



Advies

**HAIDA**CONSULTANCY  
ADVIES TRAINING COACHING

## DIENST

## CASE, AANPAK EN RESULTAAT

**Advies over en ondersteuning bij het (initieel) inrichten/optimaliseren van de structuur van de (IT Service Management)organisatie**

*HOE moet de organisatie ingericht worden, om optimale kwaliteit van dienstverlening te kunnen verlenen? Dit vraagstuk speelt op dit moment bij veel organisaties en vereist aandacht vanuit het MT en lijnmanagers. Haida Consultancy onderzoekt samen met u het vraagstuk en legt de vinger op de aspecten die echt relevant zijn en prioriteit behoeven. De consultant van Haida Consultancy heeft een arsenaal aan instrumenten, ervaring en kennis om in korte tijd samen met u een aantal concrete actie- en aandachtspunten vast te stellen, die aangepakt dienen te worden. U bepaalt uiteindelijk welke actie prioriteit behoeft en moet worden uitgevoerd.*

***Het resultaat: een adviesrapport met hierin beschreven de feitelijke uitgangssituatie, de doelstellingen en verwachte eindsituatie. Naast dit rapport wordt er een helder plan opgeleverd met hierin o.a opgenomen; alle specifieke implementatieaspecten, risico's, processen, rollen, verantwoordelijkheden, CSF's, KPI's, metrics en specifieke contextafhankelijke aandachtspunten. Tevens geven wij in dit plan aan welke aspecten relevant zijn voor de organisatiecultuur en de borging binnen de bestaande organisatie.***

**Advies over en ondersteuning bij het initieel inrichten/optimaliseren van processen (IT Service Management)organisatie**

*WELKE processen dienen nu en straks geïmplementeerd te worden en welke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden horen hierbij? Bij het inrichten en optimaliseren van Service Managementprocessen is het belangrijk te weten HOE deze processen de primaire processen van de klant kunnen ondersteunen alvorens over te gaan tot daadwerkelijke inrichting. De consultant van Haida Consultancy helpt u vast te stellen welke processen daadwerkelijk waarde toevoegen aan de klant en waarmee rekening gehouden dient te worden in het ontwerp en implementatie van deze processen. Belangrijk is dat de activiteiten en de rollen binnen deze processen aansluiten bij de context en organisatiecultuur van uw organisatie. De consultant van Haida Consultancy houdt buiten de inhoudelijke inrichting van deze processen sterk rekening met de veranderkundige aspecten, die spelen bij de inrichting van de processen. Onze kennis van opleiden en leren zorgt voor een optimale borging van de processen bij medewerker, team en organisatie.*

***Het resultaat: een adviesrapport met hierin beschreven de feitelijke uitgangssituatie, de doelstellingen en verwachte eindsituatie. Naast dit rapport wordt er een helder plan opgeleverd met hierin o.a opgenomen; alle specifieke***



	<b>implementatieaspecten betreffende processen, rollen, verantwoordelijkheden, CSF's, KPI's, metrics en specifieke contextafhankelijke aandachtspunten.</b>
<b>Advies over en ondersteuning bij het inrichten/optimaliseren Servicedesk.</b>	<p>WAT is de optimale structuur van de organisatie van een Servicedesk en welke processen worden hier uitgevoerd? Een Servicedesk is vrijwel bij iedere organisatie het belangrijkste contactpunt tussen gebruiker, klant en serviceorganisatie. Het goed inrichten van een Servicedesk is vaak een van de belangrijkste kritieke succesfactoren voor een goede relatie tussen klant en leverancier. De consultants van Haida Consultancy hebben grote kennis en (eigen) ervaring met de inrichting en besturing van Servicedesks. Samen met u onderzoeken we wat de meest optimale inrichtingstructuur is voor uw Servicedesk, rekening houdend met de wensen van de klant, strategie en visie van de organisatie en kennis en behoeften van de medewerkers, die een rol gaan vervullen binnen deze Servicedesk. De consultant van Haida Consultancy adviseert u ook welke middelen en processen een optimale kwaliteit van dienstverlening garanderen. Uiteraard kan Haida Consultancy u ook ondersteunen bij de feitelijke inrichting en besturing van de Servicedesk.</p> <p><b>Het resultaat: ons advies bestaat uit een helder plan over HOE een Servicedesk in te richten met hierin o.a. opgenomen, missie, visie en strategie van de in te richten Servicedesk. In dit plan vindt u uiteraard welke processen, activiteiten, functies en rollen het beste passen in uw Servicedesk. Tevens is in het plan opgenomen, hoe na inrichting deze Servicedesk optimaal gemanaged en geoptimaliseerd kan worden, bijv. door het beschrijven van relevante KPI's en metrics.</b></p>
<b>Welke eisen(functioneel en technisch) te stellen aan een Service Management tool</b>	<p>Welke tool gaat onze Service organisatie optimaal ondersteunen en welke eisen moeten we hieraan stellen? Een moderne Service organisatie kan niet meer zonder geautomatiseerde tools voor bijv. registratie en configuratiemanagement. Op de markt zijn veel aanbieders van tools en de mogelijkheden zijn overweldigend. De vraag is natuurlijk wat u als organisatie exact voor technische en functionele eisen moet stellen aan deze tools. De consultant van Haida Consultancy helpt u bij het vaststellen van uw functionele en technische eisen. Aan de hand van de feitelijke situatie en context gaat de consultant van Haida Consultancy samen met u op zoek naar met name de functionele eisen die u moet stellen aan dergelijke tooling. Ook kan de consultant u helpen bij een daadwerkelijke selectie van leveranciers en tools. De consultant van Haida Consultancy kan u ook ondersteunen bij de feitelijke implementatie en integratie in uw serviceorganisatie.</p>



	<p><b>Het resultaat van een dergelijk advies kan zijn; een helder beeld en overzicht van alle gewenste functionele en/of technische eisen m.b.t. een aan te schaffen tool. Ook kan het opleveren van een long- of shortlist van leveranciers deel uit maken van een op te leveren advies. Een helder en krachtig implementatie- en gebruikersplan van een aan te schaffen tool kan ook onderdeel zijn van het advies.</b></p>
<p><b>HOE organisatiecultuur aanpassen aan de implementatie van Service Management</b></p>	<p>Indien een Service managementorganisatie en/of processen worden geïmplementeerd heeft dat bijna altijd gevolgen voor de cultuur van de afdeling of organisatie. Vaak dient de specifieke cultuur van de organisatie in lijn te komen met de meer procesmatige invulling van een Service organisatie, dit heeft bijna altijd gevolgen voor bijv. de stijl van leidinggeven en de omgang met collega's en klanten. De consultant van Haida Consultancy helpt u bij het zoeken naar de specifieke cultuuraspecten die mogelijk belemmerend kunnen zijn voor de implementatie van Service Management. Samen met u wordt bekeken welke interventies nodig zijn om de huidige organisatiecultuur in lijn te brengen met de nieuwe gewenste cultuur. Ook wordt onderzocht welke gevolgen de nieuwe cultuur kan hebben voor medewerkers, kennisoverdracht en de relatie met klanten en gebruikers. De consultant helpt u desgewenst bij het implementeren van noodzakelijke cultuurelementen en/of nieuw gedrag van de medewerkers.</p> <p><b>Het resultaat: een helder en krachtig plan waarin staat, welke acties ondernomen dienen te worden om de organisatiecultuur (of elementen hiervan) aan te passen aan de implementatie van een Service Managementorganisatie. Ook kan een overzicht worden geleverd van te verwachten knelpunten op het gebied van organisatiecultuur bij de inrichting van een Service managementorganisatie, uiteraard is hierbij opgenomen hoe deze knelpunten zijn aan te pakken.</b></p>
<p><b>Audit/assessment maturity organisatie en processen</b></p>	<p>Is mijn organisatie wel klaar voor de invoering van procesmatig werken of Service management? Veel organisaties realiseren zich, dat een bepaalde volwassenheid van organisatie, medewerkers en processen noodzakelijk is om een stap te kunnen maken in bijv. de kwaliteit van dienstverlening of het professionaliseren van de relaties met uw klanten. De consultant van Haida Consultancy kan met behulp van veel gebruikte assessmentinstrumenten of een op maat gemaakte assessment of audit onderzoeken wat de huidige situatie is van uw organisatie. Er wordt een nul-meting uitgevoerd, die als uitgangspunt dient voor de verdere ontwikkeling van uw mensen en organisatie. Samen met u bepalen we wat het gewenste</p>



	<p>niveau van ontwikkeling en volwassenheid moet zijn en hoe daar te komen. Ook bepalen we samen met u hoe we kunnen vaststellen of u daadwerkelijk daar bent gekomen waar u wilt zijn.</p> <p><b>Het resultaat: een kort en krachtig adviesrapport met een helder overzicht van de status(volwassenheid) van uw huidige organisatie en indien nodig heldere aanbevelingen over wat te doen om een bepaalde status(volwassenheid) te bereiken.</b></p>
<b>Advies strategie inzet IT Services</b>	<p>Welke keuzes moet ik samen met de klant(en) maken om mijn IT Services zo strategisch mogelijk in te zetten? Vanuit het ITIL® framework is gekozen voor een lifecyclebenadering van de IT Services. De eerste stap is het formuleren van een strategie om de IT Services zo in te zetten, dat er daadwerkelijk waarde wordt toegevoegd aan de business. De consultant van Haida Consultancy helpt in en faciliteert het denkproces om te komen tot een effectieve strategie waarin gekeken welk Serviceportfolio nodig is om de business optimaal te ondersteunen. Er wordt ook gekeken in hoeverre dit portfolio realiseerbaar is en past binnen de mogelijkheden van uw organisatie.</p> <p><b>Het resultaat: een blauwdruk met hierin een heldere strategie en visie over HOE en WAT uw IT Serviceorganisatie moet opereren om werkelijk toegevoegde waarde te leveren aan uw klanten. Een uitgewerkt portfolio en een servicecatalogus kan deel uitmaken van het op te leveren resultaat.</b></p>
<b>Advies inrichting Regie- functie/organisatie</b>	<p>Als business heeft u besloten om uw IT-organisatie, of een deel hiervan uit te besteden aan een externe serviceprovider. Toch wilt u controle houden over de kwaliteit van de IT Services en de externe partij(en) kunnen beïnvloeden. Veel organisaties, die aan outsourcing gedaan hebben herkennen deze case en zoeken naar een effectieve manier om dit te realiseren. De consultant van Haida Consultancy helpt u bij het opzetten van een effectieve regieorganisatie, die enerzijds de belangen van uw business begrijpt en anderzijds weet hoe de insourcende partijen opereren. Vanuit een centrale positie kunt u daadwerkelijk de regie voeren over de IT dienstverlening en de belangen van alle betrokken partijen overzien en managen.</p> <p><b>Het resultaat: een model van de structuur van een Regieorganisatie met hierin o.a. een beschrijving van de noodzakelijke rollen, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de sleutelfunctionarissen. Ook een implementatieplan om deze structuur daadwerkelijk in te richten in uw bestaande organisatie zal deel uitmaken van het op te leveren resultaat.</b></p>



<b>Advies over keuze, inzet, implementatie en managen KPI's en metrics</b>	<p><i>Welke aspecten moet ik als IT organisatie weten en meten om controle te houden over het niveau van dienstverlening? Deze vraag is een van de meest gestelde vragen binnen het Service Managementdomein. Er zijn inmiddels veel KPI's en metrics geformuleerd en gedocumenteerd, maar welke past het beste bij onze situatie en klanten? De consultant van Haida Consultancy gaat samen met u op zoek naar de aspecten waarover u geïnformeerd wil worden en welke acties dan ondernomen dienen te worden.</i></p> <p><b>Het resultaat: een set van heldere KPI's en metrics welke u, uw organisatie en processen relevante stuurinformatie opleveren waarmee de kwaliteit van de IT dienstverlening te optimaliseren en beheersen is.</b></p>
<b>Advies en coaching diverse rollen</b>	<p><i>Veel medewerkers en leidinggevenden vinden het lastig om de vaak nieuwe rollen en verantwoordelijkheden binnen een Service organisatie zonder steun goed in te vullen. De consultant van Haida Consultancy is van huis uit gewend om vanuit een sterk coachende rol te adviseren, trainen en begeleiden. Hij is dus als geen ander in staat om uw medewerkers in de opstartfase van een nieuwe organisatie te begeleiden in hun nieuwe rollen. De coaching is ten alle tijden bedoeld om de gecoachte zo snel mogelijk zelfcontrole te geven, zodat de rol op de gewenste wijze zonder hulp succesvol kan worden ingevuld.</i></p> <p><b>Het resultaat: een medewerker, die voldoende zelfcontrole heeft om zijn/haar rol succesvol in te vullen en bij te dragen aan de doelstellingen en verwachtingen van uw organisatie.</b></p>