



Case GGD Rotterdam: Problemen servicedesk opgelost met ISM

In 2007 is ISM ingevoerd op de afdeling Informatiemanagement en Automatisering (I&A) van de GGD Rotterdam-Rijnmond. De invoering is snel en tegen lage kosten gerealiseerd en de service aan de klant is aanmerkelijk verbeterd. ISM heeft duidelijkheid gebracht in rollen en verantwoordelijkheden van servicedesk en systeembeheer. Hierdoor kan de klant beter en sneller worden bediend.

Wat was de situatie?

De servicedesk van de afdeling I&A van de GGD Rotterdam-Rijnmond bedient zevenhonderd gebruikers die verspreid over dertig locaties werken. De servicedesk zorgt samen met systeembeheer voor de afhandeling van alle meldingen en verzoeken van de gebruikers. Deze afhandeling kon beter, vond Gonnie Hulshof, hoofd I&A. Daarom startte ze een grondige reorganisatie. Er moest een eenduidige wijze van registratie komen en een centrale plaats voor alle informatie die nodig is voor de ondersteuning van de klant. Hulshof koos voor de ISM-methode om de gewenste verbeteringen te realiseren.

Waarom ISM?

De GGD hoorde van ISM via consultancy en detachingsbureau Happy Customers. "In ISM is ITIL teruggebracht tot zes basis ITIL-processen", legt Gonnie uit in een interview met AutomatiseringGids*. "We konden ITIL 'out of the box' implementeren. Het is een weergave van hoe iedereen in Nederland het doet. Dat is handig. Het is een standaardset processen. Die hoefden we niet meer zelf in kaart te brengen en dat scheelde heel veel tijd! Er is eerst een quickscan gedaan op alle processen. Die scan leverde een goed inzicht op in de volwassenheid van de processen van de afdeling." Voor elk proces werden de

* De informatiebron voor deze case is het artikel van Tanja de Vrede in AutomatiseringGids: ITIL lost bij GGD Rotterdam problemen met zijn servicedesk op. 23 januari 2009. www.automatiseringgids.nl/artikelen/2009/04/itil-lost-bij-ggd-rotterdam-problemen-met-zijn-servicedesk-op.aspx

GGD Rotterdam-Rijnmond

De GGD Rotterdam-Rijnmond zet zich in voor een goede gezondheidszorg die voor iedereen toegankelijk is. Daarnaast doet de GGD aan preventie: het voorkómen van ziekten en andere problemen. Qua werkgebied is de GGD Rotterdam-Rijnmond de grootste GGD van Nederland. De GGD richt zich op alle Rotterdammers en de inwoners van negentien omliggende gemeenten.

Aantal IT-beheerders: 15
Aantal werknemers: 700



ISM geeft grip op IT-beheer

verbeterpunten aangegeven.

Hoe verliep de invoering?

In samenwerking met werkgroepen van de GGD realiseerde BHVB een ISM-portal. Op deze portal worden de zes basisprocessen en de bijbehorende documentatie van ISM geraadpleegd. In de werkgroepen zaten sleutelfiguren van de verschillende afdelingen, waaronder de beheerder van TOPdesk. TOPdesk is vervolgens in lijn met de ISM-procedures ingericht. Gonnie vertelt aan AutomatiseringGids: "De prioritering in TOPdesk klopte bijvoorbeeld niet. Dat is nu gesorteerd op prioriteit volgens het afgesproken stramien: de standaard Urgentie en Impact Matrix van ISM en de serviceafspraken binnen de GGD. TOPdesk is ook qua functionaliteit bijgeschaafd. Voor ons was het vroeger nogal eens lastig om de aandacht van TOPdesk te krijgen voor de openstaande wensen. De ISM-consultant kon door zijn contacten zaken sneller voor elkaar krijgen."

Wat heeft ISM opgeleverd?

De GGD startte met de processen voor incident-, wijzigings- en configuratiebeheer. Vervolgens heeft de organisatie operationsmanagement opgepakt. Gonnie: "Ik heb met de documentatie van ISM het MT kunnen uitleggen waar we zijn in de zes ITIL-processen. Ze begrepen hierdoor dat we aan de bovenste twee processen (kwaliteits- en serviceniveaubehaar) nog niet toe waren. Eerst moest de basis op orde zijn."

Gonnie is heel tevreden over ISM, vertelt ze in het interview met AutomatiseringGids. Ze schat in dat ze dankzij ISM minstens een halfjaar sneller klaar zijn. "Die tijd hadden we zeker nodig gehad om procedures uit te discussiëren. We moeten de procedures nu regelmatig blijven bespreken. Anders vervalt men snel in de oude werkwijze. Maar het scheelt discussies en zoektochten. In de oude situatie bleven we hangen in uitzoeken hoe we dingen zouden doen en wie verantwoordelijk was. Dat is nu duidelijk. ISM geeft aan: dit is het en zo doen we het."

Ook de geluiden vanuit de organisatie zijn heel positief, zegt Gonnie. "We hebben al twee keer taart gehad uit de organisatie omdat we een afdeling snel en goed geholpen hebben. Dat wil niet zeggen dat alles al goed gaat, maar wel dat het beter gaat. Veel beter. Ook het gemopper op de afdeling onderling tussen systeembeheer en de servicedesk is verdwenen. De rollen zijn duidelijk. De skills van de mensen liggen dicht bij elkaar. Ze begrijpen elkaar gewoon beter."

Integrated
Service
Management®



GGD
Rotterdam-Rijnmond

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