend, keine Zusicherungen oder Garantien jeglicher Art über die Vollständigkeit, Genauigkeit, Zuverlässigkeit, Eignung oder Verfügbarkeit in Bezug auf die Website oder die auf der Website enthaltenen Informationen, Artikel, Vorlagen oder zugehörigen Grafiken. Jegliches Vertrauen, das Sie in solche Informationen setzen, ist aus eigener Verantwortung. |