



Facilitators van eigen
verantwoordelijkheid



ITSM audits
Assessments
ITSM enquêtes
Governance analyse



ITSM Audits

Als u niet zeker weet of uw dienstverlening effectief en efficiënt genoeg is of als uw klanten twijfels hebben over de kwaliteit van uw dienstverlening, dan is een audit op uw ITSM processen een prima instrument om duidelijkheid te krijgen over de actuele stand van zaken.

Uitgangspunt voor een audit vormt een gezamenlijk vastgesteld normenkader, bijvoorbeeld op basis van best practices van ITIL, ASL, BSL of formele standaarden als ISO/IEC20000 of ISO27001. Vervolgens beoordelen gekwalificeerde auditors uw documentatie en nemen zij interviews af met betrokken medewerkers (opzet) en toetsen zij de wijze waarop deze opzet is geïmplementeerd (bestaan) en over een lange periode functioneert (werking).

Duur van een audit

De tijd die voor een audit nodig zal zijn, is afhankelijk van de scope en diepgang (welk normenkader, welke processen, hoeveel documentatie, aantal interviews etc.). De tijdsduur kan hierdoor uiteenlopen van enkele dagen voor een eenvoudige scan op enkele processen tot enkele weken voor een uitgebreide scan inclusief het opstellen van een normenkader.

Resultaat

Het resultaat van een audit is een rapportage met constatering en aanbevelingen waarmee u concreet aan de slag kunt.

Voordelen voor uw organisatie

- Inzicht in huidige stand van zaken en de mogelijkheden voor verbetering van uw dienstverlening;
- Een onafhankelijke beoordeling die u kunt gebruiken bij uw gesprekken met uw opdrachtgevers;
- Optimale voorbereiding op een externe certificerings-audit.

Waar worden audits gehouden?

Audits vinden plaats op de locatie van uw organisatie, met afstemming via e-mail of per telefoon.

ITSM enquêtes.

Als u van uw klanten of medewerkers signalen over ontevredenheid krijgt en niet precies weet wat er aan de hand is, dan is een enquête een goed instrument om grotere groepen belanghebbenden, al dan niet anoniem, hun mening te laten geven over de kwaliteit van uw dienstverlening.

Samen met u wordt de onderzoeksvraag gedefinieerd voor het onderwerp waar u meer inzicht in wilt hebben, bijvoorbeeld klant- of medewerkerstevredenheid. Vervolgens wordt een keuze gemaakt uit het type enquête dat wordt toegepast: een standaardscan, maatwerk of combinatie van beide en de wijze waarop het onderzoek zal plaatsvinden (schriftelijk, online of via interviews). Nadat de enquête heeft plaatsgevonden worden de resultaten geanalyseerd en gerapporteerd.

Op basis van de resultaten kunnen mogelijkheden tot verdere verbetering in de verleende service worden onderkend. Door enquêtes regelmatig te herhalen kunt u nagaan of de verbeteracties tot voldoende resultaat hebben geleid.

Duur van een enquête

De tijdsduur van een enquête wordt bepaald door het type enquête, de omvang hiervan en het aantal betrokken respondenten.

Resultaat

Het resultaat van een enquête is een rapport met inzicht in de reacties van respondenten, een analyse van de resultaten en handvatten voor concrete actie.

Voordelen voor uw organisatie

- Inzicht in de mening van respondenten over het onderwerp van de enquête;
- Zichtbaarheid over de wijze waarop u omgaat met signalen en meningen van uw respondenten;
- Vergroten van betrokkenheid van respondenten bij uw dienstverlening.

Waar worden enquêtes gehouden?

Enquêtes kunnen zowel schriftelijk, online als via interviews op uw locatie of bij uw klanten worden gehouden.



Assessments

Dienstverlening begint vaak bij de medewerkers: zij zijn degenen die contacten onderhouden met uw klanten of die ervoor zorgen dat de dienstverlening goed functioneert. Belangrijk is dan ook dat medewerkers beschikken over kennis, ervaring en competenties die nodig zijn om hun rol of functie goed te kunnen vervullen. Een assessment zorgt ervoor dat u hier inzicht in krijgt en dat u weet waar verbeterpunten liggen.

Startpunt voor een assessment is de beschrijving van de rol of functie van de medewerker. Als deze nog niet eenduidig is vastgesteld kan bijvoorbeeld gebruik gemaakt worden van het zogenaamde E-competence framework van de Europese Commissie. Hierin zijn een aantal (ict-)functies en de daarbij benodigde competenties en vaardigheden beschreven.

Na het intakegesprek met de medewerker wordt aan de hand van vragenlijsten en het uitvoeren van testen een inventarisatie gemaakt van de aanwezige kennis en competenties. Nadat de resultaten vertrouwelijk met de medewerker zijn besproken worden in overleg met de opdrachtgever verbeteracties vastgesteld.

Duur van een assessment

In de meeste gevallen kan het assessment voor de medewerker op een dag worden uitgevoerd. Door voorbereiding, analyse en rapportage zijn voor het totale assessment vaak een aantal dagen nodig.

Resultaat

Het resultaat van een assessment is een rapportage voor de medewerker en een verbeterplan dat gebruikt kan worden voor het maken van doelgerichte afspraken.

Voordelen voor uw organisatie

- Snel inzicht in de mate waarin kennis, vaardigheden en competenties aanwezig zijn die medewerkers nodig hebben voor de uitvoering van hun rol of functie

Waar worden assessment gehouden?

Assessments vinden bij voorkeur plaats op ons kantoor, maar kunnen desgewenst ook op uw locatie plaatsvinden.

Analyse van uw governance

Regelmatig komen wij situaties tegen waarbij IT niet op de agenda van directie staat, onduidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is en niet duidelijk is welke eisen aan ICT gesteld worden. Resultaat is vaak een ICT-organisatie die haar best doet om goed te functioneren, maar toch onder druk staat omdat de directie de indruk heeft dat ICT niet bezig is met waar ze mee bezig zou moeten zijn en daardoor veel te veel geld kost.

Net als bij de overige bedrijfsafdelingen verdient ook de ICT organisatie aandacht en sturing van de directie. Voor grote en vaak beursgenoteerde organisaties is hiervoor bijvoorbeeld het COBIT-model ontwikkeld.

Door een combinatie van interviews en workshops brengen wij in kaart op welke wijze de aansturing van uw ICT-organisatie plaatsvindt en hoe daarover verantwoording wordt afgelegd. Vervolgens wordt gezamenlijk het ambitieniveau bepaald en worden verbeterpunten geïnventariseerd. De resultaten worden vastgelegd in een adviesrapport

Duur van de analyse van de governance

Afhankelijk van de omvang van de organisatie en het aantal te interviewen betrokkenen bedraagt de doorlooptijd van deze analyse twee tot vijf dagen. Dit is echter exclusief voorbereiding en rapportage.

Resultaat

Het resultaat van deze analyse is een rapportage met de beschrijving van de huidige situatie en aanbevelingen voor verbetering.

Voordelen voor uw organisatie

- Een goede governance van uw ICT leidt onder andere tot:
- een betere aansluiting van ICT op uw bedrijfsprocessen;
 - meer grip op uw ICT en daardoor meer effectiviteit en efficiëntie;
 - lagere ICT-kosten.

Waar worden de analyse plaats?

Analyse van de governance van uw ICT organisatie vindt altijd plaats op de locatie van uw organisatie.

Over Service8

Service8 is een waardevolle partner op het gebied van Service Management en helpt anderen hun IT-dienstverlening aan klanten te verbeteren. Hierbij hanteren wij een aanpak waarbij wij de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker als schakel in de keten centraal stellen om de effectiviteit en efficiëntie van de organisatie te verbeteren. Wij zorgen ervoor dat uw medewerker een resultaatgerichte mede-dienstverlener wordt.

Onze diensten richten zich daarbij op drie aandachtsgebieden:

- Service8 Academy: opleidingen, trainingen en coaching voor IT-managers en -medewerkers, zowel op vakinhoudelijk gebied als op het terrein van persoonlijke competenties;
- Service8 Support: het ondersteunen van IT-managers en -beheerders in al hun taken: zowel bij het inrichten van Service Management processen, het bewust maken van de organisatie en het uit handen nemen van een bepaalde taak in dit proces door middel van interim management;
- Service8 Control: uitvoering geven aan kwaliteitsmanagement door het doen van onderzoek en het geven van advies om de dienstverlening te monitoren en bij te sturen.

Service8 gelooft in samenwerken en het bouwen van duurzame relaties als de belangrijkste waarden om haar doelstellingen te bereiken. Service8 draagt haar visie op het vakgebied Service Management uit om daadwerkelijk een verschil te kunnen maken voor de individuele medewerkers die zij traint en helpt in hun ontwikkeling en voor de partners en collega's met wie zij samenwerkt.

Service8 is een netwerkorganisatie waarin professionals op een innovatieve manier met elkaar samenwerken en elkaars kennis en ervaring versterken. Dit doet zij door op een integrale wijze te bouwen aan een lange termijn relatie met al haar relaties. Echt een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van het vakgebied Service Management staat voorop. Gedreven door dit streven werkt Service8 stap voor stap aan haar doel: betere dienstverlening en tevreden medewerkers

Kortom, Service8 staat voor:

- Visie en passie om de kennis op het gebied van Service Management over te dragen;
- De kennis en daadkracht om duurzame veranderingen tot stand te brengen;
- Persoonlijke skills om een veelheid aan relaties te binden en een langdurige samenwerking tot stand te kunnen brengen;
- Coachend vermogen om kennis aan anderen te kunnen overdragen.

Contact

Voor meer informatie kunt u op één van de volgende manieren contact opnemen met Service8 :

T: +31 (0) 6 41 198 950
E: control@service8.nl
W: www.service8.nl

Copyright

ITIL® is een Geregistreerd Handelsmerk van AXELOS Limited
Het Swirl logo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited
Het ITIL Accredited Examination Organization logo is een handelsmerk van AXELOS Limited

Service8 erkent de handelsmerken en rechten van de 3rd party handelsmerk eigenaren die in dit document worden vermeld