

A photograph of two women from behind, looking out over a city skyline at sunset. The sky is filled with warm orange and pink hues. The city lights are visible in the distance.

# IT2Business

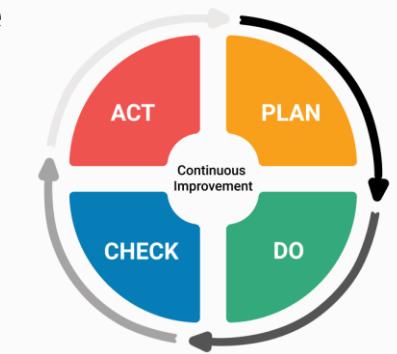
IT Service Management

**ITIL the guidance to best ITSM practices**

# De ITIL Service lifecycle aanpak

## Doelstellingen van IT Service Management (ITIL)

- End-to-end IT-service management
- Wegwerken afdelingssilo's dmv processen en competentie management
- Integratie van IT-services en bedrijfsprocessen
- Actief gebruik van Deming cyclus (PDCA)
- Meetbaarheid en traceerbaarheid
- Service doelstellingen primeren, niet enkel het proces



**HO  
GENT**

# ITIL v3 - Service lifecycle



**HO  
GENT**

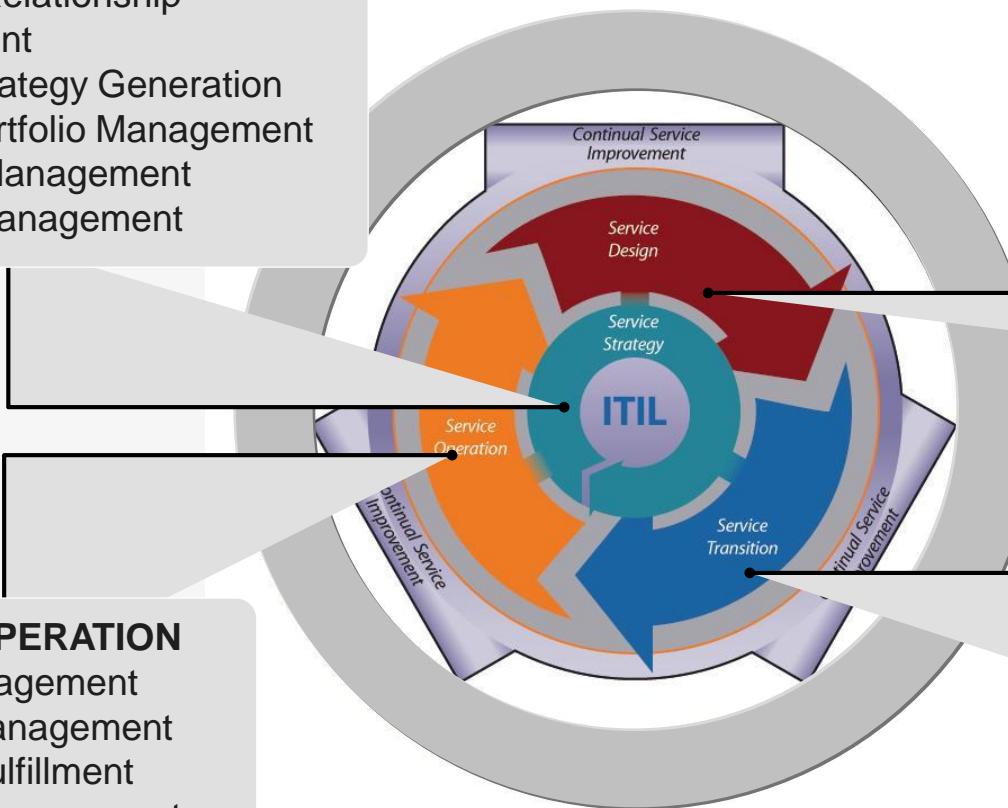
# ITIL v3 – processes – an overview

## SERVICE STRATEGY

- Business Relationship Management
- Service Strategy Generation
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management

## SERVICE OPERATION

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management



## SERVICE DESIGN

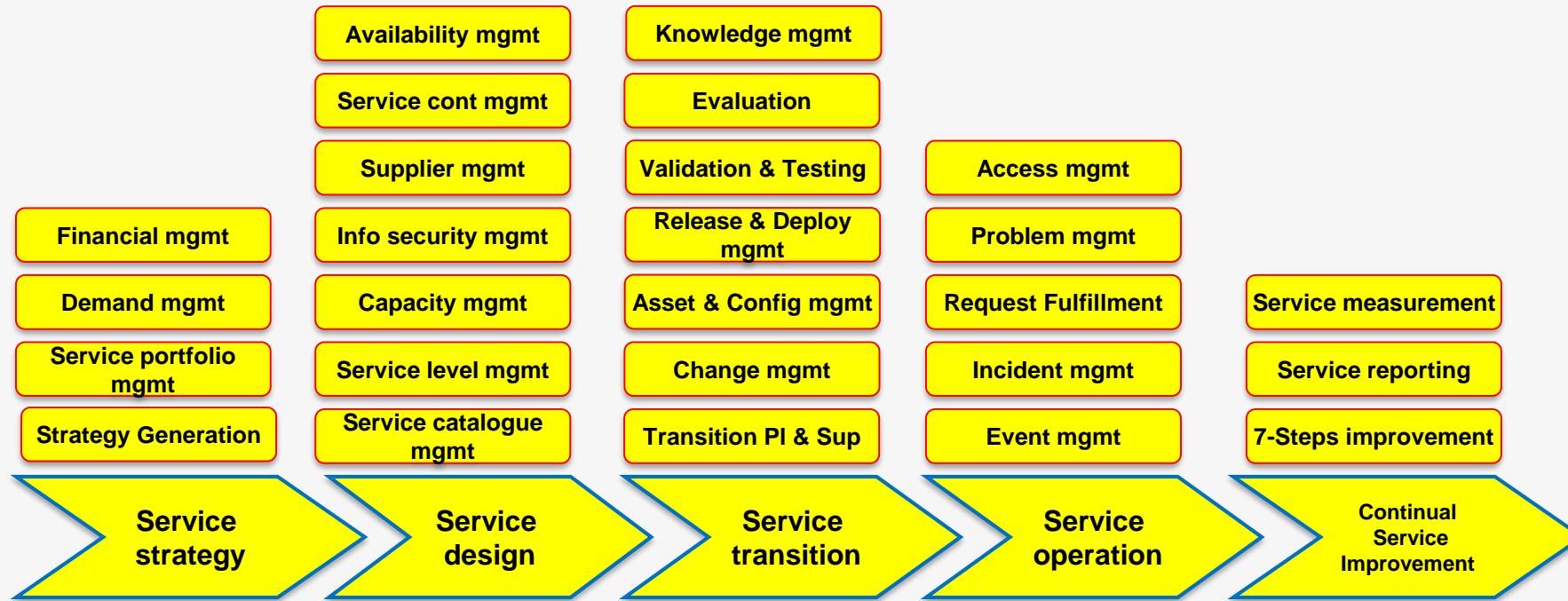
- Design Coordination
- Service Catalog Management
- Service Level Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management

## SERVICE TRANSITION

- Transition Planning and Support
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation & Testing
- Change Evaluation
- Knowledge Management

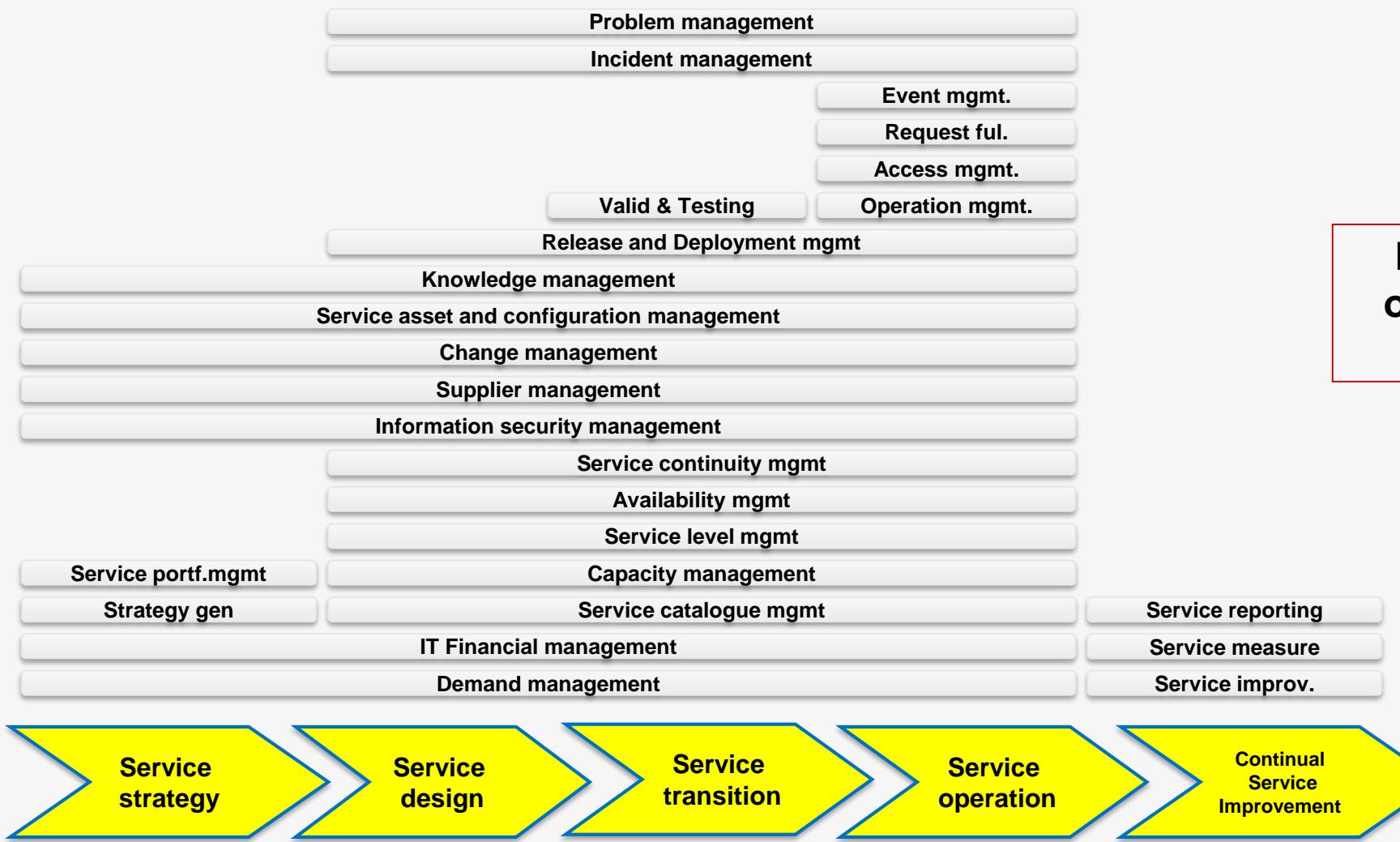
D  
E  
N  
T

# De Processen in IT Service Management



**HO  
GENT**

# The ITIL Service Lifecycle and their processes

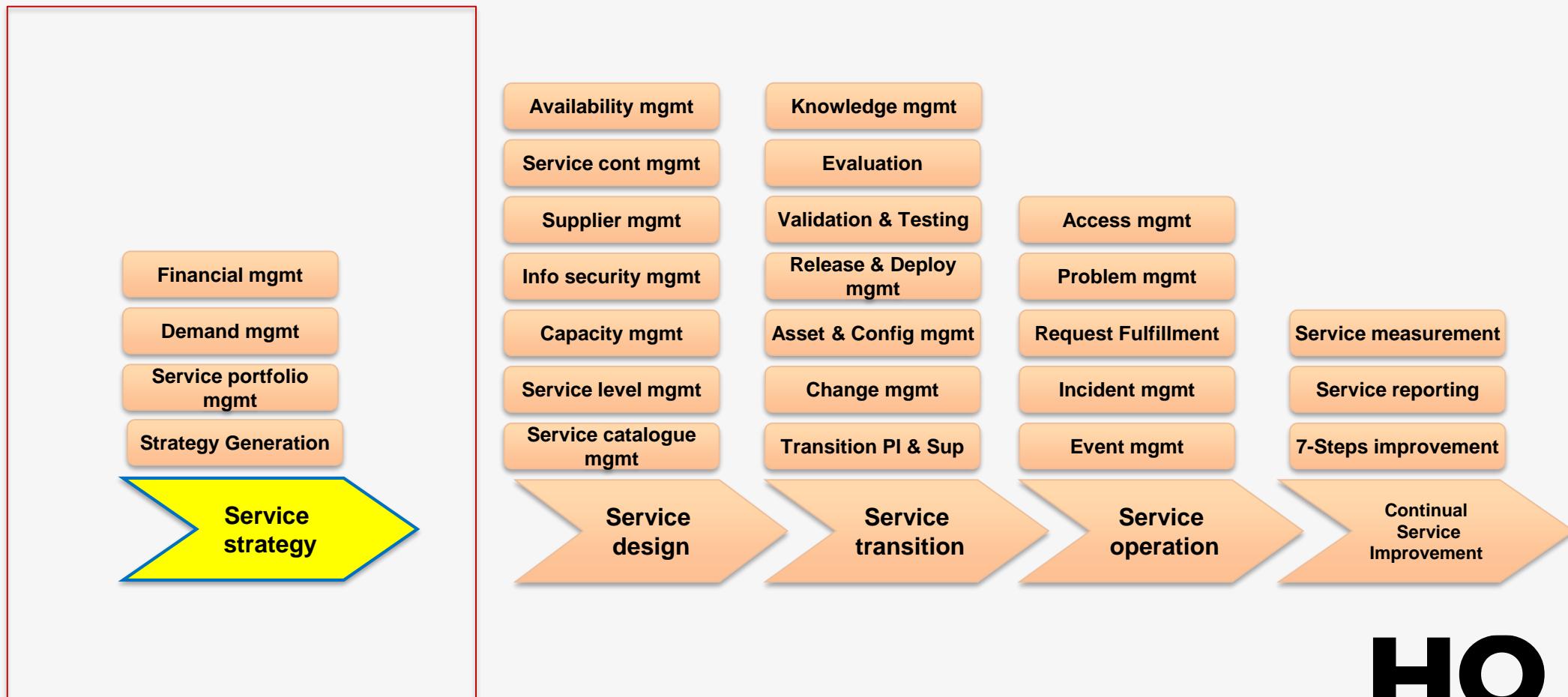


**ITIL Processes can overlap the different stages**

**HO  
GENT**

|                    | Service Strategy                        | Service Design                              | Service Transition                         | Service Operation                            | Continual Service Improvement (CSI) |                        |
|--------------------|---|---|--|--|-------------------------------------|------------------------|
| Processes          | Service Strategy                        | Service Catalog Management                  | Change Management                          | Incident Management                          | 7-Step Improvement                  |                        |
|                    | Service Portfolio Management (SPM)      | Service Level Management (SLM)              | Service Asset & Configuration Mgmt (SACM)  | Event Management                             |                                     |                        |
|                    | Financial Management                    | Capacity Management                         | Release & Deployment Management            | Request Fulfillment                          |                                     |                        |
|                    | Demand Management                       | Availability Management                     |  | Problem Management                           |                                     |                        |
|                    | Risk Management                         | IT Service Continuity Management (ITSCM)    |  | Access Management                            |                                     |                        |
|                    |   | Information Security Management (ISM)       |  |  |                                     |                        |
|                    |   | Supplier Management                         |  |  |                                     |                        |
| Lifecycle Concepts | RACI Matrix                             | The 4 Ps of Service Design                  | DIKW                                       | Events, Alerts, Service Requests & Incidents | KPIs                                |                        |
|                    | Business Case                           | SLAs, OLAs & Contracts                      | Change Types                               | Problems, Workarounds & Known Errors         | 4 Reasons to Measure                |                        |
|                    | Service Portfolio                       | Service Design Package                      | The Service V Model                        | Known Error Database (KEDB)                  | 3 Types of Metrics                  |                        |
|                    | Value Creation                          | The 5 Aspects of Service Design             |  | Achieving Balance                            | Baseline                            |                        |
|                    | Utility & Warranty                      | Technology & Architecture Design            |  | The Role of Communication                    | The Role of IT Governance           |                        |
|                    | Service Model                           | Availability Concepts                       |  |  | Technology Requirements             |                        |
|                    | Capabilities & Resources                |   |  |  |                                     |                        |
|                    | Service Package & Service Level Package |   |  |  |                                     |                        |
| Roles              | Chief Sourcing Officer                  | IT Planner                                  | Service Design Mgr                         | Change Manager                               | Service Desk Manager                | CSI Manager            |
|                    | Director of Service Management          | Availability Manager                        | Service Level Manager                      | Conf Mgmt Librarian                          | Configuration Manager               | Business Process Owner |
|                    | Contracts Manager                       | Capacity Manager                            | Service Catalog Mgr                        | Conf Mgmt Analyst                            | Conf Mgmt Tool Admin                | Service Manager        |
|                    | Product Manager                         | Security Manager                            | Supplier Manager                           | CAB  | Service Test Manager                | Service Owner          |
|                    | Process Owner                           | IT Designer/Architect                       |  | ECAB   | Service Transition Mgr              |                        |
|                    | Business Representative                 | IT Service Continuity Manager               |  | Risk Evaluation Manager                      | Applications Manager                |                        |
|                    |   |   |  | Release & Deployment Manager                 | Incident Manager                    |                        |
| Others             | General Concepts                        | Tools & Technology                          | Tools & Technology                         | Functions                                    | Tools & Technology                  |                        |
|                    | Qualification Scheme                    | Capacity Mgmt Information System (CMIS)     | Configuration Management Database (CMDB)   | Service Desk                                 |                                     | The Deming Cycle       |
|                    | The Service Lifecycle Model             | Availability Mgmt Information System (AMIS) | Definitive Media Library (DML)             | Technical Management                         |                                     | CSI Model              |
|                    | Parties Involved                        | Security Mgmt Information System (SMIS)     | Configuration Management System (CMS)      | IT Operations Management                     |                                     |                        |
|                    | The Process Model                       | Application Portfolio                       | Service Knowledge Management System (SKMS) | Application Management                       |                                     |                        |
|                    | Service                                 | Technology & Architecture Design            |  |  |                                     |                        |
|                    | Service Management                      | Requirements Portfolio                      |  |  |                                     |                        |
|                    | Good Practice                           | Business Service Catalog                    |  |  |                                     |                        |

# Service Strategy Processes



**HO  
GENT**

# Strategy Generation - kernbegrippen

Doel & Garantie definiëren van services, samenwerken om waarde te creëren

## Doel

wat de klant krijgt, de positieve impact

Functionele vereisten

Wat doet de service? Functies, input, output

## Garantie

hoe goed het aan de klant wordt geleverd, de zekerheid van impact in termen van beveiliging, beschikbaarheid, capaciteit en continuïteit

Verloopt de dienstverlening goed?

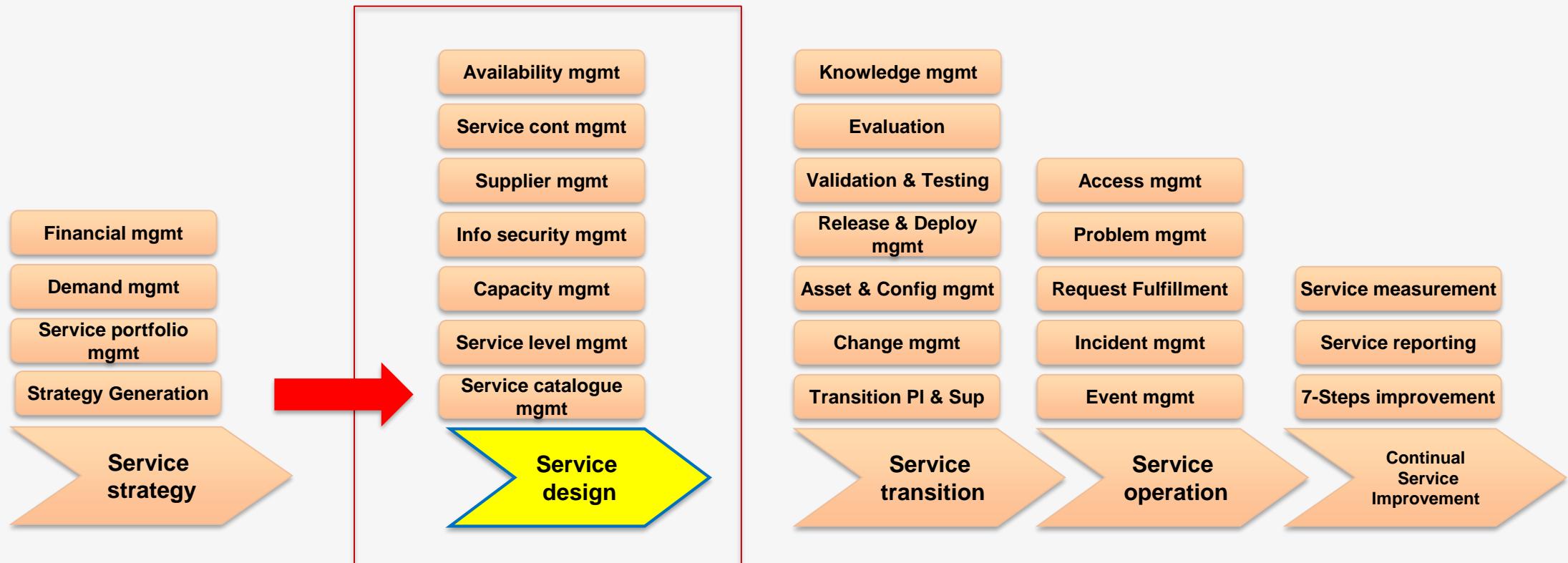
Meting van niet-functionele eisen:

Capaciteit, prestatie, beschikbaarheid, continuïteit



**HO  
GENT**

# Service Design Processes



**HO  
GENT**

# Service Design

## Doel

- Ontwerp van nieuwe of gewijzigde services voor onboarding in de productieomgeving
- Ontwerp services om te voldoen aan bedrijfsdoelstellingen
- Ontwerpprocessen om de servicelevenscyclus te ondersteunen
- Identificeer en beheer risico's
- Ontwerp meetmethoden en statistieken

## Input

- Service level pakket → gebaseerd op het wat en hoe de IT-oplossing wordt ondersteund zoals afgesproken met de business

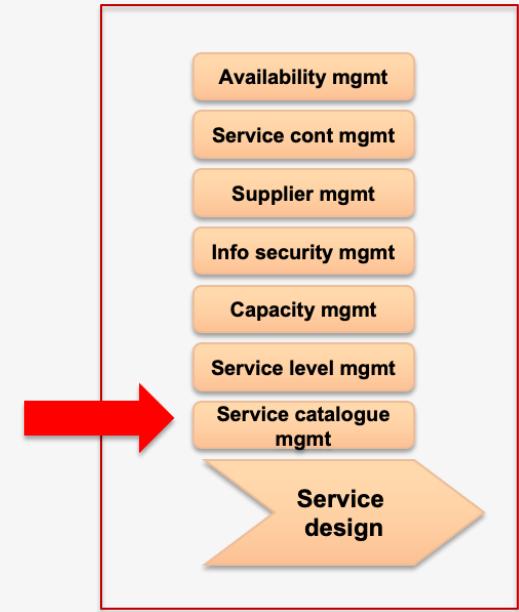
## Output

- Service design pakket, gekend en gevalideerd door de Operations organisatie

**HO  
GENT**

# Service catalogue management (SCM) – kernbegrippen

- De **Service Catalogus** (SL) biedt een centrale bron van informatie over de bestaande IT-services geleverd door de service provider organisatie. Het is als een menu in een restaurant (wat – hoe – prijs – verwachtingen)
- De **Business Service Catalogus** (BSC) bevat details van alle IT-diensten die aan de klant worden geleverd. Dit is het klantbeeld van de Service Catalogus.
- De **Technical Service Catalogus** (TSC) bevat details van alle IT-services die aan de klant worden geleverd. Dit moet de Business Service Catalogus ondersteunen en geen onderdeel uitmaken van het klantbeeld.



**HO  
GENT**

# Wat er in een SLA staat

Service Beschrijving

Operationele uren

Gebruikers antwoordtijden

Incident Antwoord tijden

Verwachte oplossingstijden

Beschikbaarheids & continuïteits doelen

Klanten Verantwoordelijkheden

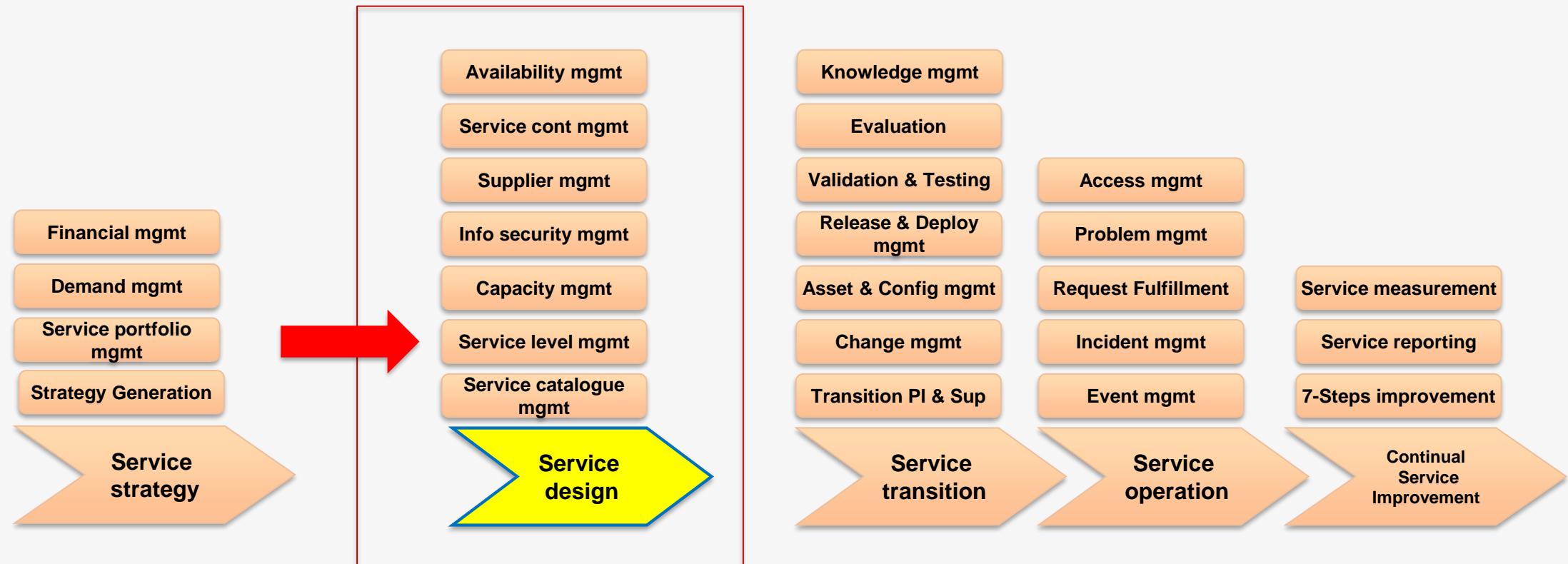
Kritische operations tijden en periodes

Change Antwoord Tijden

# Types van SLA

- Service gebaseerd
  - Alle klanten dezelfde overeenkomst voor dezelfde service
- Klant gebaseerd
  - Verschillende klanten, verschillende overeenkomsten – en verschillende kosten
- Multi-level
  - Dit is voor grotere ondernemingen, waarbij bedrijfs-, klanten en service levels bestaan om herhaling te vermijden.

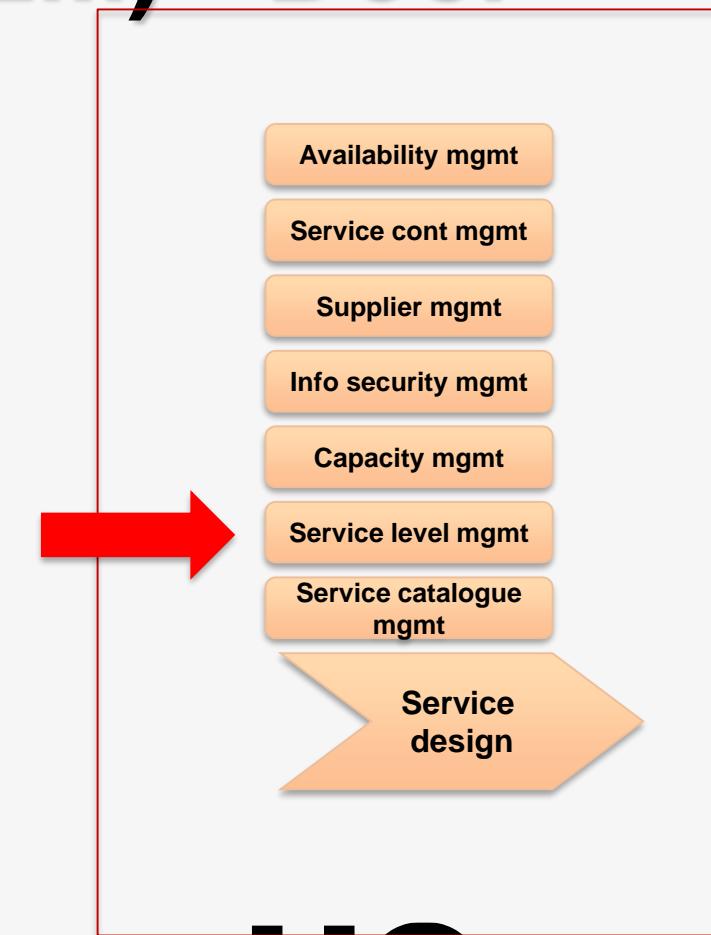
# Service Design Processes



**HO  
GENT**

# Service level management (SLM) - Doel

- Service Level Management (SLM) onderhandelt, stemt af met en documenteert passende IT-servicedoelen met vertegenwoordigers van het bedrijf, en bewaakt en produceert vervolgens rapporten over het vermogen van de serviceprovider om het overeengekomen serviceniveau te leveren.
- Het doel van het Service Level Management-proces is ervoor te zorgen dat een overeengekomen IT-serviceniveau wordt geleverd voor alle huidige IT-services en dat toekomstige services worden geleverd volgens overeengekomen haalbare doelen.



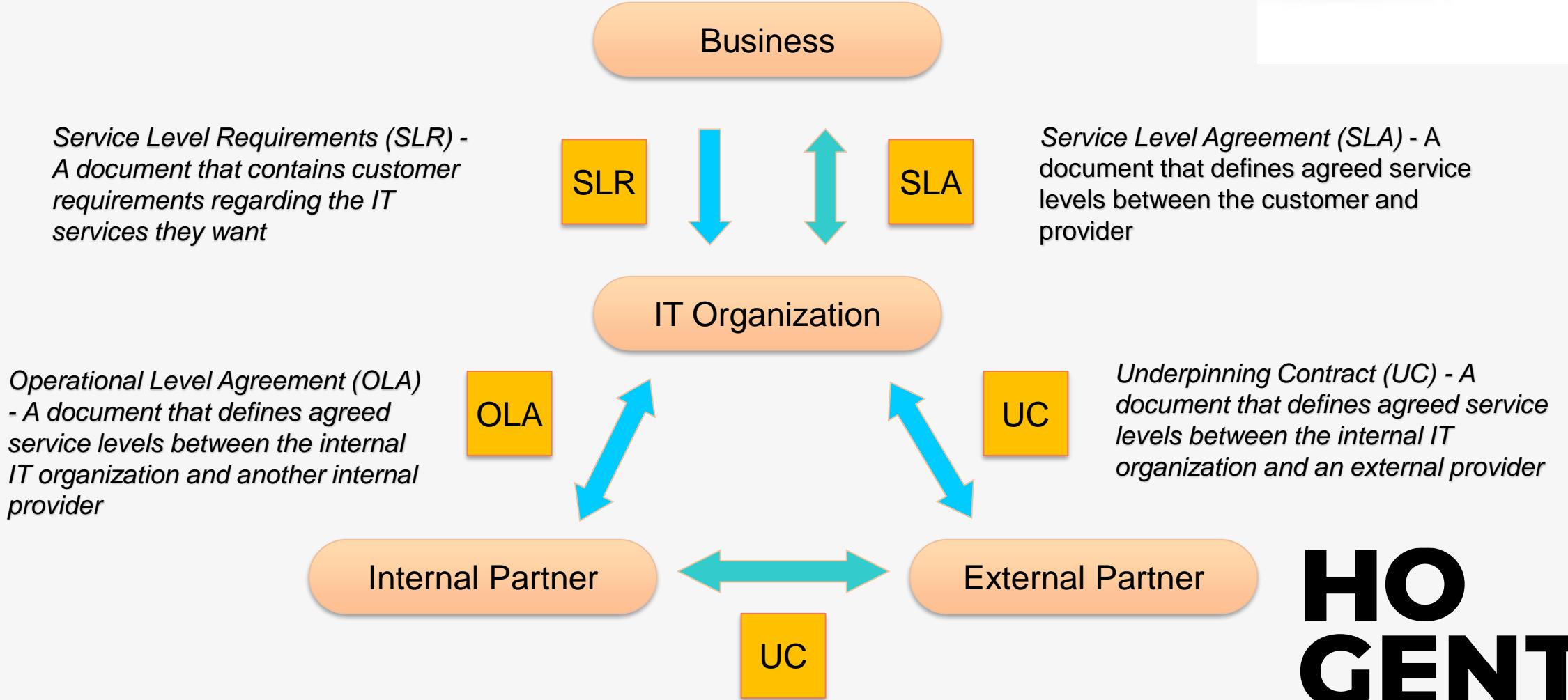
**HO  
GENT**

# Service level management (SLM) – kernbegrippen

- **Service Level Requirements (SLR)** - Een document met de eisen van de klant met betrekking tot de gewenste IT-services
- **Service Specification** – hoe de services zullen voorzien worden
- **Service Level Agreement (SLA)** – een document dat de overeengekomen service niveaus en specificities tussen klant en provider bevat. Dit document wordt door beide partijen getekend voor akkoord.
- **Operational Level Agreement (OLA)** - Een document dat de overeengekomen serviceniveaus definieert tussen de interne IT-organisatie en een andere interne provider
- **Service Quality Plan (SQP)** – performantie indicatoren

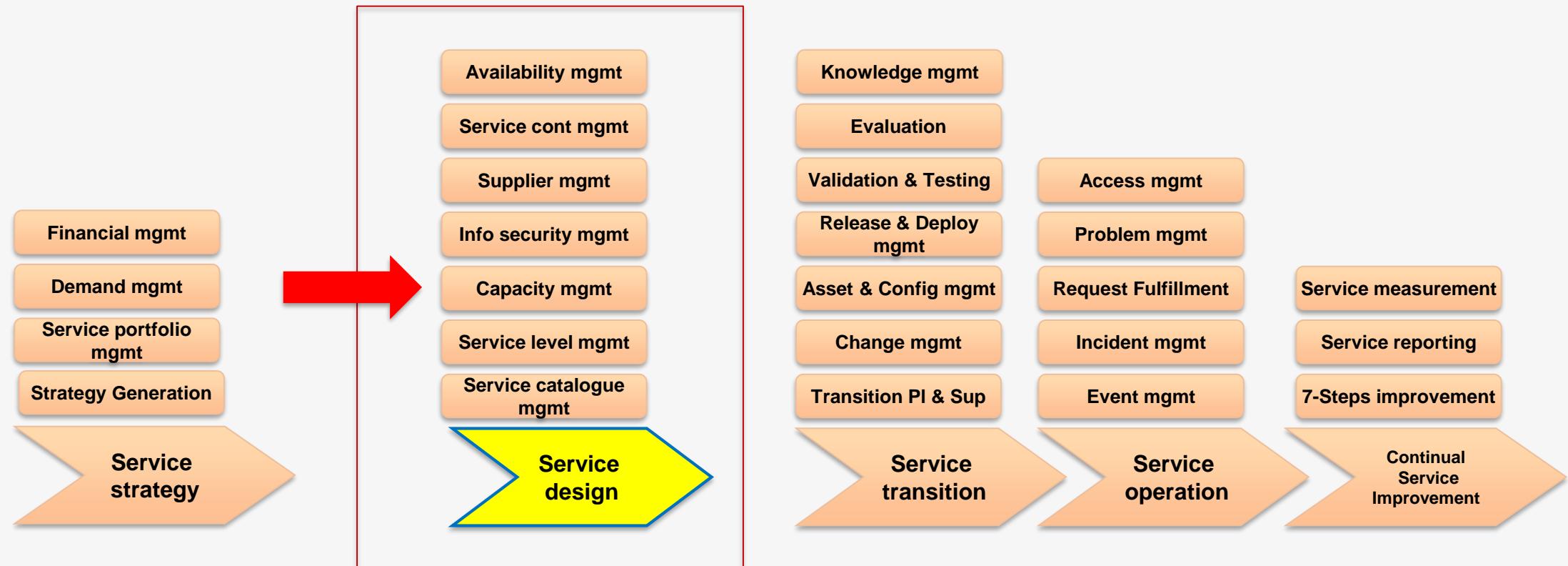


# Service Level Management - Relationships between documents and involved parties



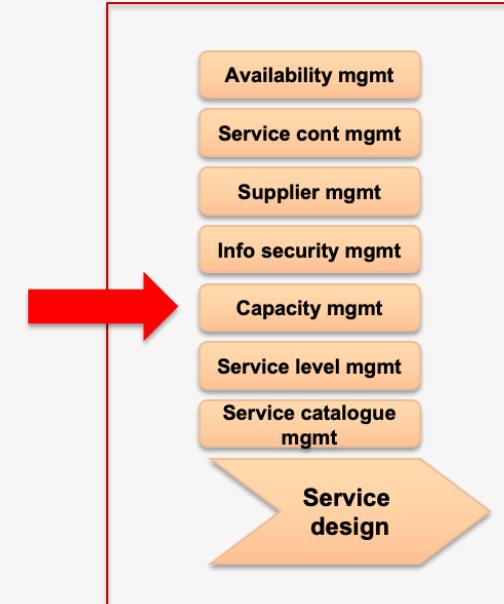
**HO  
GENT**

# Service Design Processes



**HO  
GENT**

# Capaciteitsmanagement - Doel

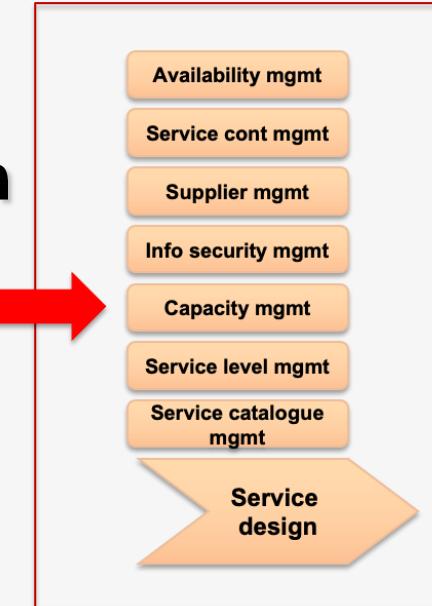


- Het doel van het capaciteitsbeheerproces is ervoor te zorgen dat er op alle gebieden van de IT altijd kostenverantwoordbare IT-capaciteit bestaat en tijdig wordt afgestemd op de huidige en toekomstige overeengekomen behoeften van het bedrijf.

**HO  
GENT**

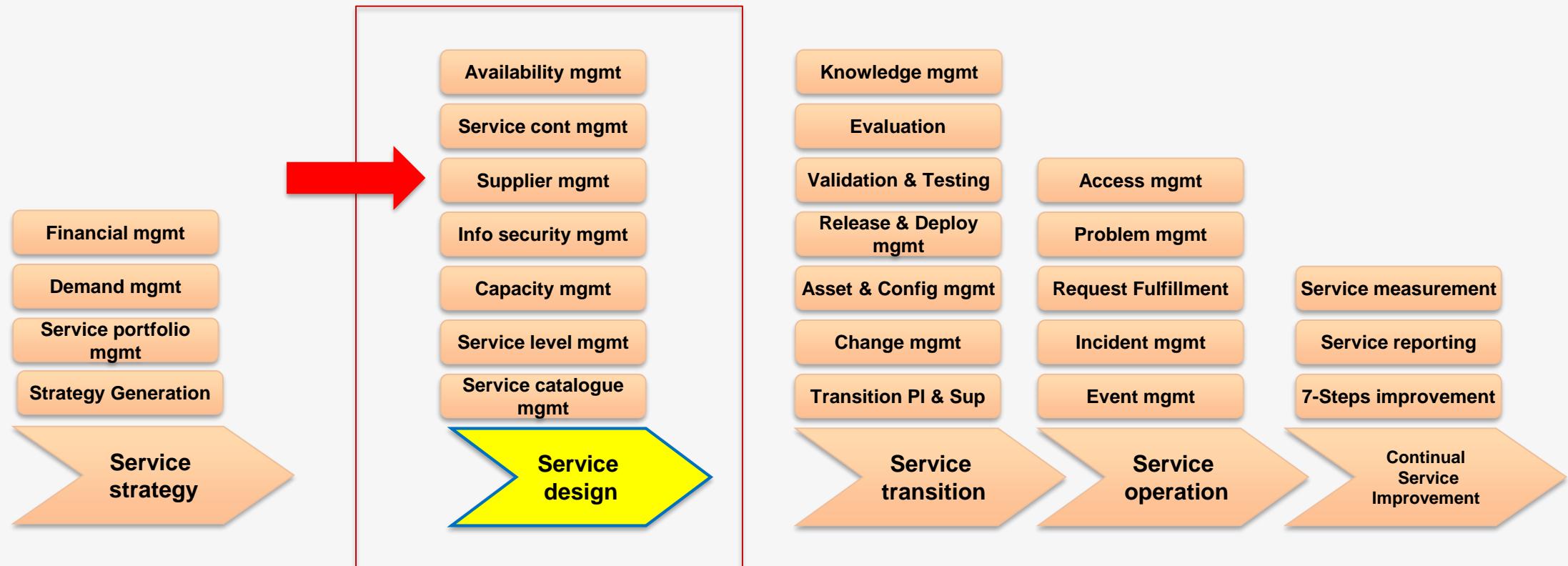
# Capacity management – kernbegrippen

- **capaciteitsplan**
  - Huidige en toekomstige niveaus van gebruik en service prestaties
- **Capacity Database (CMIS - Capacity Management Information System)**
- Sub-processen:
  - **Business Capacity Management** – vertaling van business verwachtingen naar IT implementaties en uitvoering
  - **Service Capacity Management** – beheer, controle en voorspelling van capaciteitsbehoeften



**HO  
GENT**

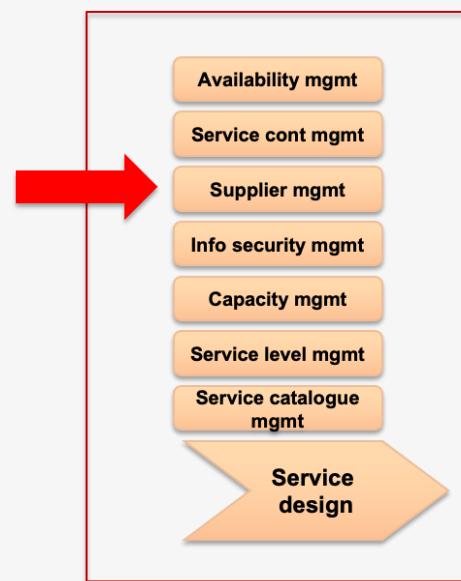
# Service Design Processes



**HO  
GENT**

# Supplier Management – Doel

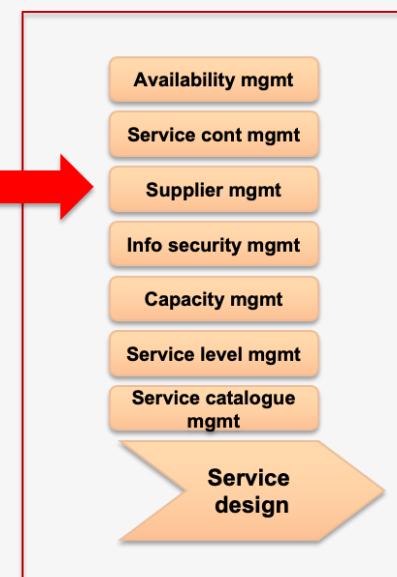
- Het doel van het leveranciersbeheerproces is om leveranciers en de diensten die zij leveren te beheren, om naadloze IT-services van hoge kwaliteit aan het bedrijf te bieden en ervoor te zorgen dat waar voor uw geld wordt verkregen.
- Het is essentieel dat de processen en planning van leveranciersbeheer worden betrokken bij alle stadia van de servicelevenscyclus, van strategie en ontwerp, via overgang en werking tot verbetering.



**HO  
GENT**

# Supplier Management - activiteiten

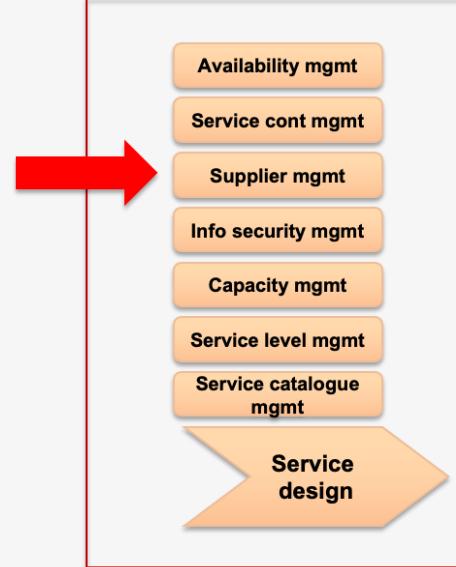
- Purchasing/procurement
- Contract development and administration
- Strategic planning / sourcing
- Relationship management
- Supplier evaluation
- Economic forecasting



**HO  
GENT**

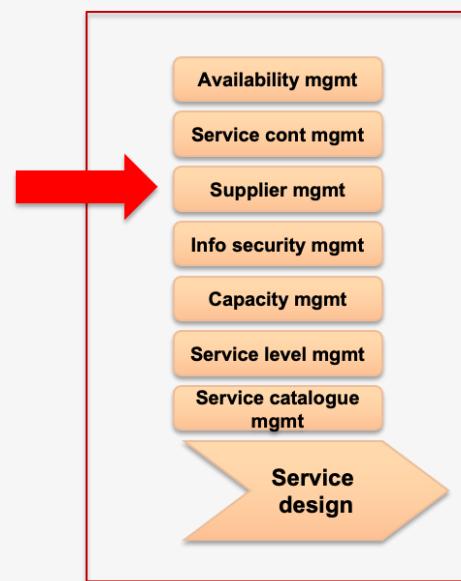
# Supplier Management – waarom

- Bescherming tegen slechte leveranciersprestaties
- Verzekeren dat ondersteunde services in lijn zijn met de bedrijfsbehoeften
- Gecontroleerde, beheerde beschikbaarheid
- Duidelijke verantwoordelijkheid en eigendom van leveranciers en contractuele issues



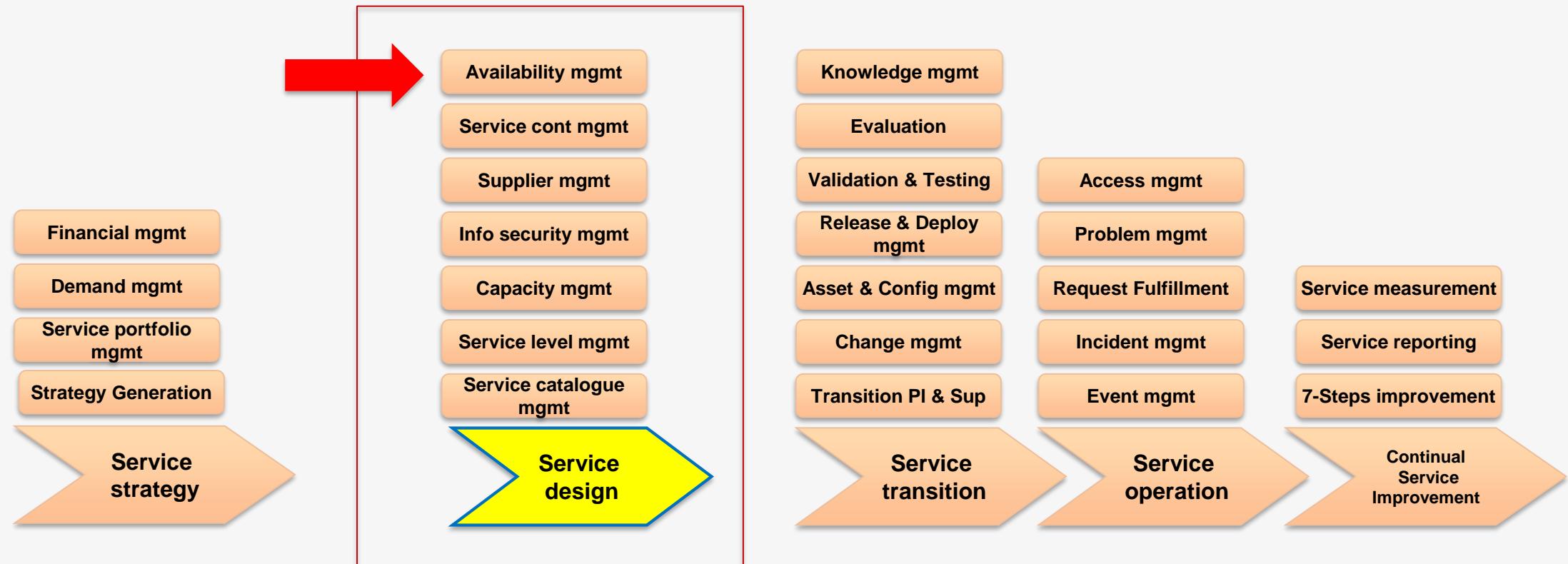
# Supplier Management - Risks

- Lack of commitment from management
- Lack of information on future plans
- Suppliers agree to targets impossible to meet
- Suppliers are not cooperative
- The process becomes too bureaucratic
- Poor corporate financial processes



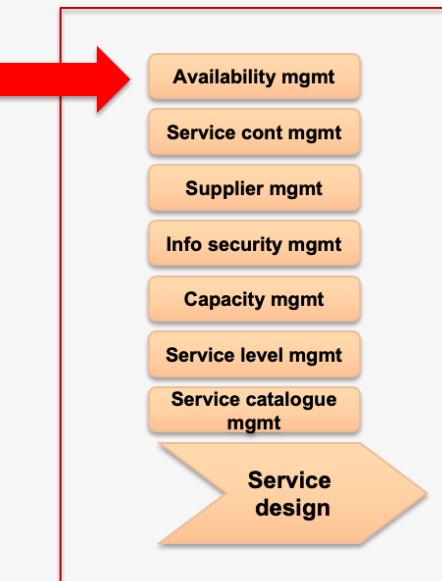
**HO  
GENT**

# Service Design Processes



**HO  
GENT**

# Availability Management - Doel



Om ervoor te zorgen dat het niveau van de geleverde service in alle overeengekomen services (SLA) op een kosteneffectieve manier overeenkomt met de toekomstige overeengekomen behoeften van het bedrijf.

Bezorgd over de beschikbaarheid van services en componenten  
- NIET MENSEN.

**HO  
GENT**

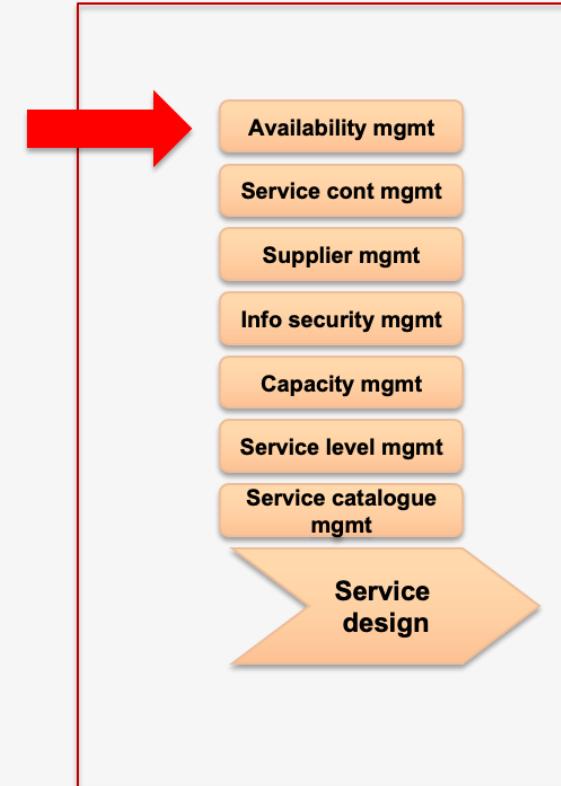
# Availability Management

**Availability:** the ability of a service, component or CI to perform its agreed function when required. It is often measured and reported as a percentage:

(Agreed Service Time

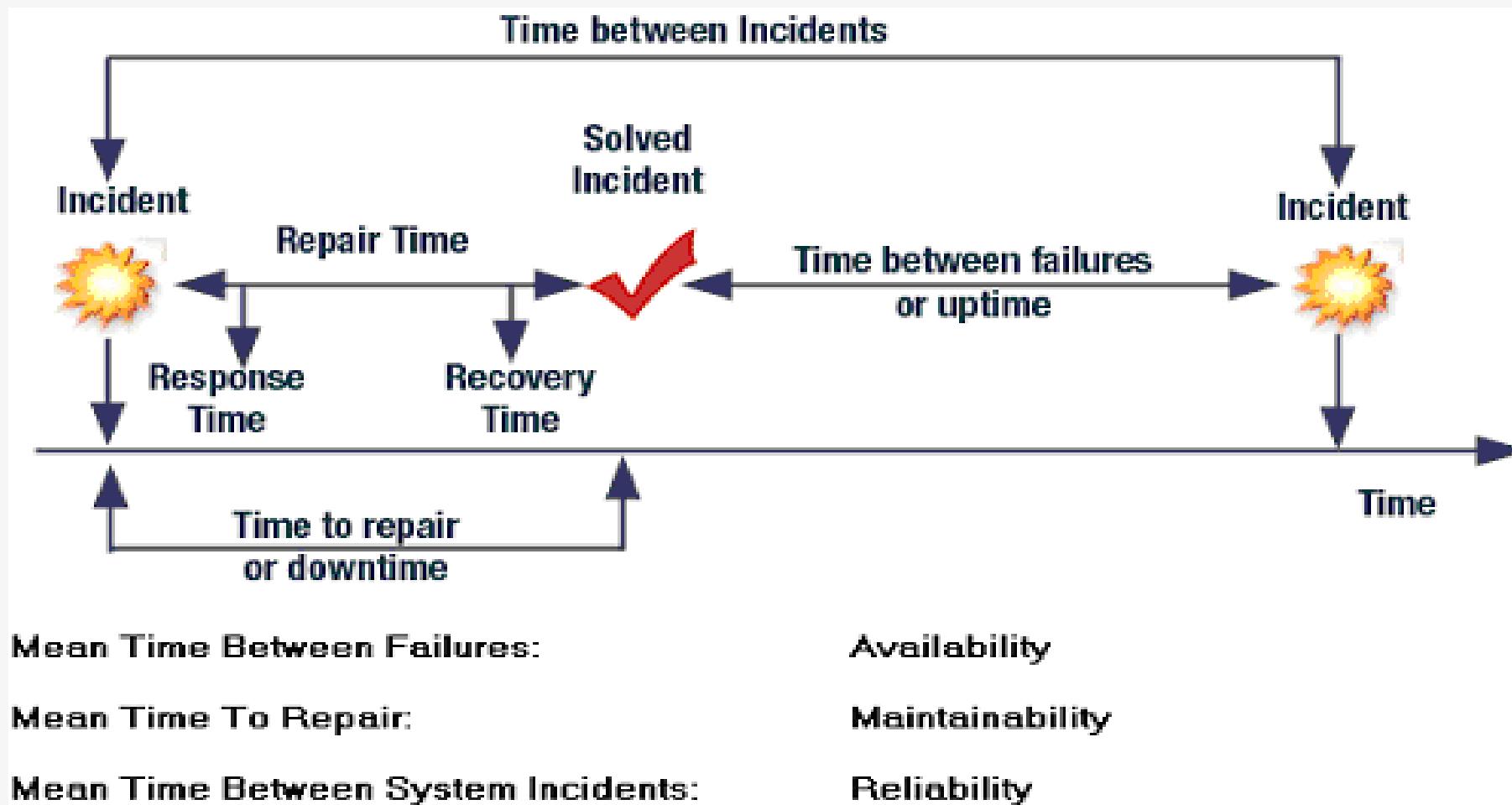
(AST) – downtime)

$$\text{Availability (\%)} = \frac{\text{(Agreed Service Time (AST))} - \text{downtime}}{\text{Agreed Service Time (AST)}} \times 100 \%$$



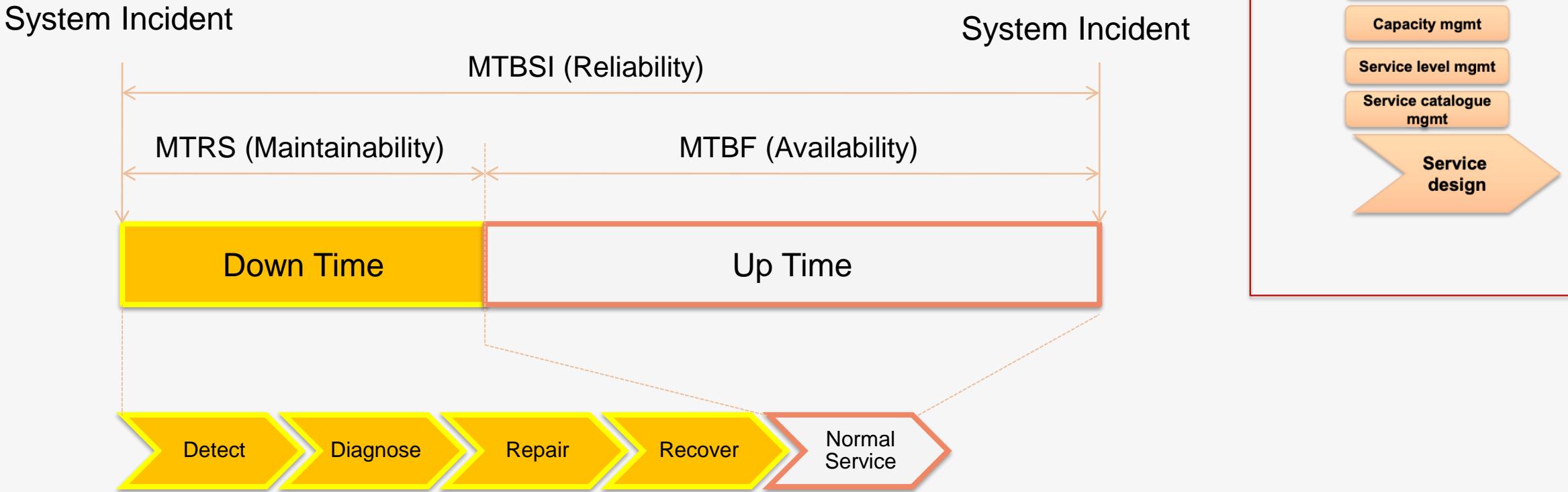
HO  
GENT

# Availability Management – Relationships



**HO  
GENT**

# Availability Management vs the incident lifecycle



**MTRS – Mean Time to Restore Service** (depends on MTTR – Mean Time To Repair individual IT components)

**MTBF – Mean Time Between Failures** – Failure free period

**MTBSI – Mean Time Between System Incidents** – The mean period of time between two system incidents

**HO  
GENT**

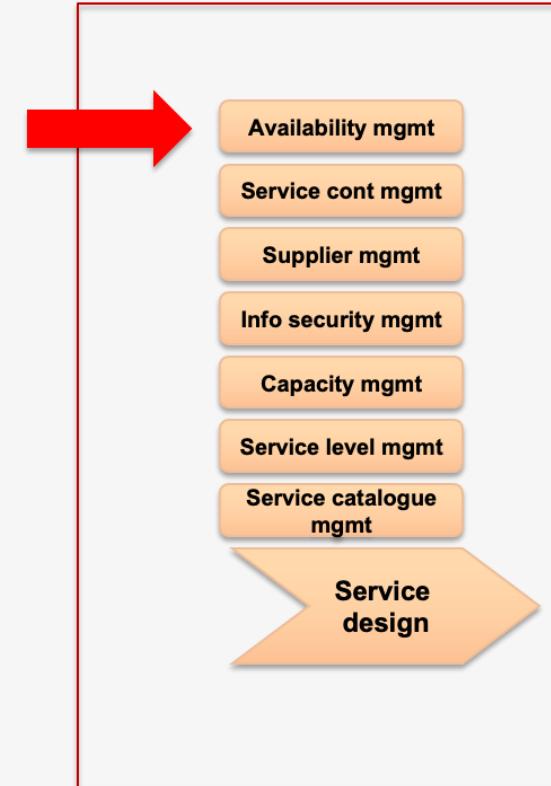


# Availability Management

**Reliability** een maat voor hoe lang een dienst, component of CI ononderbroken zijn overeengekomen functie kan uitvoeren. De betrouwbaarheid van de service kan worden verbeterd door de betrouwbaarheid van individuele componenten te vergroten of door de veerkracht van de service bij uitval van individuele componenten te vergroten. Het wordt vaak gemeten en gerapporteerd als Mean Time Between Service Incidents (MTBSI) of Mean Time Between Failures (MTBF):

$$\text{Reliability (MTBSI in hours)} = \frac{\text{Available time in hours}}{\text{Number of breaks}}$$

$$\text{Reliability (MTBF in hours)} = \frac{\text{Available time in hours} - \text{Total downtime in hours}}{\text{Number of breaks}}$$

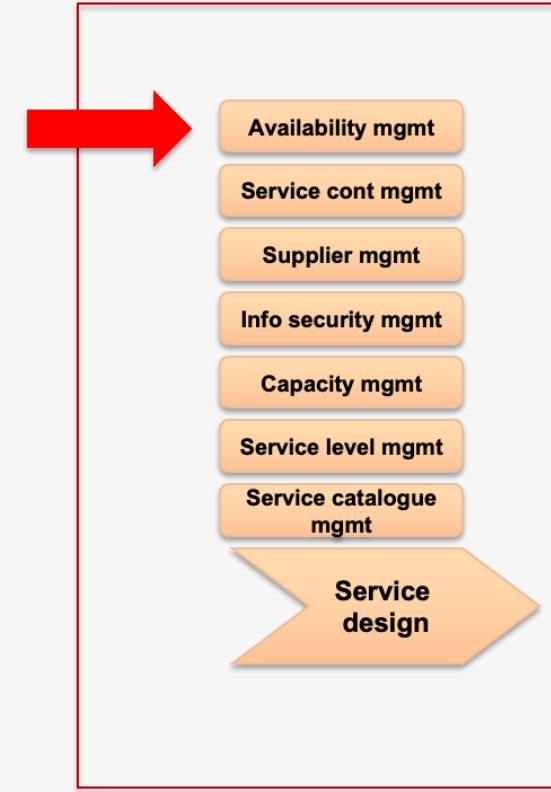


**HO  
GENT**

# Availability Management

## Onderhoudbaarheid (maintainability)

Een meeteenheid die bepaalt hoe snel en effectief een dienst (of component) terug hersteld kan worden naar normaal operationeel functioneren na een probleem of incident.



$$\text{Maintainability} \quad \frac{\text{Total downtime in hours}}{\text{Number of service breaks}} \\ (\text{MTRS in hours}) =$$

**HO  
GENT**

# Availability Management - Kernbegrippen

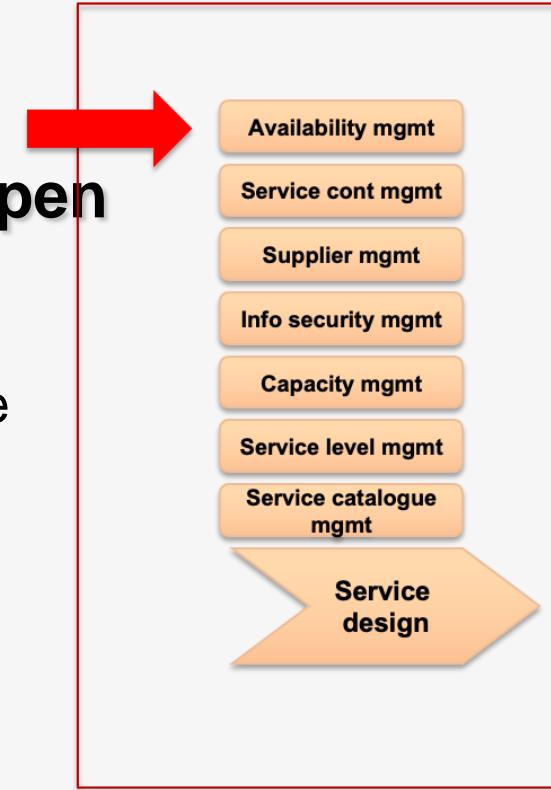
- Beschikbaarheid: het vermogen van een IT-service of -component om de vereiste functie op een bepaald moment of gedurende een bepaalde periode uit te voeren.

AMIS: Availability Management Information System

Betrouwbaarheid: Vrij van operationele storingen.

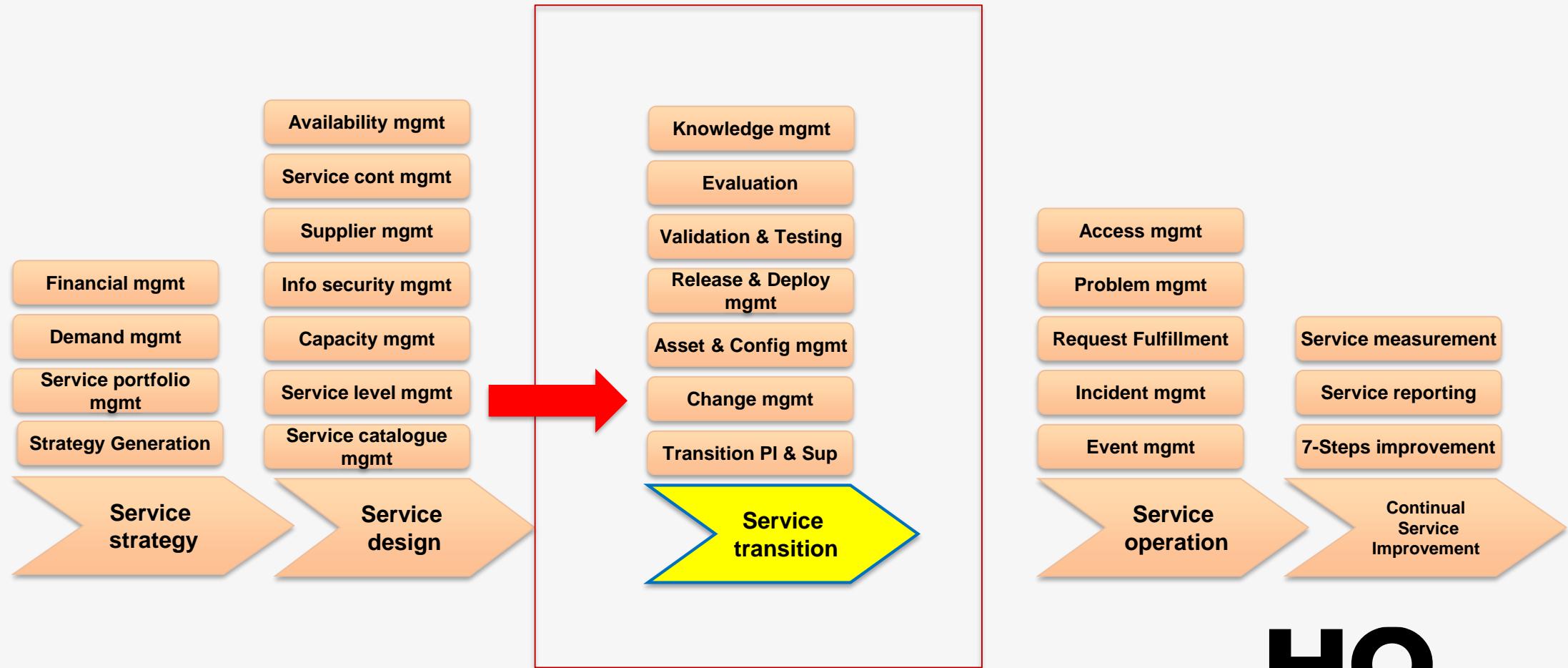
Veerkracht: het vermogen om mislukkingen te weerstaan.

Onderhoudbaarheid (intern): Het vermogen van een IT-component om in een operationele staat te blijven of te herstellen. - op basis van vaardigheden, kennis, technologie, back-ups, beschikbaarheid van personeel.



**HO  
GENT**

# Service Processes



**HO  
GENT**

# Service Transition

## input

Service-ontwerppakket

## Sleutelprocessen/activiteiten

Wijzigingsbeheer

Service asset- en configuratiebeheer

Kennisbeheer

Evaluatiebeheer

Transitieplanning en ondersteuning

Release- en deploymentbeheer

Servicevalidatie en testen

## Nut

Diensten leveren

In alle aspecten

Toepassing en aanpasbaarheid van diensten

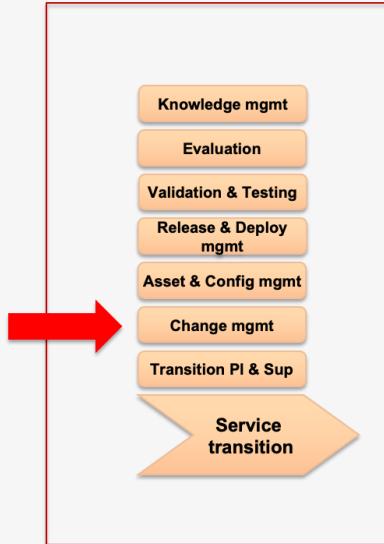
## output

Diensten in productieomgeving

**HO  
GENT**

## Change Management - Doelen

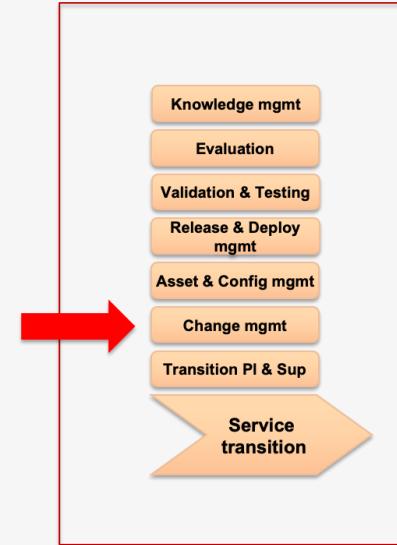
- Gebruik gestandaardiseerde methoden en procedures om de implementatie van wijzigingen in IT-omgevingen te beheersen
- Reageer op de veranderende zakelijke vereisten van de klant en maximaliseer tegelijkertijd de waarde en verminder incidenten, verstoringen en herwerk.
- Reageer op de zakelijke en IT-verzoeken om verandering die de services afstemmen op de zakelijke behoeften.
- Er worden gestandaardiseerde methoden en procedures gebruikt voor een efficiënte en snelle afhandeling van alle wijzigingen.
- Minimaliseer de risico's die gepaard gaan met verandering



**HO  
GENT**

# Change Management - Definities

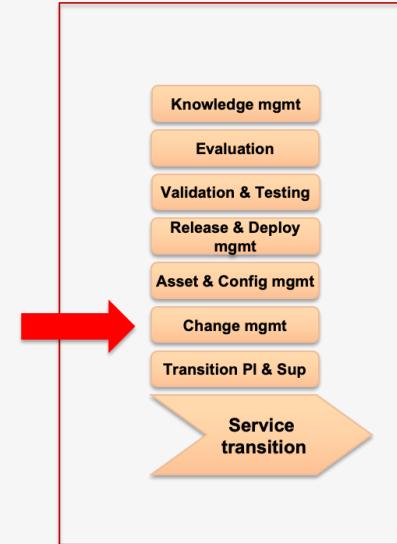
- Change : De toevoeging, wijziging of verwijdering van CI's (config item)
- **Request for Change (RFC)**: Formulier dat wordt gebruikt om details vast te leggen van een wijzigingsverzoek aan een CI
- **Change Advisory Board (CAB)**: Groep vertegenwoordigers die verantwoordelijk is voor het beoordelen van alle RFC's
- CAB Emergency Committee (ECAB) : Bestaat uit één tot drie sleutelmedewerkers 24 x 7 beschikbaar
- Forward Schedule of Changes (FSC) : schema met details van alle wijzigingen die zijn goedgekeurd voor implementatie
- Projected Service Availability (PSA) : document dat wordt gebruikt om het effect van wijzigingen op beschikbaarheidsniveaus te schetsen zoals gedefinieerd in SLA's



**HO  
GENT**

# Change Management - Definities

- **Categorieën**  
 Categorie 0 : wordt uitgevoerd zonder voorafgaand contact. Gebruikt voor workarounds/tijdelijke oplossingen  
 Categorie 1: Weinig of geen impact. Change Manager autoriseert deze RFC  
 Categorie 2: Significante impact. CAB-discussie nodig. Change Manager vraagt advies over autorisatie en planning  
 Categorie 3: Grote impact. Er zijn aanzienlijke middelen nodig. Het senior management moet deel uitmaken van de CAB.
- **Wijzig Prioriteiten**  
 Urgent: verandering is nu nodig om de service levels te halen  
 Hoog: zo snel mogelijk, anders risico voor huidige of toekomstige productie  
 Normaal: verandering lost ernstige fouten of een gebrek aan functionaliteit  
 Laag: verandering levert verbeteringen op die niet nodig zijn per contract
- **Wijzigingstypes:**  
 Standaard (goedgekeurd)  
 Minor, Significant, Major.



**HO  
GENT**

# Change Management - Activiteiten

- **Registratie en classificatie**

Alle wijzigingsverzoeken moeten worden ingediend met behulp van het RFC-formulier

De wijzigingsmanager filtert kort verzoeken en wijst alle verzoeken af die onpraktisch, ongewenst of repetitief zijn

De wijzigingsmanager classificeert de wijzigingen

- **Goedkeuring**

Op basis van het toegewezen wijzigingstype wordt de RFC goedgekeurd (Minor, Significant , Major). De goedgekeurde wijziging wordt gepland voor doorvoering.

- **Autorisatie en implementatie**

De wijziging voorbereiden en bouwen

De wijziging testen

De wijziging autoriseren

De wijziging implementeren

De wijziging documenteren

- **Verifiëren**

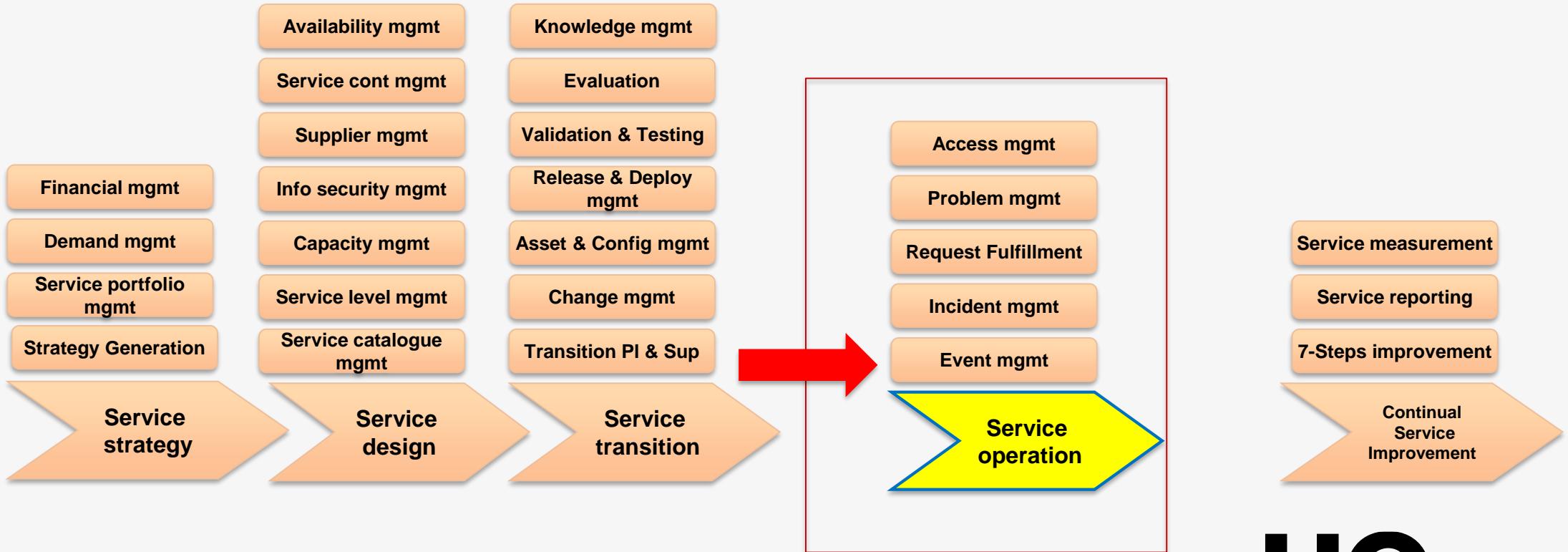
Verifiëren dat de wijziging is geïmplementeerd volgens de specificatie

Voer de beoordeling na de implementatie uit



**HO  
GENT**

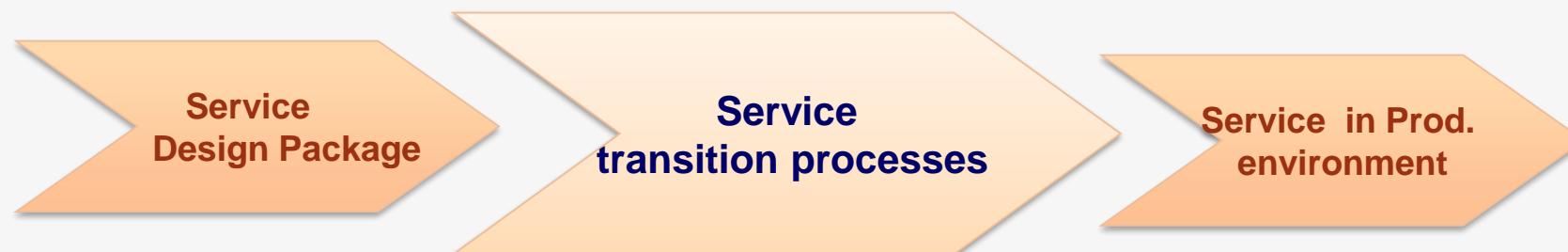
# Service Processen



**HO  
GENT**

# Service Operation – Doelstellingen

- Het coördineren en uitvoeren van de activiteiten en processen die nodig zijn om diensten te leveren en te beheren op overeengekomen niveaus aan zakelijke gebruikers en klanten.
- Effectiviteit en efficiëntie mogelijk maken bij het leveren en ondersteunen van IT-services.
- Verantwoordelijk voor het doorlopende beheer van de technologie
- Realiseren en leveren van de servicewaarde die klanten willen



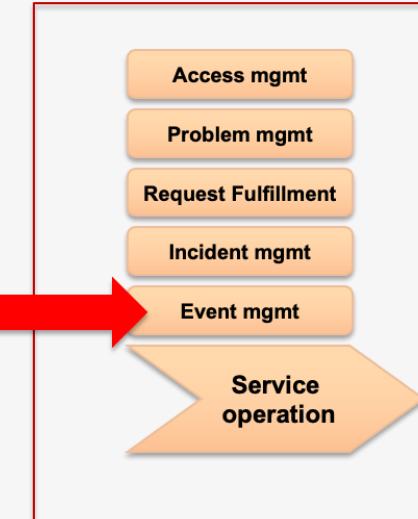
# Event Management Kernbegrippen

## Event:

- elk detecteerbaar of waarneembaar voorval dat van belang is voor het beheer van de IT-infrastructuur
- een toestandsverandering die van belang is voor het beheer van een Configuration Item (inclusief IT-Services).  
Dit kan worden gedetecteerd door technisch personeel of geautomatiseerde waarschuwingen of meldingen zijn die zijn gemaakt door een IT-service, configuratie-item (CI) of monitoringtool.

**Alert:** Een waarschuwing dat een drempel is bereikt of dat er iets is gewijzigd.  
(Er heeft een gebeurtenis plaatsgevonden)

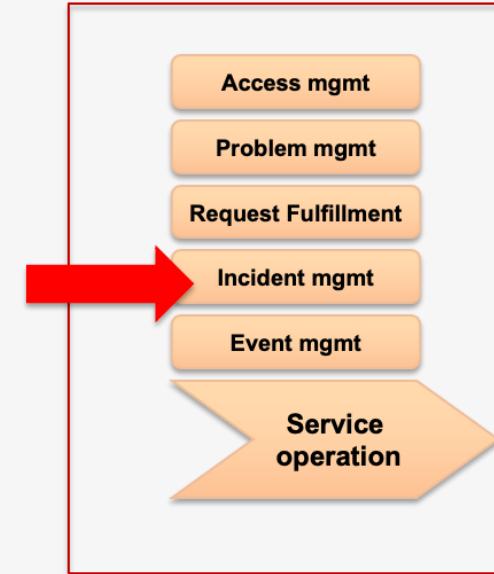
**Trigger:** Een indicatie dat er een actie of reactie op een gebeurtenis nodig kan zijn.



**HO  
GENT**

# Incident Management – Doelstellingen

- Om de normale service **zo snel mogelijk te herstellen** en de negatieve impact op de bedrijfsvoering te minimaliseren, zodat de best mogelijke niveaus van servicekwaliteit en -beschikbaarheid worden gehandhaafd.
- Incidenten kunnen worden gemeld door iedereen die een storing of mogelijke verstoring van de normale dienstverlening detecteert. Dit is inclusief technisch personeel.
- Incident Management is het proces voor het afhandelen van alle incidenten; dit kunnen storingen, vragen of vragen zijn die zijn gemeld door de gebruikers (meestal via een telefoontje naar de servicedesk), door technisch personeel, of automatisch gedetecteerd en gerapporteerd door tools voor het monitoren van gebeurtenissen.
- Known Error Record en het Incident Model worden gebruikt voor het managen van incidenten.



**HO  
GENT**

# Incident Management – activiteiten

## Incident Classificatie

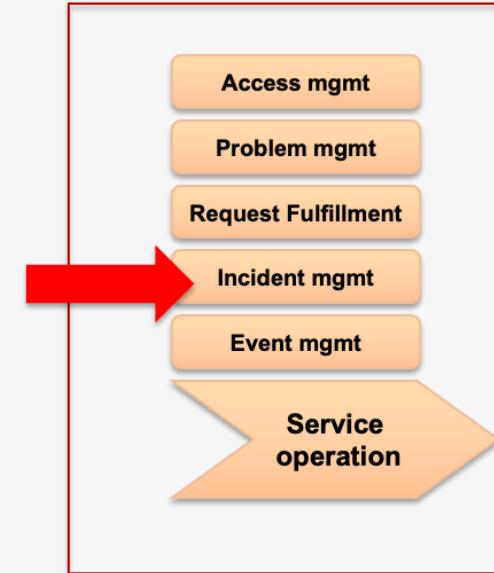
- **Categorisatie**

- E.g. Application, Hardware, Service Request, Security Incident
- Waarom? Om trends vast te stellen voor **gebruik in Problem Management en andere IT Service Management (ITSM) activiteiten**

- **Prioritisatie**

- Impact : omvang van de afwijking van het normale serviceniveau; aspecten zijn het aantal gebruikers en de betrokken dienst
- Urgentie : In hoeverre de oplossing van een incident kan worden uitgesteld

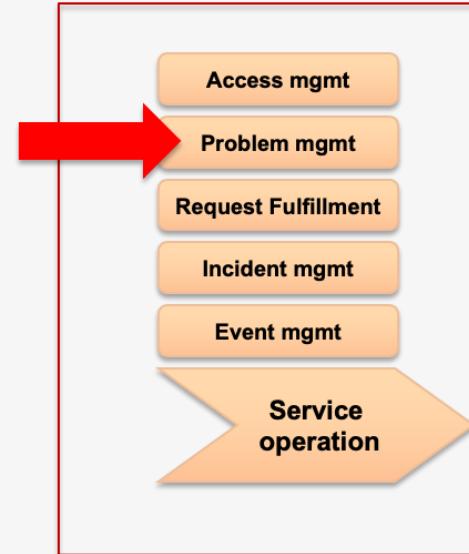
Prioriteit = Impact x Urgency



**HO  
GENT**

# Problem Management - Doelen

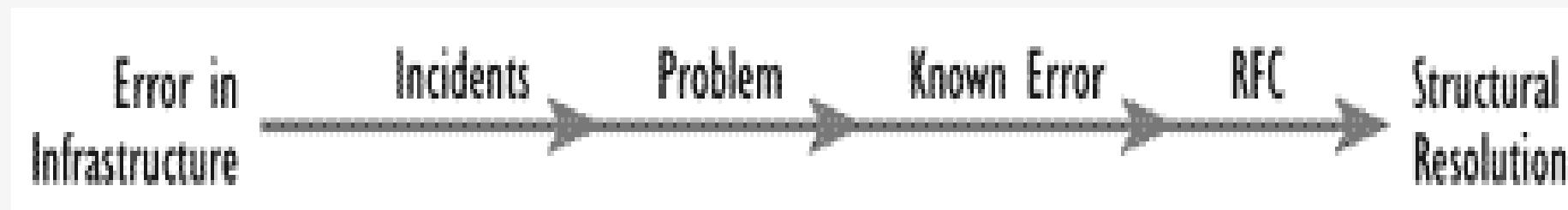
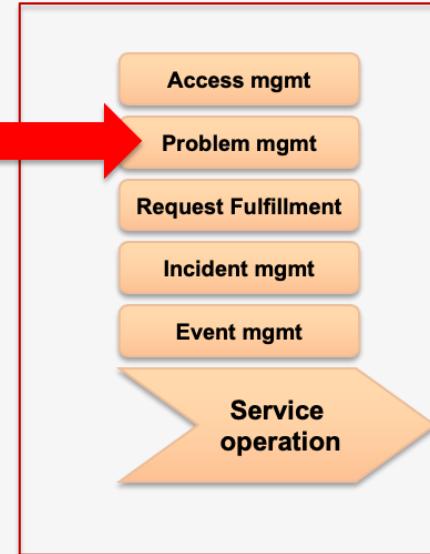
- Minimaliseer de nadelige impact van incidenten en problemen op het bedrijf.
- Zoek een permanente oplossing voor terugkerende incidenten.
- Voorkom herhaling van incidenten.  
Om dit doel te bereiken, probeert Probleem Management de oorzaak van incidenten te achterhalen.
- **Problem management verschilt van Incident Management doordat het hoofddoel bij het eerste het opsporen van de onderliggende oorzaken is van een incident en de daaropvolgende oplossing en preventie.**  
**Het doel van Incidentmanagement is om de dienstverlening aan de klant of gebruiker zo snel mogelijk te herstellen.**



**HO  
GENT**

# Problem Management – Kernbegrippen

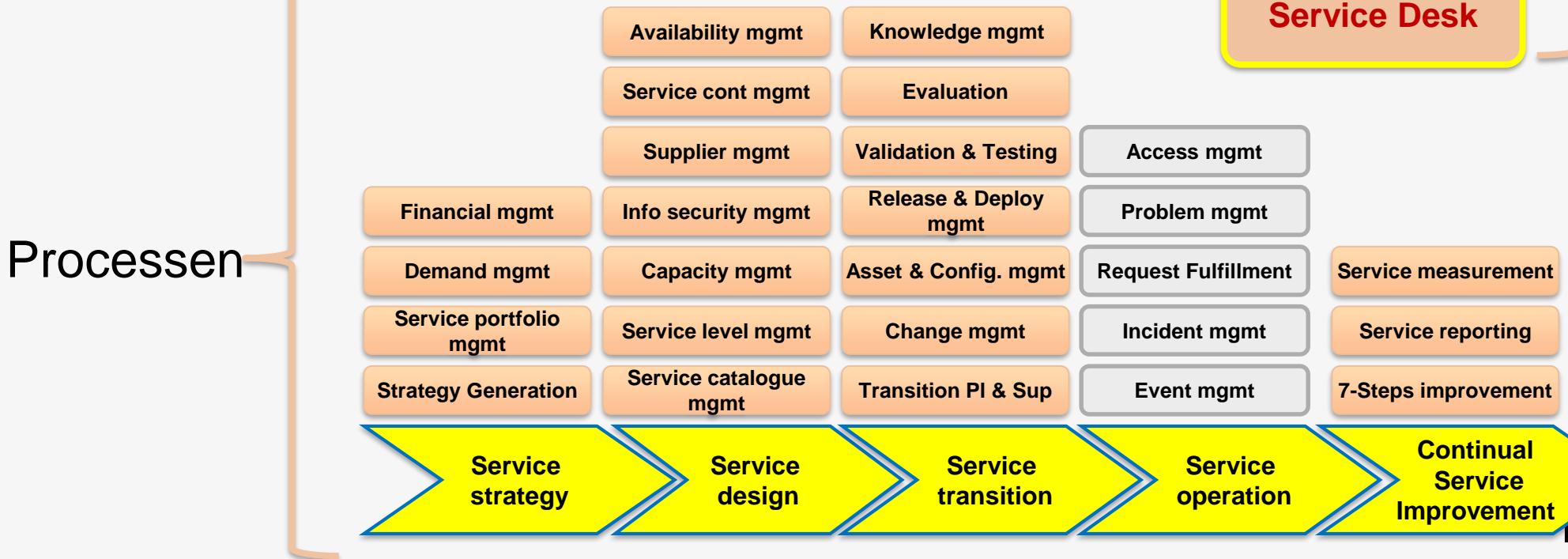
- Probleem - De onbekende onderliggende oorzaak van een of meer incidenten
- Work-around - Een tijdelijke oplossing om een verstoorde service te herstellen na een incident. Deze worden gedocumenteerd in probleemrecords
- Known Error - Een probleem dat met succes is gediagnosticeerd en waarvoor een work-around bekend is
- Known Error Database (KEDB) - Opslagplaats van bekende fouten ten voordele en gebruik van Incident Management



*Relationship between Incidents, Problems, Known Errors and RFCs*

**HO  
GENT**

# Processen en Functies



HO  
GENT

# Service Desk Functie

- **Functionele afdeling** - dedicated staff (personeel met Service Desk als hoofdtaak)
  - SPOC voor alle gebruikers, elke dag – *SPOC=Single Point of Contact*
  - Centraal communicatiepunt voor gebruikers
  - Coordinatiepunt voor meerdere IT functies en processen
  - Afhandelen van incidenten, service vragen, algemene vragen, mogelijk ook enkele RFC (request for change) aanvragen
- Kernfunctie—waarde kan niet onderschat worden:
  - Een goed werkende service desk compenseert voor andere tekortkomingen binnen
  - Een mindere Service desk geeft een negatief beeld van de IT organisatie, zelfs indien die zeer efficient is.
  - Service Desk personeel moet de juiste vaardigheden en klantgerichte houding hebben.

**HO  
GENT**

# Doelstellingen van de Service Desk

- Breng de service zo snel mogelijk terug naar de normale status voor gebruikers:  
Behandel de incidenten
- Specifieke taken en verantwoordelijkheden:
  - ✓ Registreren van incidenten en serviceverzoeken
  - ✓ Verstrekken van eerstelijnsreactie en diagnose
  - ✓ Oplossen van incidenten/verzoeken bij het eerste contact indien mogelijk
  - ✓ Escaleren van incidenten/verzoeken die niet binnen afgesproken tijdsbestekken kunnen worden opgelost
  - ✓ Gebruikers op de hoogte houden van de voortgang van incidenten/verzoeken
  - ✓ Alle opgeloste incidenten/verzoeken sluiten
  - ✓ Klant-/gebruikerstevredenheid nastreven en feedback verzamelen dmv enquêtes of bevragingen
  - ✓ Communiceren met gebruikers
  - ✓ Algemene vragen voor IT afhandelen

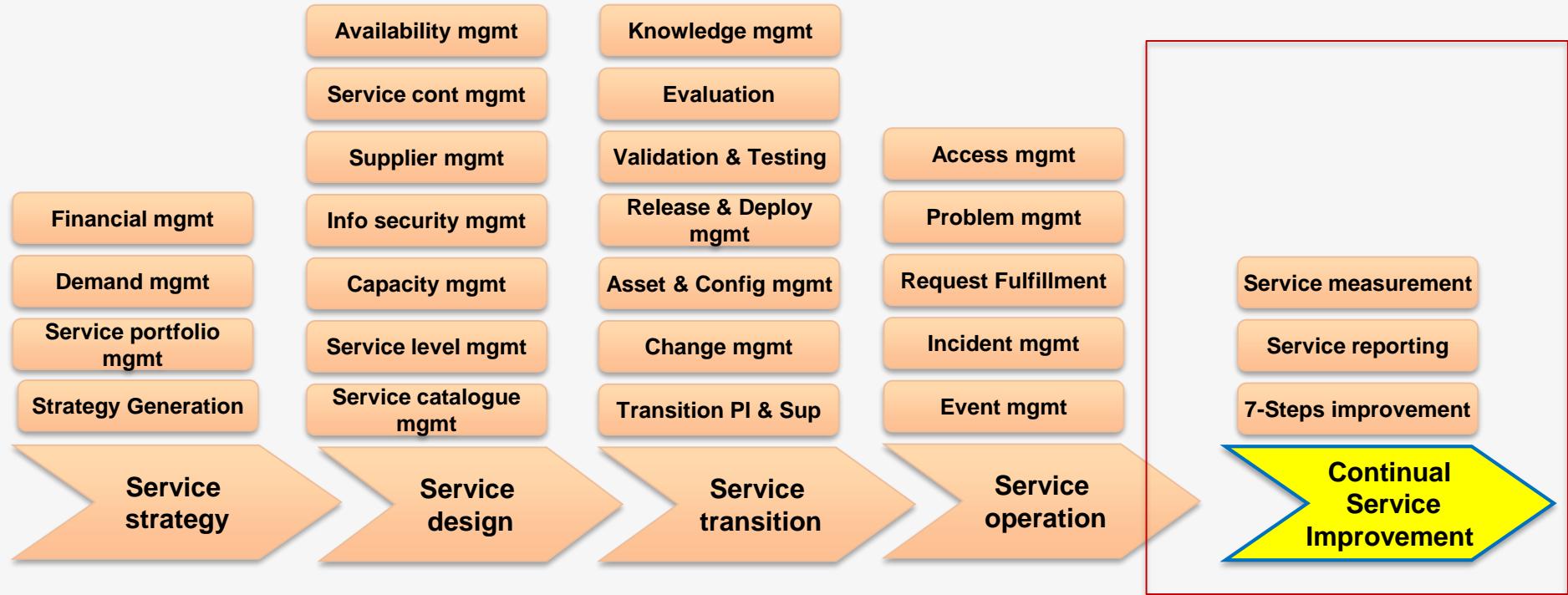
**HO  
GENT**

# Waarom is een Service Desk nodig ?

- Betere klantenservice en tevredenheidsniveau
- Grottere toegang tot informatie via SPOC – één aanspreekpunt
- Snellere doorlooptijd en kwaliteit van klantenvragen
- Verbeterd teamwerk en communicatie
- Minder impact bij serviceonderbrekingen
- Verbeterd gebruik van IT-ondersteuningsmiddelen
- Verhoogde productiviteit van gebruikers
- Beter beheer van informatie
- Verhoogde niveaus van ondersteuning dankzij voldoende personeel en vaardigheidsniveaus in de eerste lijn

**HO  
GENT**

# Service Processes

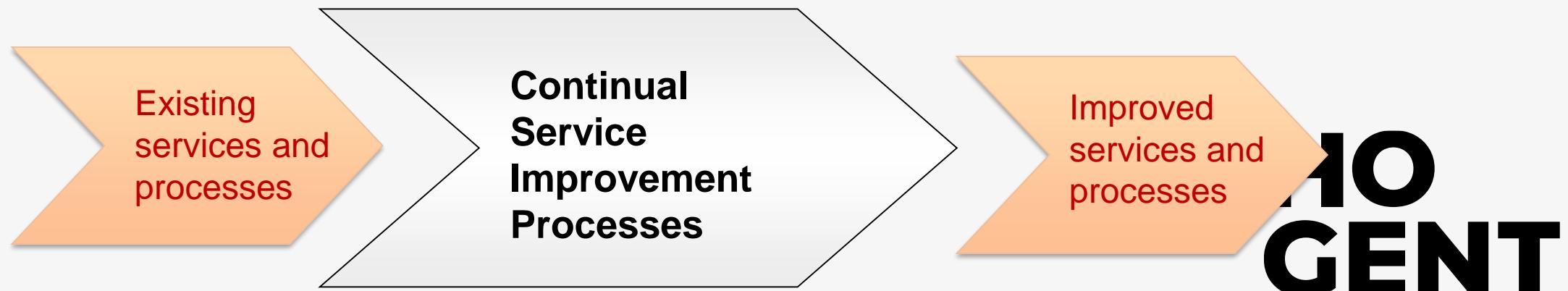


**HO  
GENT**

# Continual Service Improvement

## Doel

- Streeft ernaar IT-services continu af te stemmen op veranderende bedrijfsbehoeften door verbeteringen te identificeren en te implementeren
- Voortdurend op zoek naar manieren om de efficiëntie en effectiviteit van het proces en de kosteneffectiviteit te verbeteren



HO  
GENT

# The 7-Step Service Improvement Process

