V3 Service Portfolio Mgmt.

Kritsche Erfolgsfaktoren

- Laufende Überprüfung des Service Protfolioshinsichtlich Chancen und Risiken auf dem Markt
- Business Akzeptanz und Austausch Strategien zwischen IT und Business
- Fähigkeit, vorausschauend zu ändern und gleichzeitig Planung aufrecht zu erhalten.

Ziel

- Es wird zwischen Business Services und IT Services unterschieden. Wenn immer möglich, soll der Service im Kontext zum Business definiert werden. Das Ziel des Service Protolio Mgmt. ist die dynamische Verwaltung von Investionen in Service Management und Service Asset

Inhalte

- 1.Define = Inventarisierung, sicherstellung deren Business Cases, überprüfung der Protfoliodaten
- 2.Analyse = Abklärung Nachfrage und Angebot.
- 3.Approve = Finalisierung des beabsichtigen Protfolios, Autorisierung der Services und notwendigen Ressourcen
- 4.Charter = Kommunikation und Zuweisung der Mittel

Verbindungen

- Service Level Mgmt
  Abstimmen neuer und geänderter Service mit Service Kunden
- Demand Management
  Konkretierung neuer Service Angebote aufgrund konkretem Business Bedarf
- Strageny Generation
  Grundlage zur Entwicklung der Service Angebote

Challenges und Risiken

- Das Portfolio muss laufend bezüglich seinem Chancen- und Risiko-Profil massgeschneidert werden.
- Das Portfolio muss laufend bezüglich seinem Chancen- und Risiko-Profil massgeschneidert werden.
- Wenn die Bedingungen ändern, dann sind geeignete Anpassungen am Portfolio durchzuführen.
- Der Wert einer Service Portfolio Strategie liegt in der Fähigkeit, vorausschauend zu ändern, während gleichzeitig der Nachweis der Strategie und der Planung aufrecht erhalten bleibt.

Nutzen

- Der Nutzen eines solchen Service Portfolios ist sowohl für den Service Provider wie auch das Business sehr gross. Der Service Provider kann sich auf dem Markt klar positionieren und mit konkreten Service-Investitionen von seinem Mitbewerber differenzieren. Gleichzeitig verfügt das Business über ein verlässliches Kommunikationsmittel als Grundlage, für die Umsetzung seiner eigenen Business-Strategien.
- Klare Positionierung auf dem Markt
- Differenzierung von Mitbewerber
- Verlässliches Kommunikationsmittel zur Umsetzung Buesines Strategie

Aufgaben

- Define: Festlegen von Servcies und Sicherstelllen Business Case
- Analyse : Maximierung Protfolio Wert.
- Approve: Finalisierung beabsichtigtes Protolio
- Charter : Kommunikation Entscheid und Zuweisung von Ressoucen.

Scope Anwendungsbreich

- Es wird zwischen Business Services und IT Services unterschieden. Wenn immer möglich, soll der Service im Kontext zum Business definiert werden.

Metriken

- Aktualität Servcie Protfolio
- Kundenzufriedenheit
- Anzahl offener Services in Pipeline

Key Words

- Service Pipeline
- Service Catalogue
- SOA Service Oriented Architekture
- BSM Business Service Management
- SPM Service Protolio Management
- Service Strategy
- Option Space
- TTB Transform the Business
- GTB Grow the Business
- RTB Run the Business

© Mario Roten www.102.ch