



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

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 de dienstverlening te verbeteren. In 2009 is Infodis gaan werken volgens de ISM-methode. Dit heeft binnen drie maanden geresulteerd in het behalen van COBIT-level 3.

Wat was de situatie?

Infodis is een snel groeiende organisatie. Willem Kosmeijer, software engineer en kwaliteitsbeheerder van Infodis zag dat de snelle groei problemen met zich meebracht. "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." Ze kozen voor het inhuren van een consultant om de processen te beschrijven en vast te leggen. Dit traject nam veel tijd in beslag en bood na een half jaar weinig resultaat.

Waarom ISM?

Infodis streefde ernaar om op korte termijn COBIT-level 4 te behalen. Dit was tevens een wens van een belangrijke klant. De uitslag van een eerdere assessment was onbevredigend. Via de consultant die Infodis had ingehuurd hoorde Willem Kosmeijer van ISM. "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 worden ingevoerd en biedt snel resultaat."

Infodis

Infodis heeft vijftien jaar ervaring in het inzichtelijk maken van logistieke stromen en aansturen van transportprocessen. Door gebruik te maken van de diensten van Infodis profiteren bedrijven van grotere efficiëntie in hun transportprocessen en lagere kosten. Klanten hoeven niet te investeren in hard- of software, maar kunnen via internet gebruikmaken van de diensten van Infodis. Infodis biedt zijn klanten de volgende diensten: Shipment Tracking, Carrier Management, Order Tracking, Connectivity en Freight Invoice Control.

Aantal medewerkers:	22
Aantal IT-beheerders:	6



ISM geeft grip op IT-beheer

Hoe verliep de implementatie?

De implementatie van ISM is heel snel gegaan: binnen drie maanden is ISM live gegaan. Infodis is gaan werken met de servicemanagementtool TOPdesk en de publicatietool Mavim. "Op korte termijn hebben we veel willen veranderen. De ISM-consultant heeft ons hierin goed begeleid. In de eerste drie maanden zijn de fundamenten gelegd voor ISM", vertelt Kosmeijer. Dit hield vooral in dat de ISM-templates werden vastgelegd en aangevuld. Hierna verschoof het accent naar het managen en meetbaar maken van de processen. Willem Kosmeijer vindt dat de organisatie zich snel heeft kunnen aanpassen aan de nieuwe werkwijze. "Voor de medewerkers was de omschakeling naar de ISM-methode en de implementatie van TOPdesk en Mavim binnen drie maanden goed te doen. Procesmatig denken en de vertaling hiervan naar het onderhouden van procedures en werkwijze is in de loop van de daarop volgende Implementatiefase in de organisatie geland. Dit soort trajecten heeft gewoon zijn tijd nodig."

Wat zijn de resultaten?

Infodis wilde zijn werkwijze standaardiseren en formaliseren. Het management was ervan overtuigd dat de organisatie daarbij procesmatig moest gaan werken. Volgens Willem Kosmeijer bood ISM snel resultaat: "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."

Integrated
Service
Management®



INFODIS
INFORMATION DISTRIBUTION CENTER

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