

Bureau Hoving & Van Bon (BHVB) heeft alle ervaringen van ITIL van de afgelopen 15 jaar verwerkt in een nieuw framework, Integrated Service Management, ISM. De nadruk ligt daarbij op 'toepasbaarheid' en 'dienstverlening'. TOPdesk werkt nauw samen met BHVB en heeft diverse succesvolle implementaties van TOPdesk in combinatie met ISM gerealiseerd.

In deze whitepaper:

- ISM-procesmodel
- TOPdesk en ISM
- Componenten
- Koppeling proces en organisatie

## HET ISM-PROCESMODEL

Of een organisatie net begint met procesmatig werken of juist moeite heeft met het onderhouden van een werkwijze, ISM biedt eenvoudige oplossingen.

Het ISM-procesmodel is ontwikkeld vanuit ervaringen en elementen uit ITIL, MOF, ASL en IPW. Dankzij nieuwe inzichten is het een compact en eenvoudig toepasbaar model geworden waarin zes primaire processen van IT-organisaties tot op activiteitsniveau zijn verwerkt.

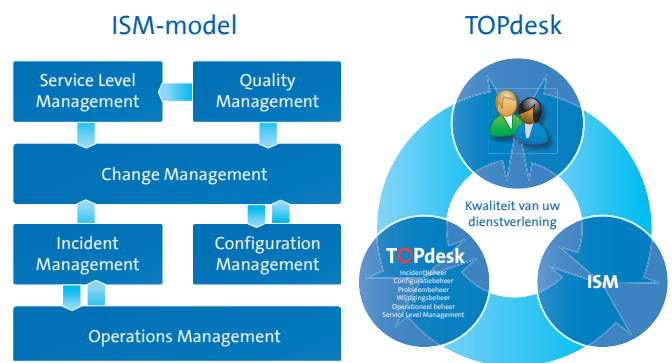
## HET ISM-FRAMEWORK BEVAT DE VOLGENDE COMPONENTEN:

- Een volledig uitgewerkt, eenvoudig universeel procesmodel;
- Integratie met leidende servicemanagement-applicaties zoals TOPdesk;
- Toegang tot het procesmodel, de servicemanagement-applicatie, documenten en templates;
- Een duidelijke koppeling tussen procesactiviteiten en functies of rollen;
- Een praktische invoering met behulp van proces-coaching.



## TOPDESK EN ISM

In TOPdesk kunnen links worden geïntegreerd die verwijzen naar uitleg van procesonderdelen. Gebruikers krijgen zo in de applicatie gemakkelijk inzicht in het gebruik van de functionaliteiten en het 'waarom' van de werking van een proces. Dit is mogelijk met behulp van de TOPdesk-module Gebeurtenissen en Acties en zonder extra maatwerk.



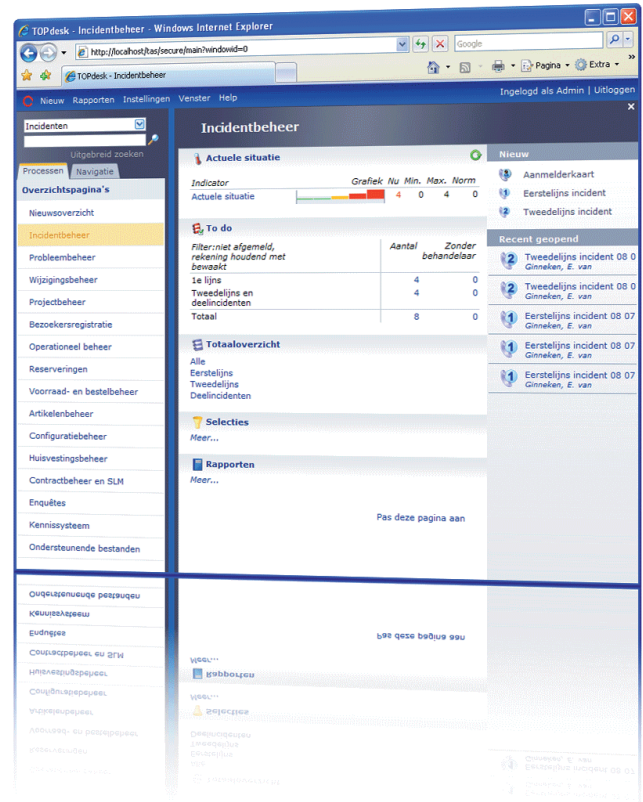
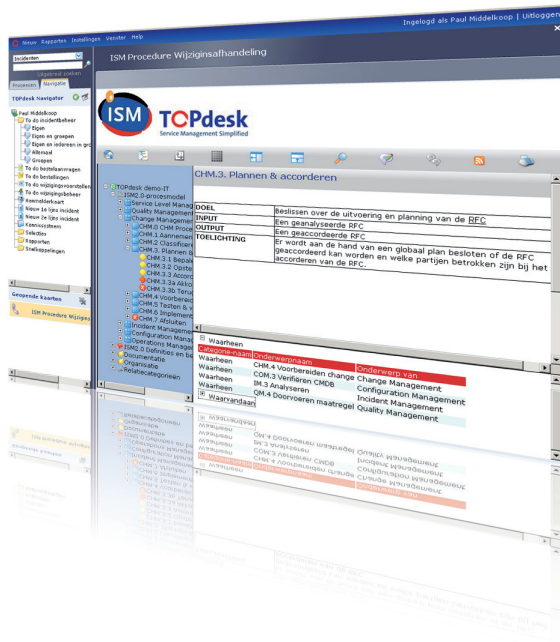
## KOPPELING PROCES EN ORGANISATIE

Het procesmodel laat zien hoe de processen aan elkaar zijn gekoppeld. Het is belangrijk dat het duidelijk is wie de verantwoordelijkheid heeft voor bepaalde activiteiten. Iedere organisatie heeft daarom zijn eigen procesbeschrijvingen. Deze worden aangevuld met bijvoorbeeld uitgewerkte templates, definities en werkinstructies. Dit alles wordt zichtbaar gemaakt op een overzichtelijke website die gemakkelijk te onderhouden is.

## UW ORGANISATIE ONDERSTEUND MET ISM

Bij traditionele ITIL-projecten wordt veel tijd en geld besteed aan het beschrijven van processen, het inrichten van applicaties als TOPdesk en het trainen van medewerkers. De uitvoering die daarna komt, wordt vaak verwaarloosd. ISM-activiteiten richten zich juist op deze fase en ondersteunen uw processen en medewerkers met de volgende facetten:

- Korte implementatietijd;
- Complete en gedetailleerde procesomschrijving;
- Toegang tot beschrijvingen via uw intranet;
- Eenvoudig toegang en beheer van documenten;
- Vastlegging taken en verantwoordelijkheden;
- Informatie-uitwisseling tussen collega's.



### Andere relevante whitepapers:

- Gebeurtenissen en Acties
- Extra modules

### ISM, DE NIEUWE STANDAARD?

Bureau Hoving & Van Bon (BHVB) heeft ISM ontwikkeld en noemt het de nieuwe standaard in servicemanagement. Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen via telefoon (015) 270 09 00, e-mailen naar [info@topdesk.nl](mailto:info@topdesk.nl), of internet [www.topdesk.nl](http://www.topdesk.nl).