

# ISM geeft grip op IT-beheer

De ISM-methode, de standaard voor IT-servicemanagement



Integrated  
Service  
Management



# De ISM-methode, grip op uw IT-dienstverlening

**Is uw IT-dienstverlening niet op orde? Gaat u (weer) ITIL invoeren? Moet u voldoen aan ISO20000? Altijd discussie over wie wat moet doen? Geven rapportages onvoldoende inzicht? Is de documentatie slecht onderhouden?**

Dan is de ISM-methode ook voor u de oplossing. Met ISM, Integrated Service Management®, beschikt u snel over een bewezen oplossing. Binnen drie maanden gaat de organisatie beter werken, gaat de kwaliteit van de dienstverlening aantoonbaar omhoog en kunt u veel beter rapporteren. Met ISM is 20 jaar ITIL-complexiteit teruggebracht tot een simpele en werkende oplossing.



## Voor wie is ISM bedoeld?

ISM is bedoeld voor iedereen die zijn IT-beheer succesvol wil uitvoeren. Grote en kleinere IT-beheerorganisaties krijgen met ISM hun dienstverlening onder controle. Dat kunnen organisaties zijn die beginnen met procesmatig werken of organisaties die al met ITIL zijn begonnen, maar onvoldoende voortgang maken. Of organisaties die willen voldoen aan ISO20000, COBIT of SOx.

## Aantoonbare resultaten

Succes blijkt uit aantoonbare en structurele resultaten. Organisaties die met ISM werken zagen de volgende resultaten:

- snelle invoering, na 3 maanden live met beperkte inspanning
- geen discussie meer over de processen
- snellere en betere afhandeling van incidenten, changes en service requests
- heldere rapportages
- meetbare stijging klanttevredenheid
- duidelijker rolverdeling, rust op de werkvloer
- uniform vastgelegde procedures en werkinstructies

## De peilers onder de ISM-methode

Het succes van ISM is gebaseerd op vier robuuste peilers:

1. het ISM-framework – volledige integratie van alle middelen
2. de ISM-implementatie – snelle installatie met begeleiding
3. de ISM-support – opleiding, games, back-office, online support en community
4. de ISM-groep – een groot netwerk van implementatiepartners en toolleveranciers

## Het ISM-framework

Het framework integreert People, Process en Product. Om succesvol IT-diensten te kunnen leveren moeten uw processen aansluiten op uw helpdesk-tool en organisatie-inrichting.



In het ISM-framework zijn People, Process en Product volledig op elkaar afgestemd en worden ze vanaf het intranet ontsloten. Iedereen weet hierdoor altijd wat hij moet doen en heeft direct toegang tot alle informatie.

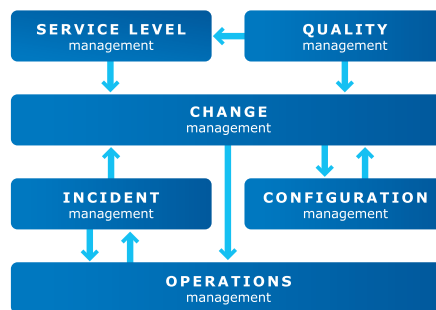
## Keep IT Simple

ISM slaat drie vliegen in één klap. Ten eerste is ITIL in ISM teruggebracht tot een eenvoudig procesmodel. Ten tweede bespaart u met ISM enorm op de consultancykosten en de eigen uren. Ten derde wordt met ISM voorkomen dat procesmanagers bezig zijn met procesinrichting in plaats van procesuitvoering.

## Het ISM-procesmodel

Een IT-beheerorganisatie kent maar een beperkt aantal processen. Deze zijn voor alle organisaties gelijk.

Het ISM-procesmodel beschrijft in slechts zes processen, afgeleid van ITIL, alle werkzaamheden op tactisch en operationeel niveau. Door deze compacte, herkenbare vorm is ISM eenvoudig overall toe te passen.



## Toegang tot alle middelen vanuit iedere werkplek

Procedures, definities en instructies vullen het model aan en worden in één intranetsite met behulp van moderne publicatietools zoals Rules (MAVIM), BPM|one (Pallas Athena), Process-Publisher (TCG), Sensus-methode, Corporate Modeler Suite (Casewise) Document Manager/DKS (Infoland) gekoppeld aan uw helpdesk-tools en organisatiebeschrijving.

## Helpdesk tools

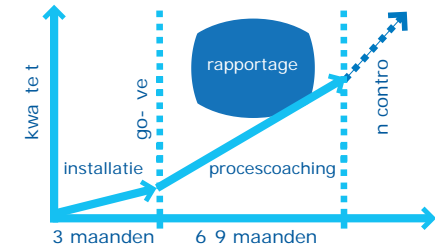
Helpdesk tools automatiseren en ondersteunen het procesmatig werken. ISM is volledig voorbereid op en geïntegreerd met tools zoals TOPdesk, Clientele (Mproof), iET ITSM (Mexon Technology), ExpertDesk (Mansystems) en MSM (Marval)<sup>1</sup>.

Hierdoor sluit uw toolinrichting naadloos aan op de ISM-processen en bespaart u fors op de inrichting van uw helpdesk-tool.

## ISM-implementatie

Procescoaching is een vast onderdeel van de ISM-methode. De implementatie van ISM is pas afgerond als de organisatie er goed mee werkt. Procesmatig en klantgericht werken betekent vaak een cultuuraanpassing en dat kost tijd.

Rapportages worden gebruikt om verbeterplannen op te stellen.



Met procescoaching worden organisaties begeleid bij het leren werken met het ISM-framework. U bepaalt het invoeringstempo zodat de lopende dienstverlening niet in gevaar komt.

## ISM-support

Het gebruik van ISM wordt ondersteund met vele middelen, zoals:

- actieve kennisuitwisseling tussen procesmanagers uit ISM-gebruikersorganisaties en ISM-experts, op de ISM-portal en tijdens ISM-themasessies
- ISM-games, zoals Apollo13 en Control-IT<sup>1</sup>, waarbij medewerkers op een enthousiasmerende manier de meerwaarde van procesmatig werken ervaren
- ISM-opleidingen op Foundation- en HBO-niveau, zoals de NOVI HBO-leergang ISM
- het ISM-boek, waarin de structuur van ISM wordt onderbouwd en het gebruik wordt toegelicht
- ISM-back-office, die organisaties en procesmanagers ondersteunt
- een continu groeiende set van praktijkgebaseerde templates, zoals voorbeeldrapportages en functiebeschrijvingen

<sup>1</sup> Rules, BPM|one, ProcessPublisher, Sensus-Methode, TOPdesk, Clientele, iET ITSM, ExpertDesk, Apollo13, Control-IT zijn handelsmerken van ISM-partners. Corporate Modeler Suite, Document Manager (DKS) en MSM zijn producten die aansluiten op ISM.



Integrated  
Service  
Management

## Voordelen van ISM

Wat hebt u als organisatie aan ISM?  
Wat levert het u op? We zetten de voordelen nog een keer voor u op een rijtje:

- ISM draagt door zijn compacte en doelgerichte opzet direct bij aan de verbetering van uw dienstverlening.
- ISM wordt out-of-the-box geleverd en is direct toepasbaar. U bespaart meer dan 50% op de implementatiekosten van een vergelijkbaar ITIL-project.
- Het ISM-procesmodel bevat slechts zes logische geordende processen. Het model is daardoor overzichtelijk en goed aanstuurbaar. U bespaart meteen op de procesmanagementkosten.
- ISM ontsluit vanuit één portal alle gegevens en middelen die een beheerder nodig heeft.
- ISM-processen zijn afgeleid van ITIL, MOF en ASL, waardoor taal en structuur aansluiten op de kennis van uw beheerders.
- ISM maakt gebruik van standaardinrichtingen van de meest populaire publicatie- en helpdesktools, waardoor maatwerk overbodig is en u fors bespaart op de inrichtingskosten.
- ISM wordt gefaseerd ingevoerd zodat u soepel en geborgd overgaat naar de nieuwe situatie.
- ISM bereidt uw organisatie goed voor op de ISO20000-certificering of een COBIT-toets.
- ISM wordt door grote en kleine organisaties gebruikt.
- Met ISM krijgt u de beschikking over ondersteunende middelen zoals opleidingen, games en online support.

### Interesse?

Surf naar [www.ismportal.com](http://www.ismportal.com) of vraag om een demonstratie ([info@ismportal.nl](mailto:info@ismportal.nl)).  
Bellen kan natuurlijk ook:  
050 - 579 13 87

### ISM geeft grip op IT-beheer



Integrated  
Service  
Management