

Guide: Att Införa Service Portfolio och Service Catalogue Management

Introduktion

Service Portfolio Management och Service Catalogue Management är två nyckelprocesser inom ITIL som hjälper organisationer att hantera och presentera sina IT-tjänster på ett strukturerat sätt. Med Service Portfolio Management kan ni säkerställa att ni har rätt mix av tjänster för att stödja affärsmålen, medan Service Catalogue Management tillhandahåller en tydlig och tillgänglig lista över tillgängliga tjänster för användare. Den här guiden hjälper er att förbereda och implementera båda processerna.

Del 1: Service Portfolio Management

1. Definiera syfte och mål för Service Portfolio Management

Service Portfolio Management (SPM) handlar om att hantera alla IT-tjänster som erbjuds eller planeras, både de som är i drift och de som är under utveckling. Målen kan vara:

- Säkerställa att IT-tjänsterna stöder verksamhetens strategiska mål.
- Ge insikt i vilka tjänster som levereras, deras värde och deras kostnader.
- Besluta om att utveckla nya tjänster, uppgradera befintliga eller avveckla äldre tjänster.

Förslag på aktiviteter:

- Definiera målen för er tjänsteportfölj, t.ex. att erbjuda ett brett utbud av tjänster som möter verksamhetens behov.
- Analysera hur befintliga tjänster stödjer affärsstrategin och identifiera eventuella luckor där nya tjänster kan behövas.

2. Skapa en sullständig Service Portfolio

En tjänsteportfölj inkluderar all information om de tjänster som IT erbjuder, inklusive tjänster under utveckling och tjänster som planeras för framtiden. Den bör innehålla följande:

- **Tjänster under utveckling:** Nya tjänster eller uppgraderingar som för närvarande utvecklas.
- **Tjänster i drift:** Tjänster som för närvarande levereras till verksamheten och användarna.
- **Avvecklade tjänster:** Tjänster som har avslutats eller kommer att tas ur drift.

Förslag på aktiviteter:

- Genomför en inventering av alla tjänster som IT tillhandahåller, utvecklar och planerar.
- Etablera en process för hur nya tjänster tillförs portföljen och hur befintliga tjänster utvärderas för eventuella uppgraderingar eller avveckling.

3. Bedöm tjänsternas affärsvärde och kostnad

För varje tjänst i portföljen bör ni bedöma dess affärsvärde, kostnad och hur den stödjer verksamhetens övergripande mål. Detta hjälper er att fatta strategiska beslut om att fortsätta utveckla, förbättra eller avveckla tjänster.

Förslag på aktiviteter:

- Skapa en modell för att beräkna affärsvärdet av varje tjänst baserat på hur den påverkar verksamheten och användarna.
- Analysera kostnaderna för varje tjänst, inklusive utvecklings- och driftkostnader, och ställ dem i relation till deras värde.

4. Gör strategiska beslut om tjänsteportföljen

Baserat på analysen av tjänsternas värde och kostnad kan ni fatta strategiska beslut om vilka tjänster som ska utvecklas vidare, vilka som bör uppgraderas och vilka som ska

avvecklas. Detta säkerställer att IT alltid levererar relevanta och kostnadseffektiva tjänster.

Förslag på aktiviteter:

- Etablera en beslutsprocess för att avgöra vilka tjänster som ska prioriteras, förbättras eller avvecklas.
- Samordna besluten med affärsstrategin för att säkerställa att IT-tjänsterna stödjer verksamhetens långsiktiga mål.

Del 2: Service Catalogue Management

1. Definiera syfte och mål för Service Catalogue Management

Service Catalogue Management (SCM) handlar om att skapa och underhålla en strukturerad och tillgänglig katalog över de tjänster som IT erbjuder till verksamheten och användarna. Målen kan vara:

- Ge användare och verksamheten en tydlig och transparent bild av vilka tjänster som finns tillgängliga och hur de kan begäras.
- Säkerställa att informationen i tjänstekatalogen alltid är aktuell och korrekt.
- Stödja självbetjäning och minska trycket på IT-support genom tydliga tjänstebeskrivningar.

Förslag på aktiviteter:

- Definiera mål för tjänstekatalogen, såsom ökad transparens kring tillgängliga tjänster och förbättrad användarnöjdhet.
- Analysera användarnas behov för att säkerställa att tjänstekatalogen tillhandahåller relevant information och är lätt att förstå.

2. Utforma tjänstekatalogen

Tjänstekatalogen bör vara en strukturerad och användarvänlig lista över alla tillgängliga tjänster. Varje tjänst bör ha en detaljerad beskrivning som inkluderar:

- Tjänstens namn och beskrivning.
- De tjänstenivåer (SLA) som gäller för tjänsten.
- Vilka målgrupper tjänsten riktar sig till.
- Hur tjänsten kan begäras eller beställas.
- Prisinformation, om tillämpligt.

Förslag på aktiviteter:

- Designa en katalogstruktur som gör det enkelt för användare att hitta och begära de tjänster de behöver.
- Se till att varje tjänstebeskrivning är tydlig och inkluderar all relevant information som användare och verksamheten behöver.

3. Underhåll och uppdatera tjänstekatalogen

Det är viktigt att tjänstekatalogen alltid är uppdaterad och korrekt. Alla förändringar i IT-tjänster bör omedelbart återspeglas i tjänstekatalogen för att undvika förvirring eller felaktiga beställningar.

Förslag på aktiviteter:

- Etablera en process för att regelbundet granska och uppdatera tjänstekatalogen baserat på förändringar i tjänsterna, såsom uppgraderingar, nya tjänster eller avvecklade tjänster.
- Implementera verktyg eller system som automatiskt kan synkronisera förändringar i tjänsteportföljen med tjänstekatalogen.

4. Integrera tjänstekatalogen med självbetjäningsportaler

För att minska belastningen på IT-support och ge användare möjlighet att snabbt få tillgång till de tjänster de behöver, bör tjänstekatalogen vara integrerad med en

självbetjäningsportal. På så sätt kan användarna enkelt söka efter och beställa tjänster direkt via portalen.

Förslag på aktiviteter:

- Implementera en självbetjäningsportal där tjänstekatalogen är integrerad och där användare kan göra beställningar och följa status på sina förfrågningar.
- Se till att självbetjäningsportalen är intuitiv och enkel att navigera, med tydliga instruktioner för hur tjänster kan begäras.

5. Mätning och rapportering av tjänstekatalogens effektivitet

För att säkerställa att tjänstekatalogen uppfyller sitt syfte bör ni regelbundet övervaka dess användning och effektivitet. Det kan handla om att mäta hur ofta tjänster beställs, hur lång tid det tar att behandla förfrågningar och användarnas nöjdhet med tjänstebeskrivningarna.

Förslag på aktiviteter:

- Implementera mätverktyg som spårar användningen av tjänstekatalogen, t.ex. antal tjänsteförfrågningar och svarstider.
- Analysera feedback från användarna för att kontinuerligt förbättra katalogens innehåll och struktur.

Integration mellan Service Portfolio och Service Catalogue Management

1. Synkronisera Service Portfolio och tjänstekatalog

Tjänsteportföljen och tjänstekatalogen är nära sammankopplade. Portföljen ger en överblick över alla IT-tjänster, inklusive framtida och avvecklade tjänster, medan tjänstekatalogen presenterar de tjänster som är tillgängliga för användare. Det är viktigt att dessa två system är synkroniserade.

Förslag på aktiviteter:

- Säkerställ att alla nya tjänster som tillkommer i portföljen omedelbart reflekteras i tjänstekatalogen när de är tillgängliga för användning.
- Implementera processer för att automatiskt synkronisera tjänsteförändringar mellan portföljen och katalogen.

2. Kommunikation mellan IT och verksamhet

Både Service Portfolio och Service Catalogue Management kräver regelbunden kommunikation mellan IT och verksamheten för att säkerställa att IT-tjänsterna stödjer affärsbehoven. Tydlig och strukturerad kommunikation hjälper till att säkerställa att tjänsterna är relevanta och uppdaterade.

Förslag på aktiviteter:

- Etablera regelbundna möten mellan IT och affärsenheterna för att gå igenom tjänsteportföljen och katalogen.
- Använd feedback från användarna för att förbättra tjänsteleveranser och tjänstebeskrivningar.

Avslutning

Service Portfolio Management och Service Catalogue Management är avgörande processer för att hantera och kommunicera IT-tjänster på ett strukturerat sätt. Genom

att följa denna guide kan ni skapa en transparent, tydlig och användarvänlig modell för hur tjänster erbjuds och hanteras, vilket stödjer verksamhetens mål och ökar kundnöjdheten.