



Jsem student

Jak postavit katalog IT služeb

Radek Klein

IT Manager

GTS ALIVE s.r.o.

Katalog IT služeb

- Katalog IT služeb je jedním nejcennějších elementů při řízení IT služeb a měla by mu být proto věnována potřebná péče a pozornost.
- Smyslem katalogu je poskytovat jeden zdroj konzistentních informací o všech provozovaných službách a zajištění že je dostupný všem kdo mohou tyto služby využívat.
- Katalog služeb je jako menu v restauraci, které dává vašim zákazníkům přehled jaké typy služeb vaše společnost poskytuje.



Co je to služba?

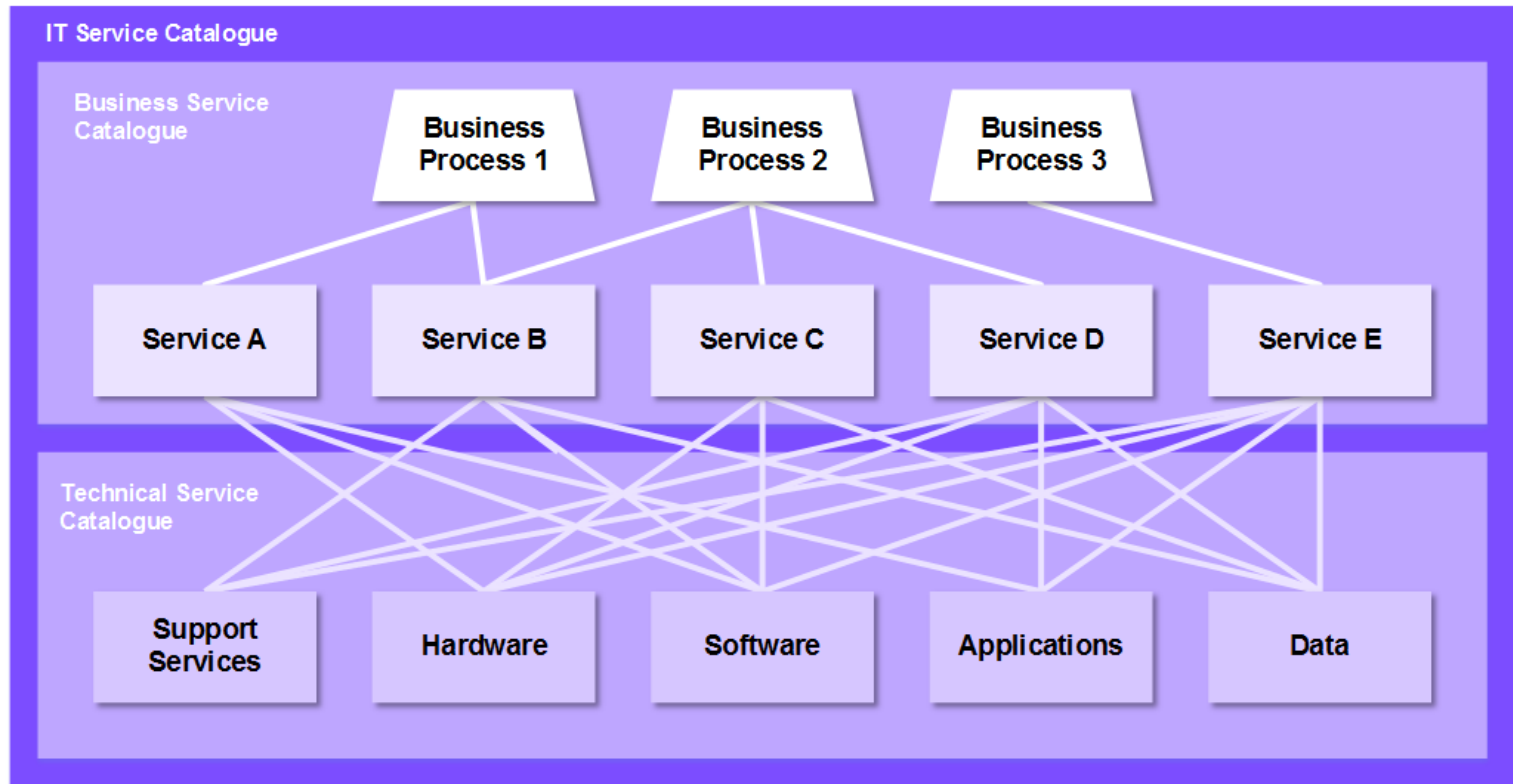
„Služba je prostředek poskytování hodnoty zákazníkovi prostřednictvím výstupů, kterých zákazník chce dosáhnout bez vlastnictví specifických nákladů a rizik.“

ITIL v3, Service Design

Druhy IT služeb

- IT služba je tvořena kombinací informačních technologií, lidí a procesů.
- Služby používané přímo zákazníky napřímo podporují obchodní procesy jednoho nebo více zákazníků a jejich cíl úrovní služeb by měl být definován v dohodě o úrovních služeb (SLA). Příkladem takovéto služby může být poskytnutí nové e-mailové schránky.
- Další IT služby, které nazýváme podpůrnými, nejsou přímo užívány businesssem, avšak jsou vyžadovány poskytovatelem IT služeb pro dodávku služeb používaných přímo zákazníky (např. Exchange Server).
- Podpůrné služby mohou rovněž zahrnovat služby, které užívá pouze poskytovatel služeb IT.

Druhy IT služeb



Katalog IT služeb

- Obchodní katalog služeb by měl být sepsán v co nejméně technickém jazyce, aby mu rozuměli běžní uživatelé.
- Technická katalog služeb naopak není určen k publikování mimo IT oddělení a měl by tak mít technická řešení dostatečně detailně zdokumentována v odborném jazyce.
- Mnoho společností udržuje pouze katalog služeb obsahující služby používané přímo zákazníky, je ale dobré mít technický katalog alespoň ve formě funkčního popisu služby.

Návrh katalogu

- Prvním krokem je definice portfolia služeb
- Katalog služeb by měl minimálně obsahovat:
 - Název služby
 - Popis služby
 - Vlastníka služby
 - SLA (dostupnost, dobu reakce a vyřešení)
- Můžete také doplnit kontaktní údaje a cenu služby, v případě že si Vaše IT oddělení účtuje za své služby.
- Doporučuji strukturovat katalog na základě kategorií služeb a postupně se propracovávat do jednotlivých detailů.

Návrh katalogu

itil-service-catalogue-sample.xlsx - Excel Radek Klein

Soubor Domů Vložení Kreslení Rozložení stránky Vzorce Data Revize Zobrazení Řekněte mi, co chcete udělat. Sdílet

O6

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1												
2					Service Name	Service Description	Service Owner	SLA	Availability	Time to React	Time to Solve	Service Charge(s)
3												
4					Accounts & Access	Requests related to accounts and access rights.						
5					:Create or Change Access	Request assignment or change of access rights for computers and applications.	John Doe	5x8	4 hours	8 hours		No Charge
6					:Reset Password	Request reset of forgotten password.	John Doe	7x24	2 hours	4 hours		No Charge
7					Computers & Accessories	Requests and malfunctions related to computers, notebooks, monitors and other accessories.						
8					:I Need Help	Support for hardware and operating system.						
9					:Request New Computer	Request new computer or notebook.						
10					:Loan Notebook	Request temporary loan of notebook.						
11					:Request PC Accessories	Request new monitor, mouse, keyboard or other accessories.						
12					Mobile Devices	Requests and malfunctions related to mobile phones and tablets.						
13					:I Need Help	Support for mobile phones and tablets.						
14					:Request New Mobile Device	Request new mobile phone or tablet.						
15					:Loan Mobile Device	Request temporary loan of mobile phone or tablet.						
16					E-mail & Calendar	Requests and malfunctions related to e-mails and calendars.						
17					:I Need Help	Support for e-mails and calendars.						
18					:Request New Mailbox or Redirect	Request creation of new mailbox or distribution list.						
19					:Request for Change	Request change related to e-mails and calendars.						
20					Information System	Requests and malfunctions related to the information system.						
21					:Module A	Requests and malfunctions related to Module A.						
22					:I Need Help	Support for Module A.						
23					:Report Bug	Report defect in Module A						
24					:Suggest New Feature	Suggest improvement or new feature in Module A.						
25					:Module B	Requests and malfunctions related to Module B.						
26					:I Need Help	Support for Module B.						
27					:Report Bug	Report defect in Module B						
28					:Suggest New Feature	Suggest improvement or new feature in Module B.						
29					Printers	Requests and malfunctions related to multifunction printers.						
30					:I Need Help	Support for multifunction printers.						
31					:Request New Toner	Request exchange of empty toner in the printer.						

Prípraven 100%

Návrh katalogu

The screenshot shows the GTSALIVE service catalogue interface. At the top, there is a red navigation bar with the GTSALIVE logo on the left and links for 'Requests', 'Service Catalogue', 'Knowledge base', and 'Current news' on the right. A user profile picture is visible in the top right corner. Below the navigation bar is a search bar labeled 'Search requests ...'. The main content area is titled 'Select service from the Service Catalogue' and features a search input field labeled 'Search in services...'. A red sidebar on the left contains an icon of a computer monitor and the text 'Information Technology Services'. The main content area lists the following services under the 'Information Technology Services' category:

- Accounts & Access
- Computers & Accessories
- Mobile Devices
- E-mail & Calendar
- Printers
- Landlines
- Programs & Applications
- Computer Network
- ALIVE Platform
- Websites
- Newsletters
- Training & Consultations

Ověření katalogu

- Jakmile budete mít katalog služeb navržen, nezapomeňte si ho ověřit u svých podřízených a business uživatelů.
- Tvorba katalogu služeb může často vést ke změně dohod o úrovních služeb nebo celého portfolia služeb tak aby lépe korespondovalo s obchodními potřebami společnosti.











Stanford University

Stanford University SUNet Login

Stanford | University IT

Find Services ▾ | I want to ... ▾ | Get Help ▾ | Security ▾ | Newsletter | About Us

Services

 Accounts and Access includes Stanford WebLogin and Two-Step Authentication, ID Card, Authority Manager, and more.	 Backup and Storage includes Encryption, Data Storage, and Backup services.	A to Z Account and Access Services Accounts and Passwords AFS (Andrew File System) Answers (Stanford KnowledgeBase) Application Control (Bit9) Authentication, Kerberos Authentication, Shibboleth Authentication, WebAuth Authority Manager Automated Call Distribution (eACD) Backup (CrashPlan PROe) Backup and Recovery Services Backup, Disk-Based Replication Backup, Server (BaRS) BaRS (Backup and Recovery Service) Bible Sheets (CNSCAD) Blogs (WordPress) Box Business Solutions Consulting and Implementation Cable TV (Cardinal Cable) Calendar Call Recording Centralized Logging (Splunk) CGI (web scripts and programs)
 Business Intelligence and Reporting includes Oracle Business Intelligence - Enterprise Edition (OBIEE).	 Communications includes Telephones, Cell Phones, Cable TV, and more.	
 Consulting and Development includes Business Solutions Consulting and Development, CRC, BigFix, Apple, Dell, and Lenovo bundles, and more.	 Document and Digital Asset Management includes Google Apps at Stanford, Box, NoliJ, and SALLIE.	
 Email and Calendar includes Stanford Email & Calendar, Mailing Lists, and more.	 Networks and Connectivity includes the Stanford University Network, Wi-Fi, VPN, and more.	
 Productivity and Collaboration includes Confluence, Blue Jeans	 Research Computing includes consulting, server hosting	

<https://uit.stanford.edu/services>

Harvard University

The screenshot shows the Harvard University Information Technology Services website. At the top, there is a navigation bar with the Harvard University logo and the text "HARVARD UNIVERSITY Information Technology". To the right of the logo is a search bar and links for "IT POLICIES", "SECURITY", and "INTRANET". Below the navigation bar is a main menu with options: "Get Started", "Resources For...", "Services" (highlighted), "IT Community", "News & Events", and "About".

The main content area is titled "Services" and includes a sidebar on the left with a "SERVICES" menu listing various categories such as "Teaching & Learning Technology", "Chat, Video & Collaboration", "Computers & Software", "Email & Calendars", "Library Technology Services", "Phones & Mobile", "Information Security", "Wired & Wireless Networks", "Web Publishing & Hosting", and "Technical Services".

The main content area is divided into three columns. The first column, titled "BY CATEGORY", lists services with icons and brief descriptions: "Teaching & Learning Technology" (Services that support Harvard's mission to advance teaching, learning, and research.), "Chat, Video & Collaboration" (Tools and services to help Harvard collaborate on classes, projects, and more.), "Computers & Software" (Buy computers and peripherals, find free and discounted software, and learn all about printing at Harvard.), and "Email & Calendars" (Access your Harvard account or send large encrypted files with Secure File Transfer.).

The second column, titled "SERVICES A - Z", is currently empty.

The third column, titled "BY GROUP", is currently empty.

On the right side of the page, there is a section titled "What Do You Need?" with four links and icons: "All About Printing" (with a printer icon), "All About Email" (with an envelope icon), "All About Web Apps for Work" (with a grid of dots icon), and "All About Harvard Directory" (with a person icon). Below this section is a "WE'RE HERE TO HELP" section with a "GET HELP" button and a right-pointing arrow.

<http://huit.harvard.edu/services>


Publikování katalogu


- Po dokončení katalogu IT služeb je několik způsobů jak uživatele informovat, jaké služby poskytujete.
 - Tabulka nebo dokument ke stažení na intranetu nebo síťovém disku
 - Strukturované stránky na webu nebo intranetovém portálu
 - Integrace katalogu přímo do Service Desku
- Propojení katalogu se Service Deskem umožní, aby zákazníci (interní i externí) viděli pro ně dostupné služby a vytvářeli požadavky ve službě kterou potřebují a rovnou byli informováni o své SLA.

Příklady

The screenshot displays the GTSALIVE web application interface. At the top, a red navigation bar contains the GTSALIVE logo on the left and the menu items "Požadavky", "Katalog služeb", "Báze znalostí", and "Aktuální zprávy" on the right. A small profile picture of a man is visible in the top right corner. Below the navigation bar, there is a search bar with the placeholder text "Prohledat požadavky ...". The main content area is titled "Vyberte službu z katalogu služeb" and features a search bar with the placeholder text "Prohledat služby...". Below the search bar, there are five red rectangular buttons, each with a white icon and a label: "Finance" (with a house and money icon), "Informační technologie" (with a computer monitor icon), "Marketing" (with a megaphone icon), "Personální oddělení" (with a group of people icon), and "Provozní záležitosti" (with a building icon).

Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy 

Prohledat požadavky ... 

Vyberte službu z katalogu služeb

Prohledat služby...













Informační technologie
Služby

Služby a požadavky na IT oddělení.

- Pomoc s počítači, tiskárnami a mobilními zařízeními.
- Podpora aplikací a změny v systémech.
- Požadavky na nové IT vybavení.
- Weby a newslettery.

Informační technologie


Vyberte požadovanou službu:


 Účty a přístupy	 Počítače a příslušenství	 Mobilní zařízení	 E-mail a kalendář	 Tiskárny	 Pevné telefonní linky
 Programy a aplikace	 Počítačová síť	 ALIVE Platform	 Weby	 Newslettery	 Školení a konzultace

Příklady


The screenshot displays the GTSALIVE web application interface. At the top, a red navigation bar contains the logo 'GTSALIVE' on the left and menu items 'Požadavky', 'Katalog služeb', 'Báze znalostí', and 'Aktuální zprávy' on the right. A search bar is positioned below the navigation bar with the placeholder text 'Prohledat požadavky ...'. The main content area is titled 'Vyberte službu z katalogu služeb' and features a search input field labeled 'Prohledat služby...'. Below this, a service card for 'Účty a přístupy' is shown, featuring a padlock icon and the text 'Účty a přístupy', 'Služby > Informační technologie', and 'Požadavky týkající se účtů do počítačů a aplikací.' Underneath the service card, the text 'Vyberte požadovanou službu:' is followed by two buttons: 'Zřídit nebo změnit přístup' (with a folder and person icon) and 'Reset hesla' (with a key icon).


Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy 

Prohledat požadavky ... 





Vyberte službu z katalogu služeb

Prohledat služby... 


Počítače a příslušenství
Služby > Informační technologie
Požadavky a chyby týkající se počítačů, notebooků, monitorů a dalšího příslušenství.

Počítače a příslušenství

Vyberte požadovanou službu:

 Potíže s používáním	 Žádost o nový počítač	 Žádost o zapůjčení notebooku	 Žádost o počítačové příslušenství
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy

Prohledat požadavky ...

Vyberte službu z katalogu služeb

Prohledat služby...

E-mail a kalendář
Služby > Informační technologie
Požadavky a chyby týkající se e-mailů a kalendářů.

Znalosti pro tuto službu (1)
+ nová znalost
Jak synchronizovat telefon s Office 365
Zjistěte, jak nastavit synchronizaci e-mailů, kontaktů a kalendářů na
Další znalosti ...


Vyberte požadovanou službu:


- Potíže s používáním
- Žádost o novou schránku nebo
- Požadavek na změnu

Příklady


The screenshot displays the GTSALIVE portal interface. At the top, a red navigation bar contains the GTSALIVE logo on the left and links for 'Požadavky', 'Katalog služeb', 'Báze znalostí', and 'Aktuální zprávy' on the right. A search bar is positioned below the navigation bar. The main content area is titled 'Vyberte službu z katalogu služeb' and includes a search input field. A service card for 'Reports Manager' is visible, featuring a monitor icon with a line graph and the text: 'Reports Manager', 'Služby > Informační technologie > ALIVE Platform', and 'Požadavky a chyby týkající se business intelligence nástroje BellaDati.' Below this, a section titled 'Vyberte požadovanou službu:' contains four colored buttons: an orange button for 'Potíže s používáním' (with a lifebuoy icon), a grey button for 'Nahlásit chybu' (with a bug icon), a grey button for 'Žádost o nový datový zdroj a report' (with a bar chart icon), and a green button for 'Náměty na zlepšení systému' (with a lightbulb icon).

Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy 

Prohledat požadavky ... 

Nový - Request for change



Náměty na zlepšení systému

Náměty na zlepšení systému


Služby > Informační technologie > ALIVE Platform > Reports Manager

Navrhnout zlepšení neb novou funkci v aplikaci Reports Manager.

Předmět: *

Zadejte název požadavku...

Popis:



Písmo Vel... A

SLA: *

TTR=40, TTS=N/A x

První reakce do: 25. 4. 2017 13:59:00

Vyřešení požadavku do: Termín není stanoven


Příklady

GTSALIVE Požadavky Katalog služeb Báze znalostí Aktuální zprávy

Prohledat požadavky ...

Vyberte službu z katalogu služeb

Prohledat služby...











ISIC.cz
Služby > Informační technologie > Weby
Žádosti a chyby týkající se webu ISIC.cz.

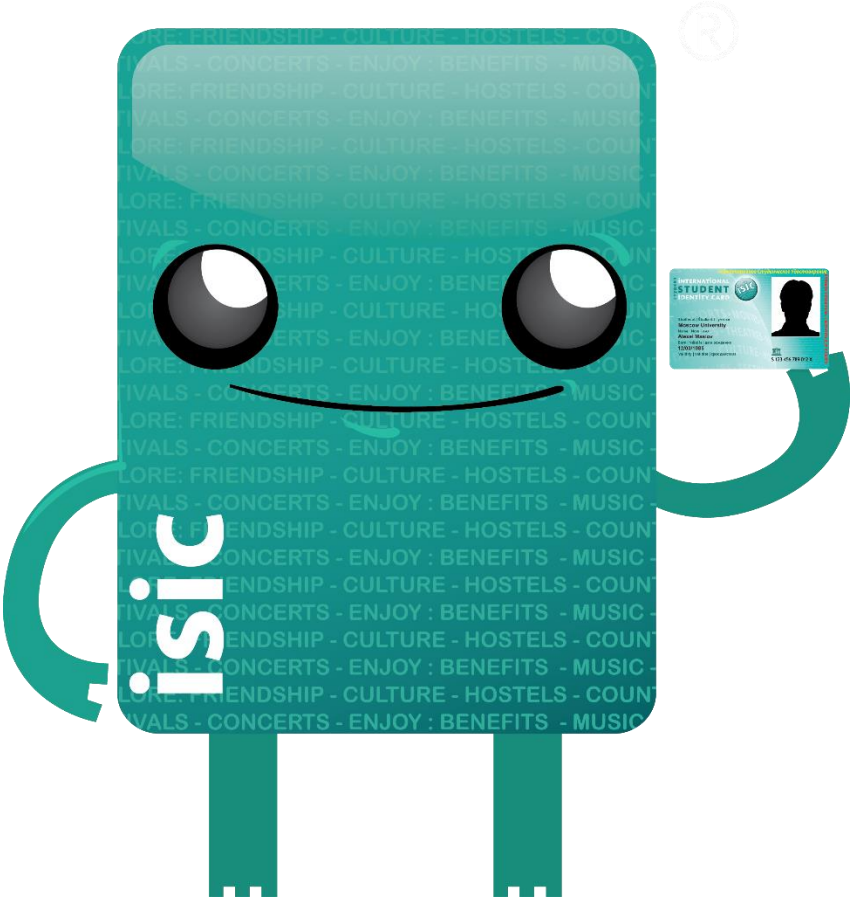
Znalosti pro tuto službu (1)

- [+ nová znalost](#)
- [Specifikace PR článků na ISIC.cz](#)
Povinné prvky a doporučení pro publikaci článku na webu ISIC.cz. Články
- [Další znalosti ...](#)

Vyberte požadovanou službu:

 Nový článek	 Změna obsahu	 Nový banner	 Nová nabídka Můj ISIC
 Žádost o statistiky	 Nahlásit chybu	 Náměty na zlepšení webu	 Účty Můj ISIC

Q & A



Děkuji Vám za pozornost

Radek.Klein@gtsalive.com