



Case Ziekenhuis Gelderse Vallei: De invoering van ISM verliep vlekkeloos

De afdeling ICT van Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) wilde de ITIL-processen invoeren. In het kader van NEN7510 wilde ZGV haar werkwijze vastleggen, en deze planmatig verbeteren. ZGV koos daarom voor de ISM-methode in combinatie met CTM. De ISM-invoering verliep vlekkeloos. ISM heeft voldaan aan de verwachtingen van het hoofd ICT van het ZGV.

Wat was de situatie?

Hoofd ICT van het ZGV, Vincent te Koppele, was op zoek naar een oplossing vanwege frustrerende eerdere pogingen tot invoer van ITIL-processen. Daarnaast wilde ZGV in het kader van NEN7510 haar werkwijze vastleggen, en deze planmatig verbeteren. ZGV koos voor de ISM-methode in combinatie met Critical Task Management (CTM), een oplossing van TOC Resultants.

Waarom ISM?

Vincent te Koppele "Wij hebben gekozen voor ISM vanwege de verbluffende eenvoud van de vraag: Waarin wijkt onze ICT-afdeling af van andere ICT-afdelingen? Waarom zouden we zelf moeten bedenken hoe wij ITIL gaan toepassen als anderen dat al gedaan hebben en het antwoord steeds hetzelfde is? Daarom kozen we een standaardoplossing om ITIL-practices in te voeren met de ISM-methode. Door de out-of-the-box ITIL-oplossing(ISM) te parametriseren en daarmee passend te maken op onze afdeling, hoefden wij alleen nog na te denken over de producten- en dienstencatalogus en de set van SLA-afspraken."

Ziekenhuis Gelderse Vallei

Ziekenhuis Gelderse Vallei biedt medische zorg voor patiënten uit West- en Midden-Gelderland en Oost-Utrecht. In Ziekenhuis Gelderse Vallei werken zo'n 2.600 medewerkers en ongeveer 160 medisch specialisten.

Aantal medewerkers: 2.600
Aantal IT-beheerders: 21

ITSM-tool: TOPdesk
BPM-tool: Infoland suite



ISM geeft grip op IT-beheer



Hoe verliep de invoering?

Vincent te Koppele: "De invoering van ISM verliep vlekkeloos. De ISM-invoeringsmethode heeft een superstrakke planning die gewoon gehaald wordt. De begeleiding van BHVB was heel goed. De projectleider was zeer goed thuis op de inhoud maar ook heel goed in het "in beweging krijgen" van mensen. De verwachte weerstanden van de medewerkers over de nieuwe werkwijze vielen daardoor enorm mee. Ik heb de invoering als prettig ervaren. De afdeling werd goed betrokken. De ondersteuning van CTM heeft de medewerkers ook enorm geholpen. CTM is software die wordt toegevoegd aan helpdesksoftware, en zorgt er voor dat zoveel mogelijk SLA-afspraken gehaald worden doordat steeds real-time de prioriteiten worden aangepast. Men werkt met CTM dus steeds aan de op dat moment belangrijkste issues."

Wat zijn de resultaten?

"We zijn procesmatiger gaan werken" vertelt Vincent te Koppele. "We kunnen nu laten zien hoe onze werkwijze is. Dit is in het kader van de NEN7510 heel erg belangrijk. We maken nu maandelijks ISM-rapportages en zien maandelijks verbeteringen. We borgen onze verbeteringen door per kwartaal procesverbeterplannen op te stellen. Daarnaast heeft de combinatie ISM en CTM gezorgd voor het sneller opleveren van projecten en werkzaamheden doordat iedere keer de focus is op datgene wat op dat moment het belangrijkste is. Hierdoor vinden minder escalaties en verstoringen van het werk plaats. ISM en CTM zijn een hele goede aanvulling op elkaar: met ISM wordt de procesmatige werkwijze vastgelegd en CTM ondersteunt het managen van de workload uit de ISM-processen." Vincent te Koppele beveelt ISM aan andere organisaties aan. "ISM heeft aan mijn verwachting voldaan: gewoon omdat het werkt. Ik heb geen problemen meer om aan te tonen dat we procesmatig werken: ik kan aan mensen die ons auditen prima uitleggen wat we doen en hoe we het doen."

Ziekenhuis Gelderse Vallei



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