

A close-up photograph of a hand holding a silver pen, writing on a checklist in a grid-lined notebook. The checklist has several items, some with checkboxes. The background is slightly blurred, showing more of the notebook and the hand. An orange rectangular overlay is on the left side of the image.

WHITEPAPER

DE 7 STAPPEN TOT SUCCES- VOL ITSM.



GEGARANDEERDE RESULTATEN VOOR UW SERVICEORGANISATIE.

IT Service Management implementeren is een omvangrijke klus. Het geheim is een naadloze en transparante mengelmoeis van processen, werkinstructies en parametrisering van de gekozen software. Pas dan bereikt u de juiste efficiëntie.

De consultants van Mproof hebben 'de 7 stappen tot succesvol ITSM'-methode ontwikkeld. Door deze stappen te volgen, garandeert u een succesvolle implementatie van ITSM software en dus een merkbaar efficiënter functionerende Service Management organisatie. In deze whitepaper leggen we de stappen uit zodat u ze zelf kunt uitvoeren.

**Een ITSM-implementa-
tie is meer dan alleen
service desk software
uitkiezen en installeren.**

Met deze whitepaper kunt u ook zonder de consultants van Mproof aan de slag met uw service-organisatie.



STAP 1: DE PROCESSEN.

Het is belangrijk om bij het begin te beginnen. Daarom doet u er goed aan om nog eens het ITIL- of ASL-boek uit de kast te pakken en te beginnen met lezen. Klopt alles nog? En nu u het zo terugleest, klinkt het logisch allemaal?

De kans is groot dat er het nodige aan verbeteringen mogelijk is in uw service-organisatie. Pas wanneer u uw processen helemaal scherp heeft, kunt u verder met de volgende stap. Wees dus kritisch. Op uzelf en uw collega's.

STAP 2: DE ROLLEN.

Kijk, hierom moet u eerst alle processen helemaal in kaart hebben. We gaan nu namelijk de juiste poppetjes erbij zetten. Wie doet wat? Waar zit de operationele invulling en wie is daarvoor verantwoordelijk? Hoe worden de processen gemanaged?

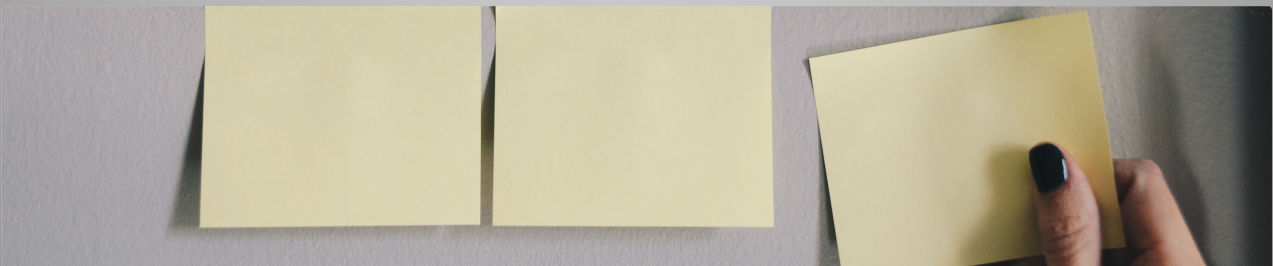
Zodra u een bepaald persoon niet kunt plaatsen, zult u terug moeten stappen naar stap één. Dat geldt ook wanneer u voor een bepaald proces meerdere poppetjes verantwoordelijk moet maken. Dan klopt er ook iets niet.

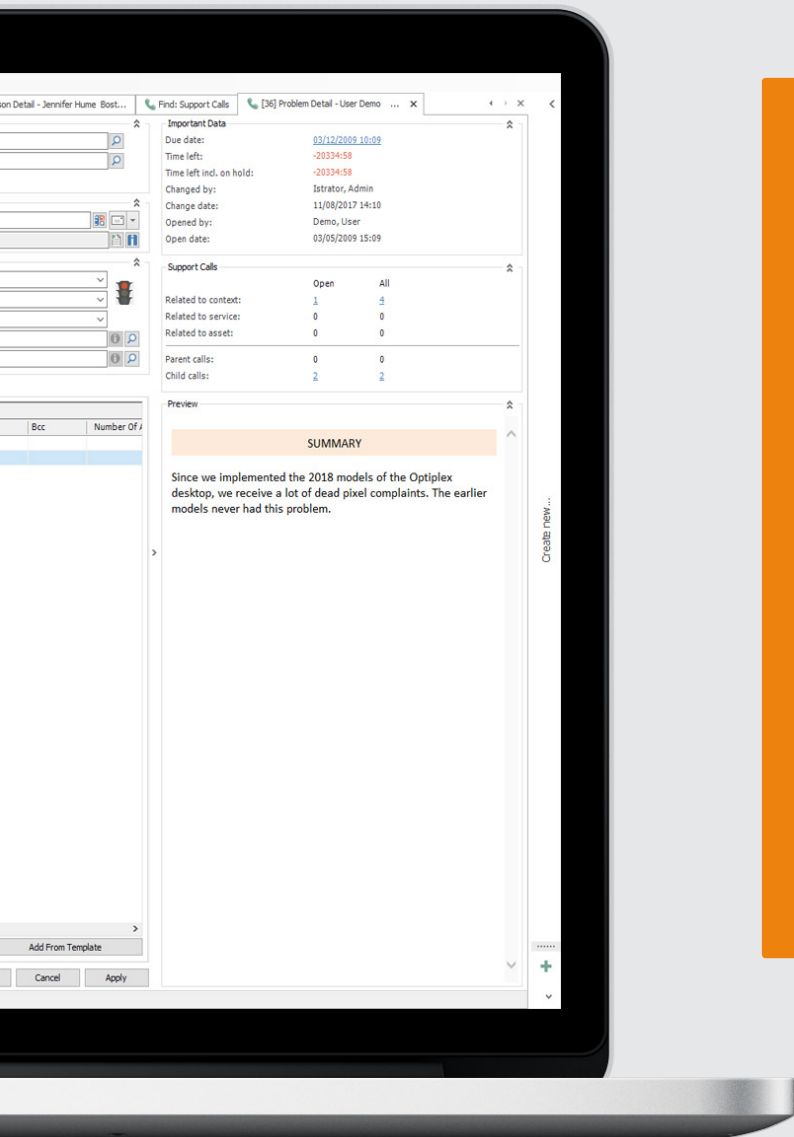


STAP 3: DE PROCEDURES.

We gaan u natuurlijk niet vertellen dat deze stap belangrijk is. Dat zijn alle stappen. Voor stap drie wilt u echter wat meer tijd inruimen. Ga de werkvloer op en spreek met de mensen die daadwerkelijk zorgdragen voor de operationele invulling. Hoe meer, hoe beter.

Het resultaat van deze stap is namelijk de blauwdruk van de inrichting van de nieuwe ITSM-software. Wat gaat er goed en wat kan er beter? Zijn ze met voldoende mensen aan het werk? Voeren mensen met gelijke functies die functies ook hetzelfde uit? Hoeveel ruimte is er voor eigen interpretatie en inbreng? Schrik niet, het kan zijn dat de conclusie van deze stap is om opnieuw bij stap één te beginnen. Niet fijn, maar u bent dan wel eerlijk tegen uzelf. Zo krijgt u een ijzersterk fundament onder het nieuwe systeem.





STAP 4: TOOLINRICHTING.

Om IT Service Management goed in te richten, spreken we over drie Engelse P's: process, people and procedure. Laten we die nou net in de afgelopen drie stappen hebben onderzocht! Vanaf dit moment is het een kwestie van afstemmen, valideren en parametriseren.

Als het goed is kunt u met de input van stap één tot en met drie de complete flow uitschrijven. Heeft u tegenstrijdigheden gevonden op de werkvloer of procedures die niet duidelijk of scherp genoeg waren, dan heeft u die in stap drie verbeterd. Dat is ook het moment waarop u verantwoording aflegt aan uw meerdere(n). U kunt nu de nieuwe oplossing gaan inrichten en testen. Betrek daar zoveel mogelijk mensen bij, dat helpt straks bij de acceptatie.

STAP 5: DE WERKINSTRUCTIES.

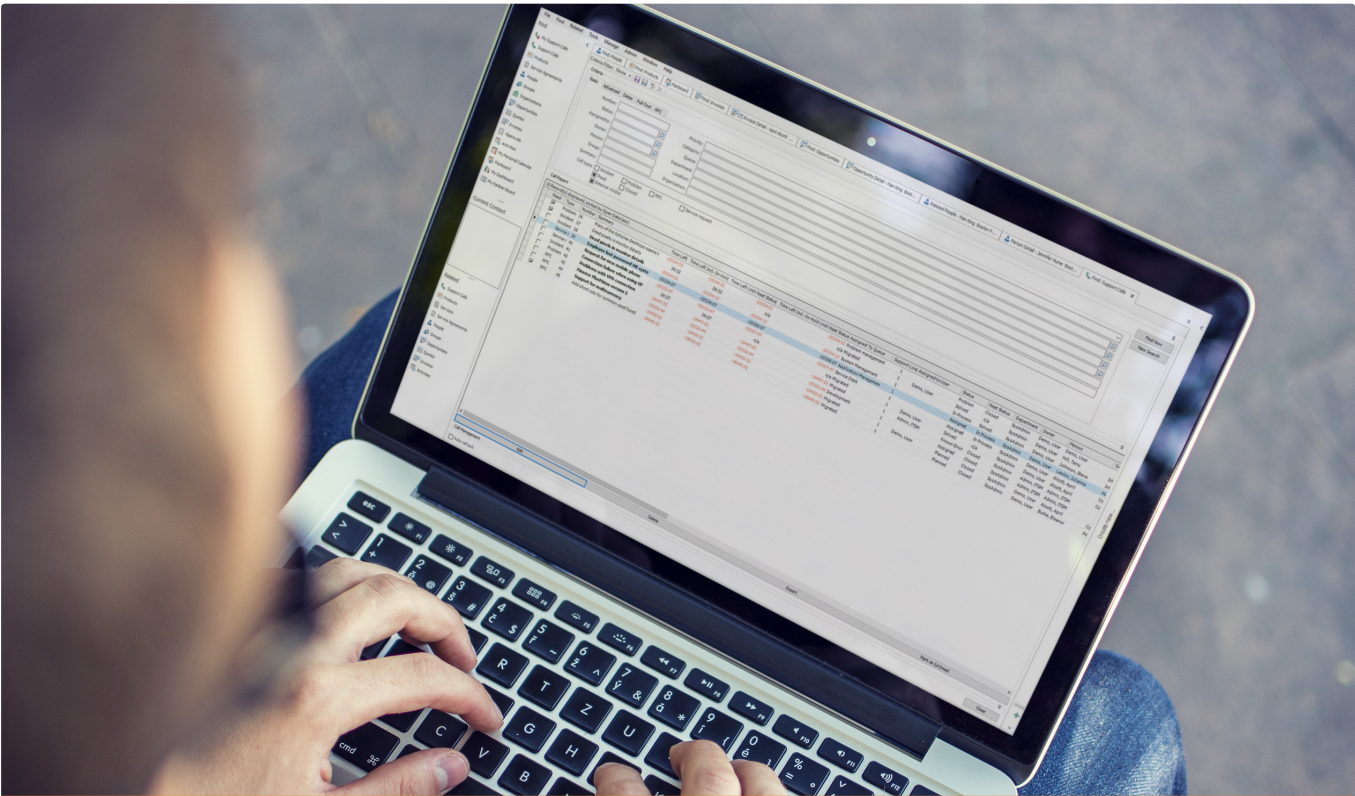
Tip: blijf de gesprekken uit stap drie uitvoeren, ook na de succesvolle implementatie van uw ITSM-traject.

Bij een nieuwe ITSM oplossing, een aangepast beleid of beide horen nieuwe werkinstructies. Stel deze duidelijk op. Ook hier heeft u weer veel profijt van een goed uitgevoerde derde stap.

Het is zaak dat de werkinstructies zo duidelijk zijn dat elke medewerker een bepaalde procedure met een uniforme werkwijze kan uitvoeren. Alleen dan is het resultaat altijd gelijk. Bouw altijd voldoende vangnetten en controlemechanismen in zodat u doorlopend terugkoppeling krijgt op de nieuwe procedures. Zo voorkomt u dat de software uit de pas gaat lopen met de werkelijkheid.

STAP 6: KENNIS & VAARDIGHEDEN.

Naast werkinstructies is het van belang dat alle medewerkers begrijpen wat ze moeten doen en waarom ze het op deze manier moeten doen. Training dus. Zodra iedereen zich voldoende vertrouwd voelt met het systeem is de acceptatie veel groter. De verandering is een feit. Net als de bereidheid om gezamenlijk te werken aan continu verbeteren.



STAP 7: COMMUNICATIE & GEDRAG.

Information is king. We hadden elke stap af kunnen sluiten met: 'en informeer alle betrokkenen hierover duidelijk.' In uw eigen planning is dat zeker geen slecht idee. Wij vinden het zo belangrijk dat we er een aparte stap aan wijden. U kunt betrokkenen en belanghebben niet vaak genoeg informeren. Het is een onderdeel waar veel projecten op stranden, omdat de uiteindelijke gebruikers het nieuwe niet accepteren. Houd in uw achterhoofd dat in onze Nederlandse cultuur het 'waarom moet ik dit doen' haast belangrijker is dan 'zo moet ik het doen.'

Informeert en leg uit. Zodra uw mensen begrijpen waarom u iets wilt, zullen ze het eerder doen. Stop ook niet na de ingebruikname van de nieuwe software, maar ga door met informeren. Vertel over de successen, maar ook over dingen die minder goed gingen. En wat u eraan gaat doen. U zult zien dat de werkvloer aan uw lippen hangt en graag wil helpen.



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

Tel: +31 70 511 7006
Email: info@mproof.nl