



Strict's visie op denk- en daadkracht in Service Management

Excellence in Service Management

Door de juiste relaties te leggen en ervoor zorg te dragen dat kwaliteitscirkels ontstaan bij de implementatie van de bekende Service Management processen, is een organisatie in staat om het ultieme resultaat te bereiken: *ICT-dienstverlening op het volwassenheidsniveau "Excellence"*

Door: kerngroep Service Management van Strict Management & Legal

Wie zijn wij

U kent Strict als een onafhankelijk, internationaal adviesbureau op het gebied van ICT met een duidelijke focus op Communicatietechnologie. Als onafhankelijk consultancybureau heeft Strict een heldere visie op de rol van ICT binnen organisaties. In die visie ontstaat een wereld waarbij de nadruk ligt op de ontwikkeling van een netwerkmaatschappij én individualisten, waarbij de informatie- en communicatietechnologie zorg draagt voor de ultieme infrastructuur voor de "nieuwe wijze van werken". Er zal een fundamentele verandering gaan plaatsvinden in de wijze waarop mensen informatie verzamelen, met elkaar communiceren en op mondiaal niveau samenwerken. Deze verandering heeft direct invloed op de inrichting van organisatiestructuren en bedrijfsprocessen, de onderlinge samenwerking van bedrijven en de communicatie tussen bedrijven, hun leveranciers, hun klanten en medewerkers.

De kerngroep Service Management

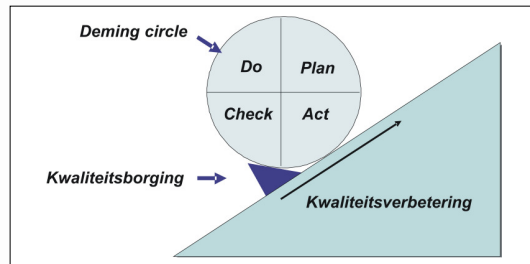
Vanuit de activiteit "Management en Legal" houdt de kerngroep Service Management zich binnen Strict bezig met het adviseren en begeleiden van organisaties in het vinden van oplossingen ter verbetering van het beheer van de ICT- dienstverlening. Vanuit onze visie op bedrijfsvoering en marktontwikkelingen is er een visie op Service Management ontstaan. De kerngroep Service Management heeft de overtuiging dat organisaties, zoals die van u, vanuit hun afhankelijkheid van ICT, steeds hogere eisen gaan stellen aan de ICT-dienstverlening en daarmee ook aan de ICT-beheerorganisatie en de gerelateerde Service Management processen.

Het voldoen aan deze eisen betekent dat u en uw organisatie zich nog meer op kwaliteitsdenken zullen gaan richten en dat de realisatie van de ICT-dienstverlening steeds vaker geschiedt vanuit "Supply Chains". En juist op dát gebied heeft Strict een visie op Service Management ontwikkeld die u in staat stelt om aan die hoge verwachtingen te kunnen voldoen. Door eerst goed na te denken en daarna kwaliteit te leveren.



Onze visie

De Service Management processen worden zo ingericht, dat er zowel op proces- als op serviceniveau kwaliteitscirkels ontstaan die uw beheerorganisatie in staat stellen de ICT-dienstverlening op het niveau van “Excellence” te kunnen leveren.

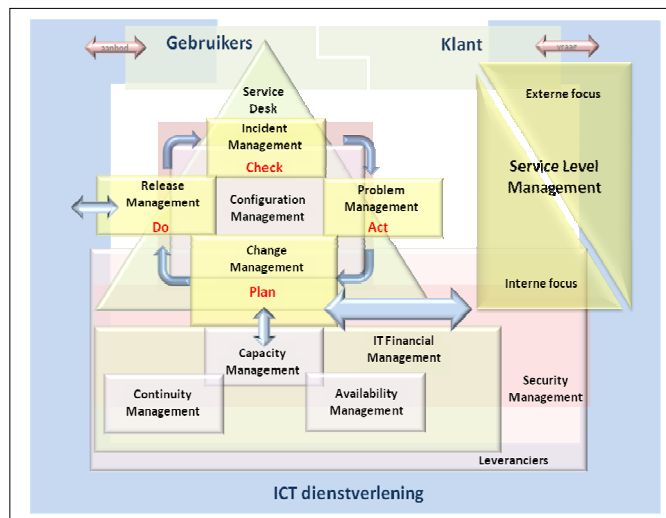


Dit betekent dat de levering van de ICT-diensten vanuit een “Service Management Keten” gerealiseerd wordt. Deze “Service Management Keten” wordt gevormd door de gebruikersorganisatie, de ICT-beheerorganisatie en interne en externe leveranciers. Het is een ketenaansprakelijkheid om de diensten te leveren op basis van “Excellence”.

Uw ICT-dienstverlening heeft het niveau van “Excellence” bereikt als het volgende zichtbaar aanwezig is:

- Partners uit de gehele “Service Management Keten” zijn betrokken.
- Samenwerking op de strategievorming, informatie-uitwisseling en besturing van de “Service Management Keten”.
- Systemen, processen en procedures (zowel intern als extern) zijn op elkaar afgestemd.

Om het één en ander te verhelderen, hebben we de visie laten terugkomen in het volgende schema:





Filosofie van de visie

In een aantal kernwoorden wordt de filosofie achter onze visie verklaard:

- De Service Desk is het **'speerpunt'** van uw ICT-beheerorganisatie en daarmee meer dan een telefonisch meldpunt.
- **Synergie** tussen alle processen onderling.
- **Synergie** tussen uw ICT-beheerorganisatie en klantorganisatie.
- **Synergie** tussen uw ICT-beheerorganisatie en leveranciers.
- **Kwaliteit**; kwaliteitscirkels zijn in feite 'leercirkels'.
- **IT Service Manager managed** de kwaliteitscirkels.
- **Continue verbetering** door 'leren' van de medewerker in uw ICT-beheerorganisatie.

Synergie en afhankelijkheden

Uw beheerprocessen zijn alleen effectief en duurzaam geïmplementeerd, indien aan een aantal essentiële voorwaarden voldaan wordt:

- Alvorens alle processen succesvol kunnen worden ingericht, dient de ICT-beheerorganisatie het volwassenheidsniveau "managed" bereikt te hebben.
- Uw beheerprocessen zijn pas succesvol - en daarom effectief en duurzaam - als ze in hun complete samenhang zullen worden ingericht.
- De processen moeten duidelijk binnen een bepaalde 'omgeving' worden gepositioneerd, willen deze effectief zijn.
- Herkenbaarheid van de processen binnen de cultuur en structuur van de organisatie is één van de kritieke succesfactoren van effectieve dienstverlening.
- De rol van externe leveranciers wordt duidelijk neergezet en wordt samen met de overige 'derde partijen' integraal opgenomen in uw IT Service Management keten. Contractuele verplichtingen worden op strategisch niveau vastgelegd.

Organisatie

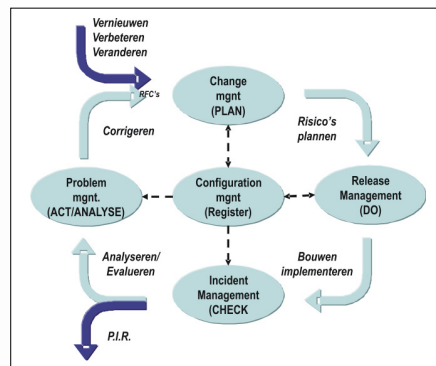
Om de communicatielijnen zo kort mogelijk te houden wordt de Service Desk breder getrokken dan alleen het telefonische aanspreekpunt uit het verleden. Het aanspreekpunt van de Service Desk is de interface met de 'gebruikersomgeving' en wordt daarom ook bij voorkeur binnen de gebruikersorganisatie geplaatst. Naast het unieke aanspreekpunt worden de processen Incident Management, Problem Management, Configuration Management, Change Management en Release Management ook op de Service Desk gepositioneerd en uitgevoerd. De Service Desk is actief betrokken door de monitoring van de dienstverlening, de implementatie van standaard changes en het uitvoeren van verhuizingen.

Kwaliteitscirkels

In het schema is een groot aantal kwaliteitscirkels te onderkennen. Deze zijn zeer bewust geïmplementeerd en worden dan ook daadwerkelijk in uw organisatie herkenbaar en werkbaar ingericht. De cirkels zijn essentieel voor het bewaken en verbeteren van de ICT-beheerorganisatie, maar ook om uit te leren en zo uiteindelijk naar de "Service Management Keten" te kunnen groeien. Hier is een grote rol voor de IT Service Manager weggelegd. In plaats van het besturen van de interne "operatie" is de IT Service Manager verantwoordelijk voor het managen van de kwaliteitscirkels die over de gehele "Service Management Keten" zullen reiken.

Operationele kwaliteitscirkels

De relatie tussen de processen Incident Management, Problem Management, Change Management en Release Management wordt zo geregeld dat er een operationele kwaliteitscirkel gevormd wordt. Hierdoor krijgen de processen naast hun oorspronkelijke doelstelling, een tweede doelstelling toegewezen.



Change Management maakt de planning, (**plan**) en neemt de besluiten betreffende de wijzigingen in de dienstverlening, die uitgevoerd (**do**) worden door het Release Management proces. Het Incident Management proces heeft naast het zo snel mogelijk herstellen van de dienstverlening, ook als doel om de controle op de dienstverlening uit te voeren (**check**), door juiste registratie, incidenten te koppelen aan de juiste configuratie items en het Problem Management proces van informatie te voorzien.

Dit proces voert namelijk de analyse (**act**) uit. Dit betekent dat dit proces met een grotere diepgang op zoek moet naar de oorzaken van de verstoringen. Dus **niet** meer "dit is de fout in de infrastructuur", maar "dit is **dé** oorzaak van de **aanwezigheid** van de fout". Problem Management gaat zich dus ook richten op organisatorische problemen in plaats van infrastructurele.

Configuration Management is het fundament voor alle andere processen. Zonder een effectieve en efficiënte informatievoorziening is er geen basis voor deze processen. Beslissingen binnen de processen kun je alleen nemen op feitelijkheden. Informatie gegenereerd en geleverd door dit proces. Alleen in deze samenhang is de effectiviteit van uw processen optimaal en kunt u erop vertrouwen dat er sprake is van "continue verbetering".

Tactische kwaliteitscirkel

Naast het hebben van de planning functie, is Change Management ook de 'linking pin' tussen de support- en delivery processen. Vanuit dit proces worden de besluiten gefundeerd met informatie vanuit Availability-, Capacity-, IT Service Continuity-, Financial-, Service Level- en Security Management. De service delivery processen werken alleen effectief en duurzaam als er tussen deze processen samenhang wordt gecreëerd. Voornamelijk de samenhang in taakverdeling, verantwoordelijkheid en communicatie rond de vaststelling omtrent het optimale design van de te leveren dienst. De imbedding van keten management begint dan ook bij deze processen. De externe leveranciers zullen in eerste instantie op tactisch niveau via deze processen aansluiten. Later zullen ze integraal deel uit maken van de ICT-dienstverlening, wat leidt tot synergie tussen de ICT-beheerorganisatie en leverancier. Uiteindelijk resulterend in een "Service Management Keten".



Het Service Level Management proces heeft twee speerpunten waarop het zich gaat richten.

- a) Ten eerste heeft het een externe focus op de business van de klant. Hiermee bereikt het proces, dat de vraag helder wordt en dat er een degelijke relatie ontstaat tussen uw klant en u als dienstverlener.
- b) Daarnaast borgt de interne focus dat de bewaking van de service levels effectief en efficiënt verloopt, zodat de beide speerpunten leiden tot de realisatie van evenwicht in vraag en aanbod.

Uiteindelijk zorgt de interne focus richting leveranciers voor de afspraken op strategisch niveau, de bewaking en het uitbouwen hiervan. Dit resulteert uiteindelijk in de realisatie van de “Service Management Keten” door strategische partners, op volwassenheidsniveau “Excellence”.

