

# CA Service Management

## Service Catalog



### Auf einen Blick

Servicekatalog-Funktionen sind ein integraler Bestandteil der CA Service Management-Lösung. Sie unterstützen die Einrichtung einer zentralen Schnittstelle (Storefront) für Geschäftskunden, die über Unified Self-Service-Funktionen auf sämtliche Business- und IT-Services zugreifen können. Zusätzlich bieten sie eine optimierte mobile App zur Steigerung der Produktivität. Mit diesen Funktionen wird der gesamte Lebenszyklus von Serviceanforderungen verwaltet und automatisiert, einschließlich der Anfrage, Genehmigung und Abwicklung von Services. Auf diese Weise können die Kosten der Servicebereitstellung reduziert und die Produktivität verbessert werden. Wertorientierte Inhalte, Formulare, Workflow-Definitionen, Ereignisse und Berichtsvorlagen verkürzen die Time-to-Value und ermöglichen eine schnelle Inbetriebnahme. Sie können aussagekräftige Serviceangebote in geschäftsüblichen Begriffen in zahlreichen unterstützten Sprachen formulieren. Dies führt zu einer Verbesserung der Serviceerfahrung und somit zu einer insgesamt höheren Kundenzufriedenheit.

#### Die Vorteile im Überblick

- **Transformation** der IT in einen proaktiven, strategisch handelnden Geschäftspartner und Verbesserung der Kundenzufriedenheit.
- **Definition** der User Experience mit einheitlichen Self-Services, Funktionen für Zusammenarbeit, sozialen Medien und Mobilität.
- **Reduzierung** der Servicebereitstellungskosten und schnellere Bereitstellung von Services mit weniger manuellem Arbeitsaufwand.
- **Erhöhung** der Transparenz hinsichtlich der Servicekosten und Überblick über die finanziellen Aspekte der Servicenutzung.

#### Wichtige Leistungsmerkmale

- **Einheitliche Self-Services für Zusammenarbeit.** Geschäftskunden, erfahrene Anwender und Entscheidungsträger verfügen über ein auf sozialen Medien basierendes Tool, um auf Wissen zuzugreifen, zusammenzuarbeiten, Probleme zu beheben, Services anzufordern und Assets anzuzeigen.
- **Veröffentlichung von Services in mehreren Portalen.** Stellen Sie Serviceangebote über jede beliebige HTML-Quelle bereit, um nahtlosen Zugriff auf die Services zu bieten. Ermöglichen Sie eine einheitliche User Experience in allen CA Service Management-Lösungen.
- **Stellen Sie Services bereit, wo, wann und wie sie benötigt werden.** Mobile Apps für iOS und Android ermöglichen jederzeit und überall die sofortige Ergreifung von Maßnahmen.
- **Automatisierung routinemäßiger, zeitintensiver, manueller oder scriptbasierter Aufgaben.** Workflows der Enterpriseklasse und sofort einsatzfähige Services bieten eine wiederholbare und erweiterbare Automatisierung der Servicebereitstellung, um die Unternehmenseffizienz abteilungs- und Tool-übergreifend zu maximieren.
- **Bereitstellung von Informationen zu Servicekosten und Performance.** Definieren Sie Serviceangebote mit vollständiger Kostentransparenz und zugehörigen Service Level Agreements.
- **Berechnung der Servicenutzung unter finanziellen Gesichtspunkten.** Melden Sie Servicekosten nach Service, Kunde oder Nutzung und stellen Sie automatische Chargeback- oder Showback-Funktionen bereit.

### Geschäftliche Herausforderungen

Die IT-Abteilungen stehen unter dem großen Druck, ihre Betriebskosten zu verringern und den Nutzen der bereitgestellten Services nachzuweisen. Dieser Druck ist häufig das Ergebnis einer Diskrepanz zwischen dem, was die IT anbietet, und der Wahrnehmung dessen, was die Anwender im Unternehmen wirklich verlangen. Diese Wahrnehmung resultiert oft daraus, dass Services von separaten IT-Silos bereitgestellt werden und kostspielig, arbeitsintensiv und fehleranfällig sind.

**Die Wahrnehmung dessen, was Anwender wünschen oder benötigen und was die IT bereitstellt, ist nicht in Einklang.** Geschäftskunden, erfahrene Anwender und Entscheidungsträger erwarten moderne, an sozialen Medien orientierte Self-Services, die eine Anwenderführung ähnlich der von Verbraucher-Apps bieten, die sie in ihrer Freizeit nutzen. Außerdem setzen sie Möglichkeiten zum sofortigen Handeln und unmittelbare Ergebnisse voraus, egal, mit welchem Gerät sie gerade arbeiten.

**Die IT steht unter dem Druck, die operativen Kosten zu senken und den Nutzen der bereitgestellten Services nachzuweisen.** „Was haben Sie in letzter Zeit für mich getan?“ – Während diese Frage schon immer eine Herausforderung bedeutete, wird sie heute zunehmend im Hinblick auf den geschäftlichen Nutzen gestellt, statt auf die Optimierung der betrieblichen Abläufe.

**Das Bearbeiten von Serviceanforderungen ist kosten- und arbeitsintensiv sowie fehleranfällig.** Anforderungen, die auf mehreren Wegen gestellt werden können (z. B. über Telefonanrufe und E-Mails), sind schwer zu verwalten sowie kaum wiederholbar und einheitlich zu bearbeiten.

**Es gibt keine Transparenz hinsichtlich Servicekosten, -nutzung und -performance.** Die IT-Abteilungen sind bestrebt, ihre Kosten zu verringern, was aber schwierig ist, wenn gar nicht klar ist, wofür das Geld ausgegeben wird.

### Lösung im Überblick

Die Servicekatalog-Funktionen von CA Service Management bieten eine Unternehmenslösung, mit der Sie Business- und IT-Serviceangebote definieren und die Produktivität und Anwenderzufriedenheit steigern können. Mithilfe dieser Funktionen kann Ihr Unternehmen seine Serviceangebote in geschäftsüblichen Begriffen definieren und dabei neben Beschreibungen in Form von Grafiken und Texten die Beziehungen zu allen Elementen, die bei der Bereitstellung und Verwaltung der Services eine Rolle spielen, vollständig darstellen. Die Serviceangebote werden in einem Portfolio definiert, das als Katalog verfügbarer Services für das gesamte Unternehmen oder für einzelne Geschäftseinheiten oder Mandanten veröffentlicht werden kann. Außerdem können Sie spezielle Serviceangebote über beliebige HTML-Seiten oder Portale bzw. über mobile iOS- und Android-Apps verfügbar machen, unabhängig davon, wo, wann und wie sie benötigt werden. Wertorientierte Services wie „Passwort zurücksetzen“ werden bereitgestellt, um die Time-to-Value zu verkürzen. Zusätzlich unterstützen Funktionen für Mandantenfähigkeit eine Reihe unterschiedlicher Geschäftsmodelle von Service Providern und Verbrauchern, wie z. B. MSP und Cloud-basierte Modelle.

Eine interne, eingebettete Engine zur Workflow-Orchestrierung automatisiert die Bereitstellung von Serviceangeboten für unterschiedliche Erfüllungsarchitekturen, einschließlich physischer, virtueller und Cloud-basierter Umgebungen. Sie können der Servicedefinition fixe oder nutzungsbasierte Kostenmodelle hinzufügen, um finanzielle Transparenz sicherzustellen. Zur Unterstützung der Optimierung der betrieblichen Abläufe können Sie Services zu Konfigurationselementen in der CMDB von CA Service Management zuordnen sowie Service Level Agreements (SLAs) einbinden.

## Zentrale Unterscheidungsmerkmale

Servicekatalog-Funktionen umfassen alles, was Sie benötigen, um Ihre Services in wertorientierter Sprache zu definieren. SLAs und Kosten werden klar formuliert, die Genehmigung und Erfüllung von Anforderungen wird automatisiert, und die finanziellen Aspekte der Servicenutzung werden berücksichtigt.

Servicekatalog-Funktionen sind ein integraler Bestandteil von CA Service Management, einer zuverlässigen Unternehmenssoftwarelösung, die Produktivität, Prozessreife, Anwenderakzeptanz und Kundenzufriedenheit erhöht. Diese umfassende und leistungsstarke Service-Management-Lösung ermöglicht die Verwaltung des gesamten Service-Lebenszyklus für fünfzehn zertifizierte ITIL®-Prozesse. Dabei kommt eine einheitliche und kooperative Self-Service-Schnittstelle zum Einsatz, die die Ansprüche von Geschäftskunden, erfahrenen Anwendern und Entscheidungsträgern erfüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter [ca.com/de/servicecatalog](http://ca.com/de/servicecatalog)

Mit den Servicekatalog-Funktionen von CA Service Management können Sie Services dank Unified Self-Services und einer optimierten mobilen App bereitstellen, wo, wann und wie die Anwender es wünschen.



CA Service Management bietet eine innovative Automatisierung des Asset-, Änderungs- und Anforderungsmanagements, die zur Steigerung der Produktivität und zur Reduzierung geschäftlicher Risiken beiträgt. Diese IT Service Management-Software stellt eine umfassende mobile Anwendung bereit, die überall, jederzeit und von jedem mobilen Gerät Zugriff auf die von Ihnen bereitgestellten Services ermöglicht.

Sämtliche Vorteile stehen Ihnen über eine moderne, anwenderfreundliche Oberfläche zur Verfügung, die eine breite Akzeptanz der Services begünstigen und die Wahrnehmung Ihrer IT-Abteilung im Unternehmen sowie bei den Kunden positiv beeinflussen kann.

## Verwandte Produkte und Lösungen

Servicekatalog-Funktionen sind ein integraler Bestandteil der umfassenden **CA Service Management**-Lösung von CA Technologies.

- **CA Service Desk Manager.** Ermöglicht das automatische Öffnen von Tickets und Änderungsaufträgen auf der Basis von Serviceanforderungen
- **CA IT Asset Manager.** Ganzheitliche Verwaltung der IT-Assets Ihres Unternehmens und Zuordnung einer Serviceanforderung zu einem bestimmten Asset
- **Xtraction for CA Service Management.** Versetzt nicht technisch versierte Anwender in die Lage, schnell interaktive Dashboards und Berichte zu erstellen und gemeinsam zu nutzen.

CA Technologies (NASDAQ: CA) entwickelt Software, die Unternehmen bei der Umstellung auf die Application Economy unterstützt. Software steht im Mittelpunkt jedes Unternehmens, egal, in welcher Branche es tätig ist. Von der Planung über die Entwicklung bis hin zu Management und Security – CA Technologies arbeitet weltweit mit Unternehmen zusammen, um die Art, wie wir leben, Transaktionen durchführen und kommunizieren, zu verändern, sei es in mobilen, privaten oder öffentlichen Cloud-Umgebungen, in verteilten Systemen oder in Mainframe-Umgebungen. Weitere Informationen finden Sie unter [ca.com/de](http://ca.com/de).