



ISM nieuws

Juni 2010

ISM, de methode voor IT Service Management

Zomer

Op onze eerste nieuwsbrief hebben we veel positieve reacties ontvangen. Lezers vonden de informatie nuttig en interessant. Ondertussen is er al weer veel gebeurd, voldoende voor onze tweede nieuwsbrief.

Zoals in de vorige nieuwsbrief is aangegeven, zijn we in 2010 begonnen om het succes van 2009 te verwerken in verbeterde diensten en producten. Deze nieuwsbrief is daar een voorbeeld van. Een ander voorbeeld is de verbeterde samenwerking met alle organisaties die ISM ondersteunen en die samenwerken in de ISM-Groep. Met deze samenwerking zorgen we ervoor dat hun producten en diensten ISM nog beter gaan ondersteunen en dat er nieuwe diensten en producten beschikbaar komen.

Een van de resultaten van de productontwikkeling is de ISM Apollo 13 game. In de vorige nieuwsbrief hebben we gemeld dat deze simulatiegame beschikbaar is. Inmiddels is al drie keer een succesvolle game gehouden en zijn er binnenkort nieuwe games gepland. Verderop in de nieuwsbrief leest u daar meer over.

Een ander leuk succes is de presentatie die Pieter van der Schee van FloraHolland gaf tijdens de itSMF Academy. Pieter legde aan een geïnteresseerd publiek uit waarom FloraHolland voor ISM heeft gekozen en hoe de ervaringen tot nu toe zijn. Uit de vragen van de toehoorders bleek grote belangstelling, maar ook nieuwsgierigheid. Een van de vragen was: "Dit lijkt wel erg eenvoudig, maar werkt dat wel?". Volgens Pieter in ieder geval wel. U treft zijn presentatie aan op www.ismportal.nl.

Tot slot het ISM-boek. Op de review hebben we veel reacties ontvangen, positieve maar gelukkig ook kritische. Op dit moment worden deze reacties verwerkt en wordt de vormgeving ontwikkeld. Zodra het boek gereed is zullen onze klanten een exemplaar ontvangen.

Veel leesplezier en een fijne zomer.

Wim Hoving



IN DEZE EDITIE:

IMPLEMENTATIEPARTNER INTER ACCES / ISM APOLLO 13 /
SERVICEMANAGEMENT-TOOLPARTNER TOPDESK / INFO-
DIS NAAR COBIT-LEVEL 3 MET ISM / TIPS AND TRICKS

ISM en Inter Access: van analyse tot implementatie

De samenwerking tussen BHBV en consultancypartners is belangrijk voor de ontwikkeling van ISM. Het doet ons dan ook deugd om onze organisatie in deze nieuwsbrief aan u voor te stellen. Wij zijn een van de consultancypartners van BHBV en hebben veel ervaring met IT-servicemanagement. ISM maakt bij Inter Access deel uit van het servicemanagementportfolio.

De consultants van de unit Service Management Solutions (SMS) richten zich op de ondersteuning van klanten bij het oplossen van vraagstukken over inrichting, beheer en exploitatie van de IT-dienstverlening. Met een hecht team helpen wij klanten met de verbetering van hun IT-dienstverlening. Ons team biedt ondersteuning en sturing bij operationele, tactische en strategische vraagstukken en bij de ontwikkeling en implementatie van nieuwe serviceconcepten, zoals ISM.

Wij vinden het belangrijk te kijken naar alle aspecten van het inrichten, beheren en besturen van IT, omdat dit een optimale implementatie van ISM garandeert. Hiervoor gebruiken wij een eigen standaard, de Standard Integrated Management Approach (SIMA). Deze aanpak borgt de focus op alle beheerdomeinen, services, processen, organisatie, tools, compliance en objecten (SPOT&CO), hun onderlinge afstemming en samenhang. Zo bent u ervan

verzekerd dat we niets over het hoofd zien en dat er een goede verankering in de organisatie ontstaat.



Wij onderscheiden ons van de concurrentie door onze nuchtere, pragmatische aanpak en onze flexibiliteit. Ons uitgangspunt is altijd het belang en perspectief van de business van de klant. Daarbij staat onze resultaatgerichtheid en persoonlijke betrokkenheid voorop.

Wat betekent dit voor u? Als u de IT-dienstverlening van uw organisatie naar een hoger volwassenheidsniveau wilt brengen, beheerkosten wilt reduceren en de gebruikerstevredenheid wilt verhogen, dan kunnen wij u een scan aanbieden die u inzicht geeft in de status van uw beheerorganisatie. Dit inzicht is noodzakelijk om een plan van aanpak op te stellen voor de optimalisatie van uw beheerorganisatie.

Bent u nieuwsgierig geworden en wilt u meer weten over wat wij met ISM voor u kunnen betekenen, dan komen wij graag bij u langs. Neem contact op met Lydia Vis, bereikbaar op telefoonnummer 030-6888400 of per mail lydia.vis@interaccess.nl

ISM Apollo 13, een succesvolle missie!

Hoe is het om klantgericht en procesmatig te werken? Moet het gedrag van de IT-medewerker en de manager veranderen? Hoe verbeter je de kwaliteit van de dienstverlening en de tevredenheid van klant- en IT-organisatie? Om hiervan snel en op aantrekkelijke wijze een goed beeld te krijgen is de simulatiegame ISM Apollo 13 ontwikkeld.

In ISM Apollo 13 is de veel gespeelde Apollo 13-game van GamingWorks gecombineerd met de ISM-methode. Hierdoor kunnen de ervaringen van de deelnemers tijdens de game direct naar de ISM-praktijk worden vertaald. De simulatiegame is gebaseerd op de echte Apollo 13-missie waarin de levens van de astronauten zijn gered door een optimale samenwerking van verschillende middelen ('process, people, product').

ISM Apollo 13 is een interactieve simulatieworkshop van een dag waarin de deelnemers ervaren wat het nut en de noodzaak zijn om procesmatig te werken volgens ISM. Centrale thema's zijn: 'Welke actie is in het belang van de klant?', 'heldere werkafspraken maken', 'doeltreffendheid', 'klanttevredenheid' en 'continual improvement'.

Na elke ronde van de simulatiegame bespreekt de trainer met de deelnemers hoe het is gegaan. Dit faciliteert het leerproces: de deelnemers krijgen de kans om te leren en te verbeteren. Tijdens de game ontstaat bewustzijn van en inzicht in procesmatig werken. Dit creëert draagvlak

voor procesmatig werken volgens ISM.

Onlangs werd de ISM Apollo 13-game gehouden bij de afdeling I&A van het Nederlands Kanker Instituut (NKI) in Amsterdam. De deelnemers waren enthousiast en hebben



een leuke, intensieve en nuttige dag gehad. Deelnemers herkenden tijdens de game veel van elkaars gedrag in de dagelijkse werksituaties. Zij gaven aan de reflectiemomenten erg nuttig te vinden voor toepassing in de dagelijkse praktijk. Het management en de medewerkers van de afdeling I&A zullen de leerpunten in de komende periode gebruiken in de implementatiefase van ISM.



Infodis: in drie maanden naar COBIT-level 3 met ISM



Infodis helpt organisaties met het inzichtelijk maken van logistieke stromen en stuurt transportprocessen aan. Infodis is een snel groeiende organisatie. Om verdere groei mogelijk te maken bij een blijvend hoog niveau van dienstverlening wilde de IT-dienstverlener zijn werkwijze standaardiseren en formaliseren. Het management koos voor ISM om hun dienstverlening te verbeteren. De redactie van de ISM-nieuwsbrief sprak met Willem Kosmeijer, software engineer en kwaliteitsbeheerder van Infodis.

Waarom heeft Infodis voor ISM gekozen? "Onze snelle groei veroorzaakte problemen met de overdracht van werkzaamheden, afspraken die er waren werkten niet meer naar behoren en er moest meer overleg plaats vinden. We waren ervan overtuigd dat we volgens bepaalde processen moesten gaan werken. Daarnaast streefden we ernaar om COBIT-level 4 te behalen. Dit was tevens een wens van een belangrijke klant van ons. De uitslag van een eerdere assessment was voor ons onbevredigend. Op het moment dat we in contact kwamen met BHVB hadden we nog drie maanden voordat de volgende COBIT-assessment plaats zou vinden. Wij kozen voor ISM, omdat het een out-of-the-box oplossing is. ISM kan snel ingevoerd worden en biedt snel resultaat."

Hoe verliep de implementatie? "De implementatie van ISM is heel snel gegaan. Op korte termijn hebben we veel willen veranderen. De ISM-consultant heeft ons hierin goed begeleid. Wij zijn gaan werken met de servicemanagementtool TOPdesk en de publicatietool Mavim. In de eerste drie maanden zijn de fundamenten gelegd voor ISM. Dit houdt met name in dat we de ISM-templates hebben vastgelegd en aangevuld. Hierna verschoof het accent naar het managen en meetbaar maken van de processen. Voor de medewerkers was de omschakeling naar de ISM-methode en de implementatie van TOPdesk en Mavim binnen drie maanden goed te doen. Het meer procesmatig denken en de vertaling hiervan naar het onderhouden van procedures en werkwijze is in de loop van het implementatietraject in de organisatie geland. Dit soort trajecten heeft gewoon zijn tijd nodig."

Wat heeft ISM jullie opgeleverd? "In korte tijd hebben we veel bereikt. We zijn veel meer gestructureerd gaan werken. We hebben alle grote processen vastgelegd en daar werken we ook naar. Wij zijn in drie maanden tijd naar COBIT-level 3 gegaan. Een half jaar later hebben we zelfs COBIT-level 4 gehaald. Het belangrijkste is de reactie van onze klanten. Ze vinden dat de kwaliteit van onze dienstverlening is verbeterd. Onze klanten, waaronder Canon, Philips en Bavaria, zijn heel positief. Zij hebben meer inzicht gekregen in hun uitstaande calls en wijzigingen."

Servicemanagement-partner TOPdesk

TOPdesk en ISM zijn al vier jaar partners. Onze servicemanagement-tool en ISM vullen elkaar namelijk perfect aan. ISM brengt ITIL voor klanten terug tot zes relevante processen, die vervolgens worden ondersteund door TOPdesk. Zo krijgen IT-beheerorganisaties weer greep op procesmatig werken. ISM is samen met TOPdesk al succesvol geïmplementeerd bij onder andere transavia.com, FloraHolland, ENECO en GGD Rotterdam-Rijnmond.



Wie zijn wij? TOPdesk ontwikkelt, verkoopt, implementeert en ondersteunt software waarmee organisaties hun dienstverlening efficiënt kunnen organiseren. De missie van TOPdesk is gericht op de ontwikkeling van gebruiksvriendelijke en betaalbare servicemanagement-oplossingen voor iedere soort organisatie. Deze missie realiseren wij met software die snel en eenvoudig is te installeren. Of dit nu op het gebied van automatisering is, of op het gebied van facilitair beheer, technisch beheer, klachtenregistratie, servicedesk of dienstenondersteuning: TOPdesk ondersteunt medewerkers, zakenrelaties en particulieren.

TOPdesk en ISM hanteren dezelfde visie op software, namelijk dat deze pragmatisch, eenvoudig en gestandaardiseerd moet zijn. Dit maakt een snelle implementatie van TOPdesk en ISM mogelijk. Door de integratie met ISM heeft u de procesbeschrijvingen tot uw beschikking, zowel in tekst als in schema, en zijn de procesactiviteiten gekoppeld aan functies, rollen en afdelingen. Onze klanten ondersteunen deze processen zo goed mogelijk met een standaardinrichting van TOPdesk. Verder maken zij hun medewerkers bewust van het proces, de diensten en de servicelevels. Zo kunnen bijvoorbeeld de afdelingen hun prestaties in TOPdesk in rapportages weergeven en kunnen ze hier adequaat op sturen. Ten slotte kan TOPdesk nog hulp bieden met trainingen en consultancy, bijvoorbeeld aan IT-helpdesks en facilitaire servicedesks.

Aandacht voor de wensen van klanten is voor ons heel belangrijk bij de productontwikkeling. TOPdesk is beschikbaar in vijf talen en in gebruik bij organisaties over de hele wereld. Vanuit Nederland, het Verenigd Koninkrijk, Duitsland, België en Hongarije ondersteunen wij wereldwijd meer dan 4.000 klanten. Na 5.000 implementaties beschikken onze consultants over ruime ervaring. Wilt u meer informatie? Kijkt u dan op onze website: www.topdesk.nl



Tips & tricks - Rapporteren

“Kunt u mij alstublieft de weg wijzen?” vroeg Alice in Wonderland. “Dat hangt er nogal van af waar je heen wilt,” zei de Kat.

Als je niet weet waar je heen wilt is iedere weg de juiste!

Waarom rapporteren? Rapportages worden opgesteld om ontwikkelingen in kaart te brengen. Dit geldt ook voor proces(management)-rapportages, die aangeven hoe processen en organisaties presenteren, en hoe de prestaties zich ontwikkelen, afgezet tegen de afgesproken normen en doelen. Rapportages zijn een belangrijk onderdeel van het ISM-framework. De klant krijgt inzicht in de mate waarin de afgesproken dienstverlening wordt gerealiseerd. Dit is ook belangrijk voor de IT-beheerorganisatie, die inzicht krijgt in de wijze waarop de prestatie procesmatig tot stand is gekomen. Aan de hand van operationele rapportages wordt onderzocht of gemaakte afspraken worden nagekomen. ISM biedt diverse rapportagetemplates, waarmee je snel en gemakkelijk je eigen rapportages kunt ontwikkelen.

Wat rapporteren? Wat je rapporteert hangt af van het doel van het rapport. Zorg voor heldere en meetbare prestatie-indicatoren en rapporteer zowel over efficiëntie (hoe hebben we gewerkt?) als over effectiviteit (wat hebben we bereikt?). Leg de link tussen wat je rapporteert en wat je wilt bereiken. Voor de zes processen van ISM rapporteer je bijvoorbeeld:

- Servicelevelmanagement -> klanttevredenheid, SLA gehaald
- Operationsmanagement -> percentage pro-actief door beheer gesignaleerde incidenten
- Incidentmanagement -> percentage calls binnen 30 minuten of op tijd gesloten
- Changemanagement -> percentage incidenten veroorzaakt door het doorvoeren van een change, percentage changes tijdig opgeleverd
- Qualitymanagement -> hoeveelheid schade voorkomen, bij voorkeur in euro's
- Configurationmanagement -> beschikbaarheid en betrouwbaarheid van informatie

Door deze prestaties samen met die uit voorafgaande perioden te publiceren ontstaat inzicht in de wijze waarop de prestatie zich ontwikkelt en hoe deze eventueel bijgestuurd kan worden.

Aan wie rapporteren? Rapportages worden gemaakt voor diegene met wie normen zijn afgesproken, of voor wie inzicht wil in de prestaties. Dit kan voor de klant zijn, maar ook voor de proceseigenaar, de ICT-medewerkers en voor procesmanagement.

Hoe vaak rapporteren? De juiste frequentie hangt af van het doel van de rapportage. Als deze wordt gebruikt voor operationele sturing kan wekelijks een goede frequentie zijn. Voor beleidsmakers kan maandelijks voldoende zijn. Maak hierover duidelijke keuzes.

Van data naar informatie Geen rapportage is compleet zonder de toevoeging van conclusies en een actielijst. In de conclusies worden de bevindingen en de concrete acties die hieruit voortvloeien beschreven. Zonder conclusies en acties hebben rapportages maar beperkte waarde.

AGENDA

ISM Foundation HBO
27 september, 4 en 11 oktober 2010

ISM HBO-leergang
vanaf 1 november 2010

Tooling Event
3 en 4 november 2010

Noordelijk IT Event
24 november 2010

www.ismportal.com
info@ismportal.nl
050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer

