



Case ENECO: Meer inzicht en betere sturing met ISM

In 2009 is ISM ingevoerd bij ENECO IT Solutions (EIS). De methode is live gegaan op 1 december 2009, waarna de organisatie nog vijf maanden is begeleid bij de toepassing van ISM. EIS heeft gekozen voor de ISM-methode om meer grip te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening. De organisatie vindt dat de ISM-aanpak deze verwachting alleszins heeft waargemaakt.

Wat was de situatie?

ENECO IT Solutions(EIS) wilde meer inzicht krijgen in de dienstverlening van de verschillende afdelingen, om zo de transparantie en de samenwerking tussen de afdelingen te vergroten. Daarnaast wilde EIS een uniforme tooling voor alle afdelingen. EIS heeft gekozen voor ISM om deze doelstelling te realiseren en werkt sinds december 2009 volgens de ISM-methode.

Waarom ISM?

Ernst de Roos, Hoofd Service Management van EIS, hoorde van ISM via een consultant van Ordina. Over de keuze voor ISM zegt hij: "Een groot voordeel van ISM is dat alle processen en de bijbehorende toolinrichting standaard beschikbaar zijn. We hoefden dus niet zelf maanden te besteden aan consultancy voor het in kaart brengen van processen. Dat was voor EIS aanleiding om voor ISM te kiezen."

Hoe verliep de invoering?

ISM wordt out-of-the-box geleverd en is direct toepasbaar. Daarom neemt de invoering van ISM weinig tijd in beslag. Bij EIS zijn zes werkgroepen, zes procesmanagers, en procescoördinatoren voor de ISM-invoering in het leven geroepen. De trekkers van het invoeringstraject waren vooral de procesmanagers en de procescoör-

ENECO

ENECO is een van de grote energiebedrijven in Nederland. Eneco verzorgt de productie, het transport en de levering van elektriciteit, gas en warmte. Met ruim 7.000 medewerkers bedient ENECO twee miljoen zakelijke en huishoudelijke klanten. De IT-activiteiten van ENECO zijn ondergebracht bij ENECO IT Solutions (EIS), waar ongeveer 500 IT-professionals werkzaam zijn.

Aantal IT-beheerders: 500

Aantal werknemers: 7.000



ISM geeft grip op IT-beheer

dinatoren. "Wij hebben de implementatie als heel positief ervaren", stelt De Roos. "Binnen drie maanden is ISM live gegaan."

Omdat de implementatie zo snel ging, moest er binnen de organisatie op korte termijn veel veranderen en hadden medewerkers weinig tijd om te wennen. "Er is een stuurgroep opgericht met onder andere iemand van HR en een consultant van BHVB omdat we enige weerstand vanuit de organisatie verwachtten", aldus De Roos. "Toch is ISM snel geaccepteerd door de organisatie."

Wat zijn de resultaten?

EIS had de doelstelling om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van zijn dienstverlening, meer transparantie te realiseren en meer servicegericht te werken. Deze drie doelstellingen heeft EIS in korte tijd kunnen halen. Ernst de Roos is tevreden met de resultaten. "We hebben nu de middelen in handen om te sturen op de kwaliteit en de prestatie van de dienstverlening. We hebben meer inzicht in de kwaliteit van de dienstverlening binnen onze organisatie dan we ooit hadden. De ISM-rapportages geven ons veel extra inzicht. De rapportages zijn goed, maar nu we verder zijn merken we dat we er dieper op in willen gaan en dat onze ITSM-tool soms de beperkende factor is. Wat we met klanten afspreken, kunnen we nu meten en rapporteren. We merken nu dat de klanten steeds meer van ons verwachten. Dus voor de toekomst zijn er nog vele verbeteringen te bewerkstelligen."

Over ISM

ISM, de out-of-the-box oplossing voor IT-servicemanagement, is de sleutel tot succesvolle IT-dienstverlening.



De ISM-methode™ is een sterk aan populariteit winnend servicegericht framework voor IT-beheer met een aansluitende invoeringsmethode en support. ISM is afgeleid van ITIL en ASL maar onderscheidt zich door structuur, eenvoud en toepasbaarheid, en met name omdat ISM geen referentiemodel is maar een toepassingsmodel.

Een groot aantal organisaties in Nederland werkt op identieke wijze met het sterk gestandaardiseerde ISM-framework. De combinatie van framework, invoeringsmethode en support leidt tot snelle invoering en aantoonbaar succesvolle toepassingen.

Als u procesmatig gaat werken, dan is ISM voor u de oplossing.

Integrated
Service
Management®



Interesse?

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

ISM geeft grip op IT-beheer