

## **Haida Consultancy 10 stappenplan om IT Service management succesvol te implementeren**

- 1.** Haida Consultancy stelt samen met klant én gebruikers vast welk tastbaar resultaat de invoering van Service Management moet opleveren. Denk bijvoorbeeld aan resultaten als; snellere afhandeling van wijzigingsverzoeken, proactieve terugkoppeling van gemelde calls en gestelde servicevragen.
- 2.** De consultants van Haida Consultancy spreken consequent in termen van Service Management in plaats van het gebruik van termen als ITIL®, ASL of BSL. Wij analyseren en inventariseren welke frameworks en modellen al worden toegepast en zoeken naar gemeenschappelijkheid bij bijvoorbeeld processen, activiteiten en rollen. Service management geeft een gezamenlijk draagvlak bij alle betrokkenen, zowel voor de klant als leverancier en voorkomt ‘muren’ rond specifieke afdelingen of teams.
- 3.** Haida Consultancy onderzoekt grondig wie in termen van IT dienstverlening de rol heeft van (interne en externe)leverancier, klant en gebruiker. Wij willen er zeker van zijn, dat de verschillende rollen de juiste verantwoordelijkheden en mandaten hebben om effectief te kunnen handelen en onderhandelen.
- 4.** Haida Consultancy beschouwt het invoeren van Service Management als een organisatieverandering, waarin een heldere veranderstrategie noodzakelijk is en er mensen verantwoordelijk moeten zijn voor zowel het ‘inhoudelijke’ als het ‘veranderkundige’ aspect.
- 5.** Haida Consultancy richt de invoering van Service Management in als een procesmatige aanpak, waarin de Plan-Do-Check-Act cyclus leidend is. Er worden derhalve voldoende evaluatiepunten ingebouwd waarin geleerde lessen kunnen worden toegepast in de volgende cyclus. Dit betekent ook, dat er fouten gemaakt mogen worden door de medewerkers.
- 6.** In de meeste gevallen leidt het invoeren van Service Management tot een procesmatige wijze van werken. Haida Consultancy consultants weten, dat een procesmatige werkwijze een specifieke aansturing van medewerkers vereist. In veel gevallen dient dan ook een onderzoek naar de leiderschapsstijl plaatst te vinden om vast te stellen dat deze matcht met de nieuwe werkwijze.
- 7.** Haida Consultancy stelt altijd samen met de opdrachtgever realistische verwachtingen t.a.v. de invoering van Service Management op. Een organisatieverandering kost veel tijd omdat veel mensen op zoek zijn naar de ‘individuele’ voordelen voor hun rol, functioneren en toekomstige positie. Liever twee processen werkend en volledig geaccepteerd dan zes processen, die door veel medewerkers niet volledig worden gevolgd omdat er onvoldoende commitment is.

**8.** Haida Consultancy houdt rekening met de verschillende belangen, die er zijn bij zowel de klant, gebruiker als de ICT medewerkers. Ook de verschillende of zelfs tegengestelde belangen bij managers moeten zorgvuldig in kaart gebracht worden en bespreekbaar gemaakt moeten worden. Bij de invoering van Service management zal er één helder doel moeten zijn waarin alle partijen zich kunnen vinden. Uiteindelijk moet er voor alle betrokkenen een gezamenlijke ambitie zijn om de organisatie een stap verder te helpen.

**9.** De consultant van Haida Consultancy weet, dat iedere wijziging in een organisatie invloed en grote impact heeft op het gedrag en attitude van de medewerkers. Wij weten dat de invoering van Service Management een groot beroep doet op een 'klantgerichte' houding van veel ICT medewerkers. In veel gevallen dient een dergelijke attitude (verder)ontwikkeld en aangesproken te worden (feedback). Dit vereist een verandering van gedrag van alle medewerkers en management.

**10.** Indien de consultant van Haida Consultancy samen met de opdrachtgever(klant)glashelder heeft wat er bereikt dient te worden voor alle betrokkenen, dient er keuze gemaakt te worden over wat er specifiek dient te worden geïmplementeerd. In veel gevallen zijn slechts een aantal specifieke processen, activiteiten en rollen echt noodzakelijk en niet een gehele methodiek of framework. Processen en activiteiten moeten goed passen in de bestaande organisatiecultuur en 'vertrouwd' aanvoelen. Kortom, wij doen dat wat er nodig is, niet meer en niet minder.