



IT2Business

IT Service Management

Academiejaar 2022 - 2023

**HO
GENT**



IT2Business

Het belang van
Service Management

Algemene begrippen



Waarom Service Management (ITSM) implementeren in een organisatie ?

- Tastbaar resultaat voor klanten dmv diensten (services)
 - Klanten tevredenheid, klant is koning (customer intimacy) zijn belangrijk voor success
 - Operationele en process uitmuntendheid zijn belangrijk bij een kwalitatief aanbod en oplevering.
- Dmv ITSM wordt de bedrijfs- en IT-diensten strategie met elkaar geïntegreerd. (Kern van het vak IT-2-Business)
- Om de oplevering van diensten te monitoren, meten en optimaliseren.
- Om IT investering en budgettering te beheren en controleren
- Kost optimalisatie, kost reductie

**HO
GENT**

Waarom Service Management (ITSM) implementeren in een organisatie ? (vervolg)

- Om kennis te managen en beheersen. Doelstelling hier is business continuïteit
- Om bedrijfscultuur veranderingen te managen.
- Om IT risico's voor de business te managen.
- **Om de relatie met de klant te verbeteren**
 - Klanten wensen een maximale bedrijfscontinuïteit

Service Management in de praktijk

- Geeft een leiddraad bij het leveren van kwalitatieve IT diensten
- Een universele (IT) taal
- Gebruik van gekende process praktijken voor de uitvoering en levering van IT diensten
- Platform en technologie onafhankelijke leiddraad.

Deze leiddraad is beschreven in ITIL kader (v3 & v4)

ITIL = Information Technology Infrastructure Library

**HO
GENT**

Service Management in de praktijk

Wat is **Service management**?

- een set van organisatorische capaciteiten voor het leveren van waarde aan de klant in de vorm van diensten

Wat is een Dienst ?

- een manier om klantenwaarde te genereren door doelstellingen te faciliteren die klanten willen bereiken zonder eigenaar te zijn van specifieke kosten en risico's.

**HO
GENT**

Service Management in de praktijk

Bedrijfsnood naar Service Management

- De nood om continu te verbeteren.
- IT diensten zijn er niet alleen om de organisatie te ondersteunen, maar ook om nieuwe mogelijkheden te bieden om de organisatiedoelstellingen te bereiken.
- Bedrijven erkennen dat ze een hoge afhankelijkheid van IT diensten hebben

Wat is IT Service ? Welke vragen beantwoord het ?

- Één of meerdere IT systemen of processen die een business process mogelijk maken.
- Kan men als business telkens op een gelijkaardige dienst rekenen ?
- Komt de IT dienst overeen met de verwachtingen
- Komt de IT dienst tegen een redelijke kost ?

Wie verleent IT services ?

- Type 1: Interne service verlener (support technical team/ SME = subject matter expert ..)
- Type 2: Gedeelde dienstverlening (cloud providers – bv AWS, Microsoft)
- Type 3: Externe service verlener (bv managed service provider)

**HO
GENT**

Service management in de praktijk

Functies, rollen en processen

- Functie
Een team of zelfstandig groep mensen die dmv vaardigheden en hulpmiddelen activiteiten en taken uitvoeren
- Rol
Een verzameling van verantwoordelijkheden, activiteiten en autorisatie die aan een person, team of functie wordt toegewezen.
- Process
Een aantal activiteiten die opgezet zijn om een specifiek doel te bereiken en waarde te leveren aan klant of belanghebbenden. Een process kent een input en een output. Proces is een strategische troef wanneer het concurrentievoordeel en marktdifferentiatie creëert

IT Service assets

- Middelen → *tastbare assets*

- financieel vermogen, infrastructuur, applicaties, informatie en mensen (aantal mensen), service tools, support documentatie, service level agreements

- Capaciteiten → *niet tastbare assets*

- management, organisatie, processen, kennis en mensen (vaardigheden en ervaring), governance (beheer)

**HO
GENT**

Wat zijn... Processen & KPI's?

Process karakteristieken

- meetbaar
- Levert een specifiek resultaat (beschreven in de non-functional requirements)
- Doelstelling voor klant of belanghebbende
- Beantwoord een specifiek event/gebeurtenis

Process Rol

- Process Owner : verantwoordelijk om het process te beschrijven en documenteren, de Key Performance Indicators (KPI's) te definiëren, process verbeteringen te fasciliteren, opleiding van de mensen die het process uitvoeren te voorzien.
- Process Manager - De Process Managers verantwoordelijkheid is de planning en coördinatie van alle activiteiten die nodig zijn voor de uitvoering van het process, alsook het monitoren en rapporteren over het process.
- Process specifieke rollen – Verantwoordelijk voor specifieke taken binnen het process.

KPI's

- Key Performance Indicators (KPI's) zijn vooraf afgesproken metingen die de kritische succesfactoren van een proces weergeven.

Het verschil tussen procedures en werkinstructies

Procedure

- Een beschrijving van logisch gerelateerde activiteiten, alsook wie (welke rol) deze dient uit te voeren. Een procedure kan over meerdere processen gaan. Een procedure definieert wie wat doet.

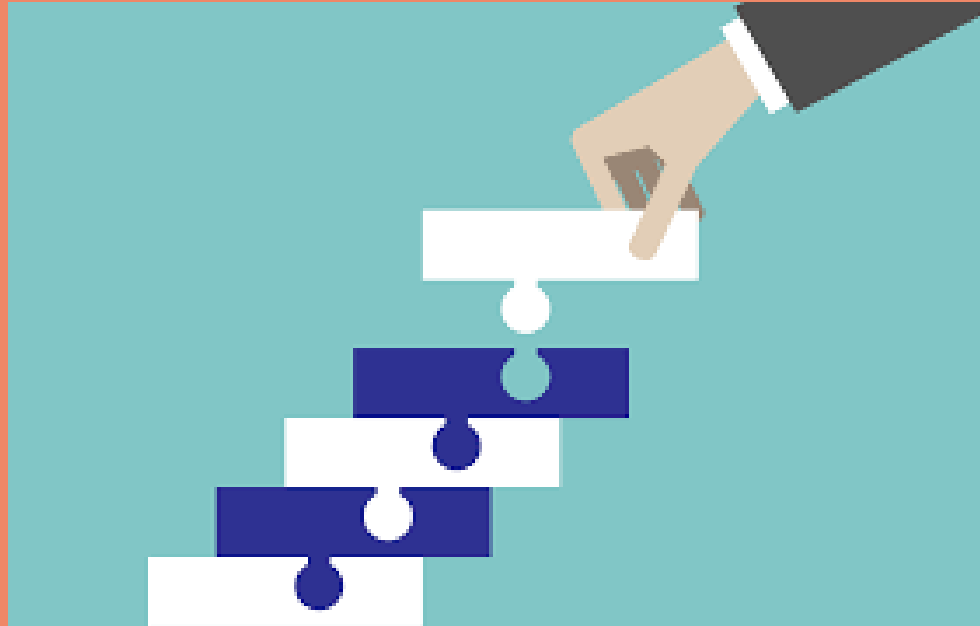
Werk instructie

- Definieert hoe één of meerdere activiteiten van een procedure moeten uitgevoerd worden.

4 Ps van IT Service Management

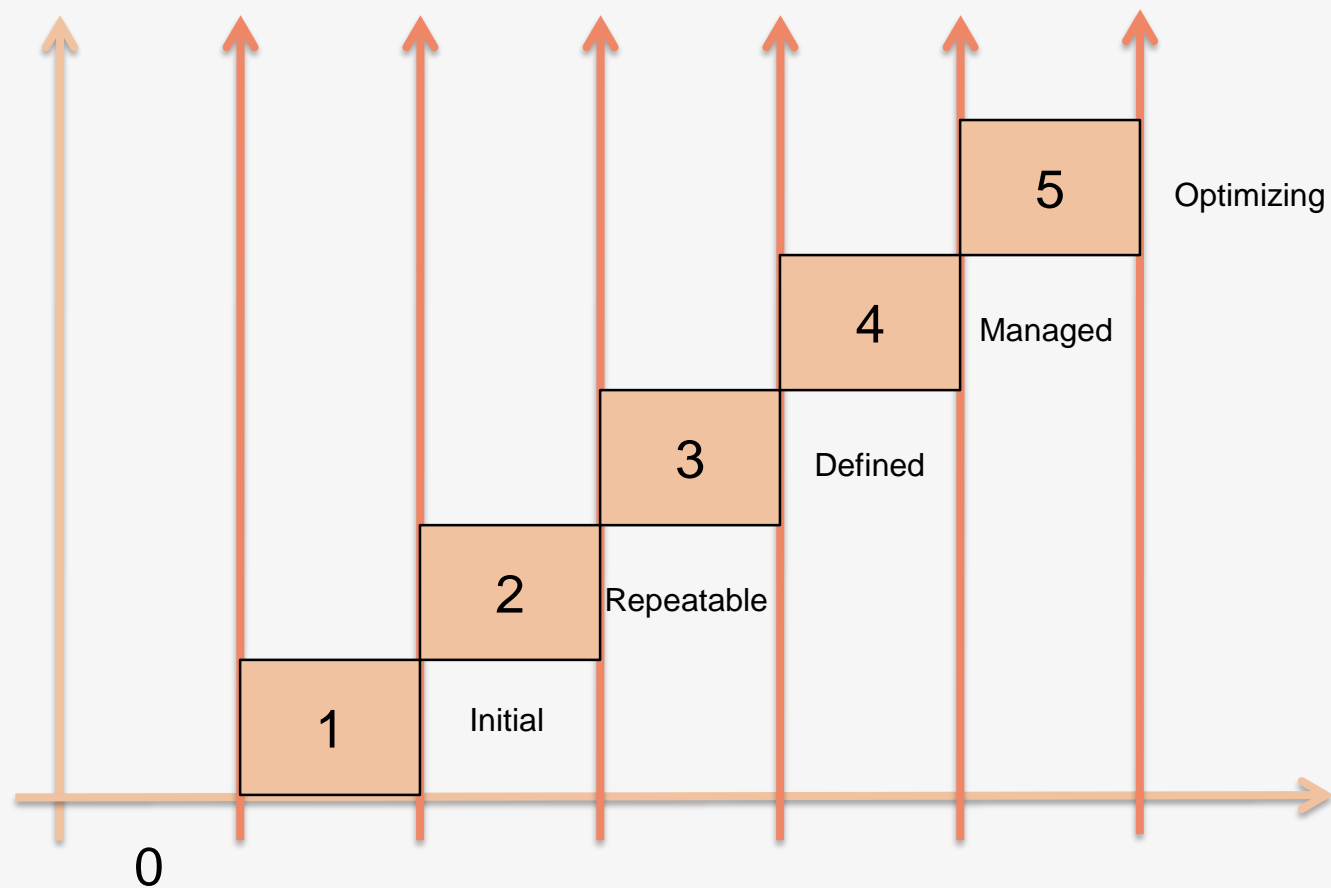
- People – vaardigheden, training, communicatie
- Processes – acties en activiteiten, wijzigingen, doelstellingen
- Products – tools, monitor, meten, verbeteren
- Partners – experten, leveranciers

IT Maturiteit



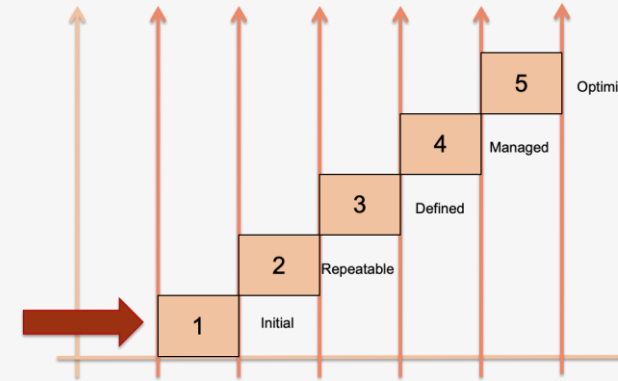
HO
GENT

Maturiteitsniveaus van een IT organisatie



**HO
GENT**

Maturiteitsniveaus



niveau 1: Initial

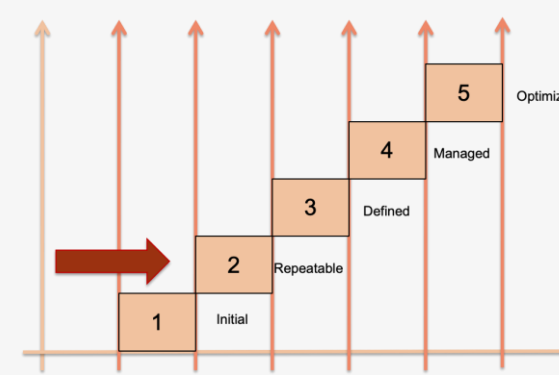
- Processen en functies zijn ongeorganiseerd.
- Toewijzing van middelen gebeurt geval per geval, activiteiten volgen geen vooraf gedefinieerd process gebaseerd op best-practices.
- De betrokken IT-processen en functies zijn niet van cruciaal belang voor de kernactiviteit van de business.
- Het succesvol uitvoeren van de activiteiten hangt of van de expertise en het opleidingsniveau van de uitvoerende individuen, niet van de bedrijfsstructuur of beschreven procedures.

**HO
GENT**

Maturiteitsniveaus

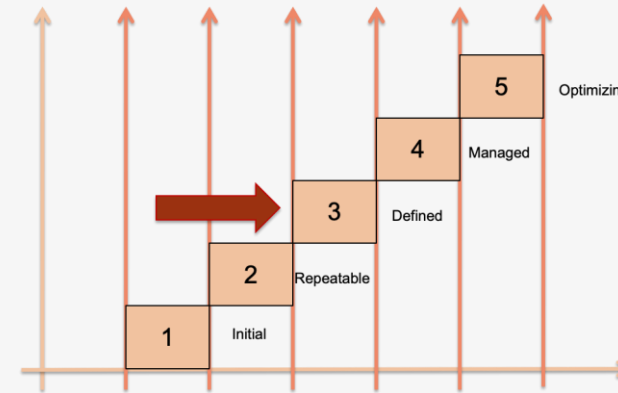
niveau 2: Herhaalbaar

- Er is een projectaanpak gedefinieerd, specifieke ITIL processen en functies zijn geïmplementeerd.
- Belanghebbenden en project doelstellingen worden op voorhand geïdentificeerd, met het doel om klantentevredenheid te verbeteren.
- De nodige activiteiten zijn beschrijven, doch het hangt nog steeds van het individu af of ze succesvol worden uitgevoerd.
- Er is (informele) opleiding zodat individuen het vooropgesteld process met de activiteiten kunnen uitvoeren.
- Gedurende de implementatie kunnen een gebrek aan coördinatie of ondersteuning leiden tot menselijke fouten, onregelmatigheden of inefficiëntie.



**HO
GENT**

Maturiteitsniveaus



Level 3: Gedefinieerd

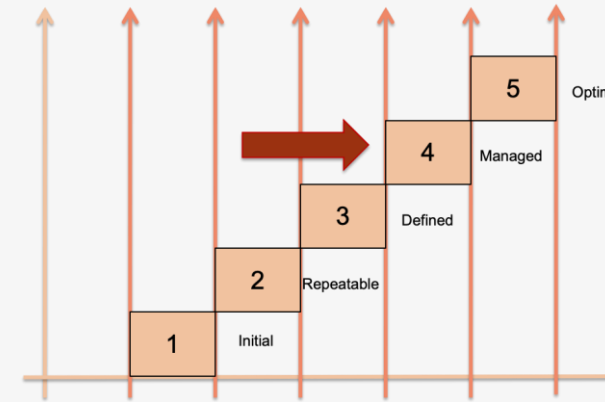
- Gedocumenteerde en standard processen.
- Het ITSM-beleid wordt gevormd vanuit bedrijfskennis en klantenvereisten
- Er worden passende maatregelen genomen om efficiëntie tijdens de procesuitvoering te waarborgen.
- Er is opleiding en ondersteuning beschikbaar, zodat individuen verplicht worden om de ITSM-activiteiten op een adequate manier uit te voeren
- De visie van de organisatie wordt gekenmerkt door kwaliteitsgedrevenheid, streven naar productiviteit en beperken van risico's.

**HO
GENT**

Maturiteitsniveaus

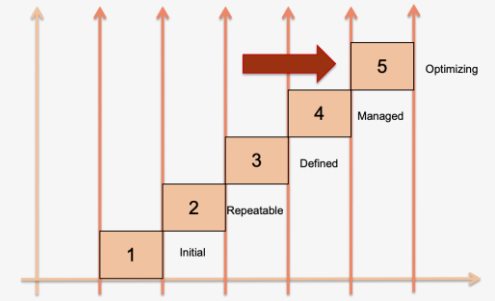
Level 4: Beheerst

- IT is afgestemd op de bedrijfsstrategie dmv volledig beheerde processen en functies.
- Er is een continue verbetering aan de IT-werking binnen de organisatie adhv facts & figures
- Kwaliteitsverbetering komt ook door het volop inzetten in automatisering
- Er is een georganiseerde cross-functionele samenwerking
- Processen zijn robuust en met weinig risico op falen



**HO
GENT**

Maturiteitsniveaus



Level 5: Optimaal

- Proces activiteiten worden sterk beheerst en opgevolgd.
- Doorheen de volledige service lifecycle zijn er geautomatiseerde tools, is er monitoring en rapportering met als doel verbeteringen door te voeren.
- Er is een continue en georganiseerde feedback loop
- Alle ITSM process activiteiten zijn geïntegreerd met de bedrijfsdoelstellingen.

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service

Quasi elke organisatie en bedrijf is sterk afhankelijk van technologie. Elk probleem met de IT-systemen kunnen leiden tot complexere problemen die ernstige schade toebrengen aan de normale werking van de organisatie.

Dit kan zijn:

- het lekken van gegevens
- het onderbreken van services
- aanvallen van hackers
- de activiteit van het bedrijfs die stilvalt
- bedrijfsverliezen,
enz

Naarmate IT-functies steeds meer ingebed raken in de dagelijkse activiteiten van bedrijven, kiezen meer IT-organisaties ervoor om IT Service Management (ITSM) best practices toe te passen, waaronder het ITIL®-framework, om te voldoen aan de snel veranderende behoeften van de bedrijven die ze bedienen.

Werken met een ITSM-benadering zorgt voor de voortzetting van de workflow, bescherming van de gegevens en bedrijfsmiddelen en bespaart kostbare tijd om op het bedrijf te concentreren.

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (1)

Efficientie verbetering

Efficiëntie betekent eenvoudigweg het maximale uit de beschikbare middelen halen. Voor organisaties die binnen het ITIL®-framework werken, zijn processen voor continue serviceverbetering een cruciaal onderdeel van de levenscyclus van elke service die resulteert in voortdurende efficiëntiewinsten

Beperken van operationele kosten

Door gebruik te maken van IT-servicebeheer kunnen IT-organisaties hun activiteiten efficiënter schalen zonder dat er buitensporig veel mensen moeten worden aangenomen, dankzij geautomatiseerde functies die de handmatige werklast voor IT-operators verminderen

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (2)

Risico arme implementatie van IT services

Wanneer wijzigingen slecht worden gepland, getest en gecommuniceerd naar het bedrijf, bestaat er een aanzienlijk risico dat een nieuw geïmplementeerde wijziging een aanzienlijke bedrijfs- of serviceonderbreking kan veroorzaken.

Toepassing van ITIL's change management proces verzekert dat wijzigingen kunnen worden doorgevoerd met minimaal bedrijfsrisico.



**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (3)

Transparantie en verantwoordelijkheid door invoeren en monitoren van standaarden.

Een van de kerndoelstellingen van ITSM is het standaardiseren van de dienstverlening binnen het bedrijf door het implementeren van functies zoals de IT-servicedesk samen met formeel documenteren van processen voor elk type IT-service.

IT-servicebeheertools stellen IT-managers in staat om de acties van operators te volgen en te zien hoe incidenten of serviceverzoeken worden afgehandeld. Deze functies creëren een hoge mate van zichtbaarheid in hoe de IT-organisatie services levert.

IT-managers kunnen incidentrecords bekijken om te verifiëren dat services consistent worden geleverd in het hele bedrijf en in overeenstemming met beleid en procedures.



HO GENT

Voordelen van IT Service (4)

Verbeterd de focus op kern bedrijfsfuncties

Optimalisatie van IT als ondersteunende functie geeft meer ruimte in het bedrijf voor het optimaal uitvoeren van de -omzet genererende- kern bedrijfsfuncties.

Effectiviteitsverbetering

Door middel van goed gekozen KPI's kan de IT manager de prestaties van het IT team meten, ondersteunen en verbeteren.

Verbeteren IT visibiliteit

Door optimale werking en beschikbaarheid van IT en IT-diensten krijgt het bedrijf de beste dienstverlening. Dit verbetert de bereidheid tot investeringen om deze kwaliteit van service te leveren.

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (5)

Betere diensten en klantervaring

Diensteverlening en klantervaring wordt verbeterd door:

- Het service strategieproces, waardoor IT organisatie hun activiteiten afstemmen op de behoeften van het bedrijf
- Een geformaliseerd ticketing- en incident response systeem. Door het incident management proces te formaliseren en verbeteren, verbetert de dienstverlening van de IT-organisatie.

Verminderen onnodige werklust

Door herhaalbare processen en automatisering kan meer werk verricht worden met beperkte IT-resources

Verbetering communicatiekanalen

Een gestandaardiseerde IT-helpdesk kan als SPOC (single point of contact) de communicatie tussen Business en IT beheren voor help- incident- en changemanagement

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (6)

Maakt efficiënt plannen mogelijk

IT organisatie plant wijzigingen in alvorens tot actie over te gaan

- Change management
- Project management aanpak

Tijd besparing in de business

Het voordeel van ITIL knowledge management (kennisbeheer) is tijd besparing, omdat dit tot doel heeft het zoeken of opnieuw verwerven van informatie die het al geleerd heeft te verminderen of te elimineren. Met een effectief kennisbeheerproces onderhoudt de IT-organisatie een kennisbank die een effectieve informatie-uitwisseling tussen elk onderdeel van het bedrijf ondersteunt.

Voordelen van IT Service (7)

Efficientie in doorvoeren van wijzigingen

ITSM biedt een raamwerk voor wijzigingsbeheer dat ervoor zorgt dat middelen efficiënt worden toegewezen tijdens het wijzigingsbeheerproces.

- Kleine wijzigingen die geen release-implementatie met zich meebrengen, kunnen snel worden geautoriseerd als ze goed worden begrepen en weinig risico inhouden.
- Normale wijzigingen kunnen rechtstreeks door de wijzigingsmanager worden goedgekeurd, maar deze kan ook overleggen met een wijzigingsadviesraad (CAB) alvorens een grote, onbekende of noodwijziging goed te keuren.

De mogelijkheid om het goedkeuringsproces op de juiste maat te krijgen op basis van de aard van de wijziging, is een van de manieren waarop ITSM-processen IT-organisaties helpen om veranderingen efficiënter te beheren.

**HO
GENT**

Voordelen van IT Service (8)

Fasciliteren en verbeteren van samenwerking tussen bedrijfsfuncties

ROI verbetering van IT investeringen

enzoverder



**HO
GENT**