



Facilitators van eigen
verantwoordelijkheid



Detachering
Management advies
Interim management
Implementatie ondersteuning



Managementadvies

(ICT-)managers staan voor veel uitdagingen. Enerzijds wil de klant steeds meer en complexere diensten, anderzijds worden de budgetten steeds lager en worden er hoge eisen gesteld aan effectiviteit en efficiëntie.

Onze adviseurs hebben veel en langdurige ervaring met allerlei vraagstukken rond IT Service Management in meerdere marktsegmenten. Onze adviseurs kunnen u bijvoorbeeld ondersteunen bij het ontwikkelen van een (IT) servicestrategie die aansluit bij de uitdagingen van (interne) opdrachtgevers en het vaststellen van de middelen (mensen, organisatie, producten en partners) die nodig zijn om deze strategie te borgen en te realiseren. Ook kunnen zij u helpen bij het ontwerp en de implementatie van een bewustwordingscampagne of van verbeterprogramma's of adviseren over de verschillende aspecten van best practices op het gebied van ITSM, zoals ITIL, Cobit of ISO 2000.

Samen met u brengen we de adviesvraag in kaart, bepalen we de vorm waarin het advies zal plaatsvinden en de wijze van rapportage.

Resultaat

- Identificatie van activiteiten die nodig zijn om voor een succesvolle implementatie van ITSM best practice die aansluiten bij de wensen van uw business;
- Begeleiding in alle aspecten van ITSM best practice activiteiten;
- Betrokkenheid en inzet van personeel in de planning en uitvoeringsactiviteiten.

Voordelen voor uw organisatie

- sneller en kosteneffectieve Return on Investment van uw (ICT-)dienstverlening;
- Dienstverlening die is afgestemd op de behoeft van uw klanten en gebruikers.

Waar vinden adviesactiviteiten plaats?

Adviesactiviteiten vinden zowel plaats op uw locatie (interviews), als op ons eigen kantoor (uitwerken resultaten etc.).

Implementatieondersteuning

Managers staan voor de uitdagende taak om de bedrijfsprocessen van uw organisatie te ondersteunen met ICT-dienstverlening. Onze specialisten kunnen u helpen met het realiseren en vastleggen van deze diensten. Zij implementeren processen en kwaliteitssystemen op basis van bijvoorbeeld ITIL®, ASL, BiSL, MOF, COBIT, ISO9000, ISO/IEC 20000 of ISO/IEC 27000. Zij ontwerpen bewustwordingscampagnes en nemen de uitvoering van verbeterprogramma's voor hun rekening.

Onze specialisten hebben op al die terreinen veel ervaring opgedaan en zijn in staat om uw verantwoordelijken op adequate wijze te ondersteunen bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Uiteraard dragen zij deze kennis ook over aan uw medewerkers.

Resultaat

- Draagvlak bij uw medewerkers over de doelstellingen van een implementatie- of verbeterplan;
- Kwalitatief ingerichte en geborgde processen inclusief de procesbeschrijvingen en indien nodig werkinstructies;
- Ondersteuning bij het realiseren en vastleggen van de dienstverlening;
- Awareness bij direct betrokkenen met uitstraling naar de gehele organisatie;
- Advies om mogelijk kennishiaat te helpen oplossen.

Voordelen voor uw organisatie

- Eenduidige vastlegging van uw ITSM processen;
- Efficiënte werkwijze voor uw gehele organisatie;
- Actief bewaking van uw dagelijkse procesuitvoering waardoor een grotere klanttevredenheid ontstaat.

Waar vindt deze ondersteuning plaats?

De ondersteuning vindt plaats in uw eigen vertrouwde werkomgeving.



ONZE DIENSTEN

Interim Management

Onze Interim-managers ondersteunen uw lijn-, proces- en servicemanagers. Onze kracht ligt daarbij in het verder professionaliseren en, indien gewenst, structureren van uw organisatie.

We hebben ervaring met het effectief en efficiënt laten functioneren van beheerorganisaties. De kennis en ervaring opgedaan als coach en trainer is hierbij uiterst waardevol. Daarbij zijn vooral cultuurverandering en proces(her)inrichting met een sterke focus op de toegevoegde waarde voor uw klant van belang.

Onze interim-managers staan bekend om hun mensgerichte aanpak, waarbij bijvoorbeeld aandacht wordt besteed aan houding, gedrag en klantgerichtheid.

Resultaat

- Professionele teams en afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van IT service management activiteiten;
- Geborgde activiteiten, rollen en functies rond uw dienstverlening;
- Duurzaam geborgde veranderingen.

Voordelen voor uw organisatie

- Flexibele uitbreiding van de menscapaciteit in uw organisatie;
- Eenvoudige toegang tot kennis en kunde om noodzakelijke verbeteringen door te voeren.

Waar vinden de interim activiteiten plaats?

Uiteraard bevinden onze Interim-managers zich middenin het werkveld en dus in uw eigen organisatie.

Detachering

Onze dienstverlening op het gebied van detachering richt zich op het ondersteunen van uw organisatie bij de uitvoering van operationele activiteiten. Hierbij kunt u denken aan het technisch beheer van diverse platformen, zoals Unix, Linux, Windows en Exchange omgevingen of het beheer van netwerken en datacenters.

Daarnaast detacheren wij natuurlijk ook specialisten op het gebied van applicatiebeheer (vb. ERP, CRM, HRM, Office omgevingen) of ten behoeve van het functioneel beheer van deze omgevingen.

Natuurlijk zijn onze specialisten bekend met onze filosofie op het gebied van service management en gelaagde dienstverlening. Specialisten zijn hierbij integraal verantwoordelijk voor hun beheerobjecten (dienst, bouwsteen of componenten) en zullen zich hiernaar gedragen.

In feite zijn onze detacheringsspecialisten eigenlijk mededienstverleners in plaats van medewerkers.

Bij de realisatie van onze detacheringsactiviteiten maken wij gebruik van zelfstandige professionals die hun sporen in bovengenoemde activiteiten hebben verdiend en actief onderdeel uitmaken van ons Service8 netwerk.

Resultaat

- Klantgerichte uitvoering van uw (ICT-)dienstverleningsactiviteiten.

Voordelen voor uw organisatie

- Flexibele inzet van capaciteit en kennis.

Waar vinden adviesactiviteiten plaats?

Detachering vindt uiteraard plaats op uw locatie.

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 51 445 761
E: support@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