

Effectieve aanpak verbetering servicemanagement

Job ten Hagen
Service Manager Dag 2013
25 april 2013

Introductie

- Job ten Hagen, zelfstandig organisatieadviseur
- 20 jaar ervaring in Consulting en IT Service Management
- Advisering en begeleiding bij organisatieverandering
 - Ontwerp en verbetering van IT-organisaties en processen
- Auteur boek gepubliceerd door Britse TSO (08-2012)
 - "Designing and Transforming IT Organizations"



Service Manager Dag



Situatie en complicatie

Business vaak niet tevreden over IT Service Management (ITSM)

- IT projecten en innovatie met weinig succes
- Geen garanties over kritische systemen
- Eenzijdige focus op klantgerichtheid, zonder borging ITSM

Mogelijke crisis niet moeilijk te vinden

- ITSM-trajecten blijven echter kleinschalig en evolutionair

Complicatie: *IT groeit niet naar door business gewenste rol*

ITSM verbetering is verandertraject

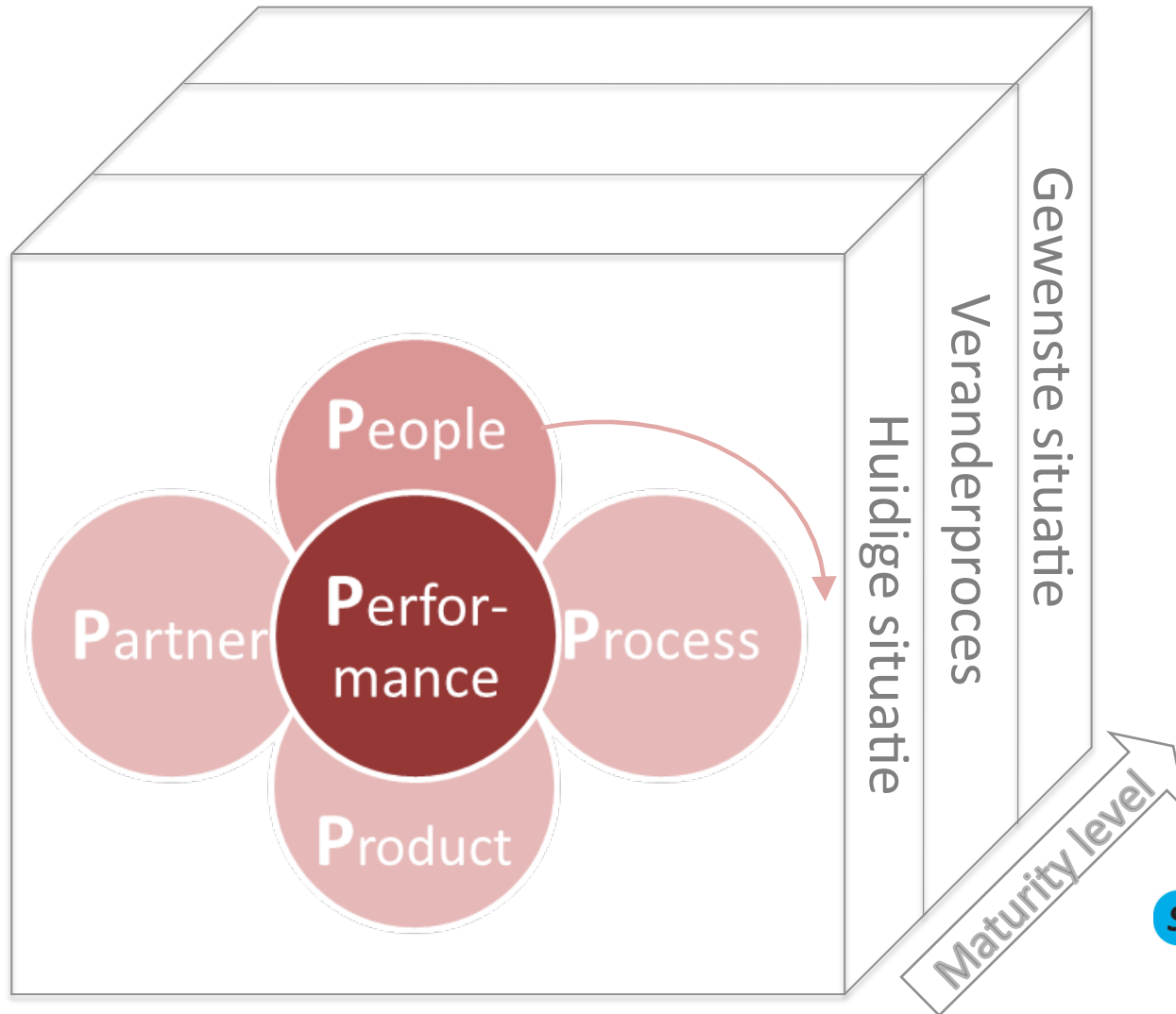
Effectief opzetten en managen cruciaal

- IT-organisatie heeft vaak fundamenteel keerpunt
- Drastische maatregelen nodig voor groeien naar gewenste rol
- Adresseer alle aspecten verandering - 'ITIL' volstaat niet
- Geef aandacht aan organisatie- en human factor-aspecten

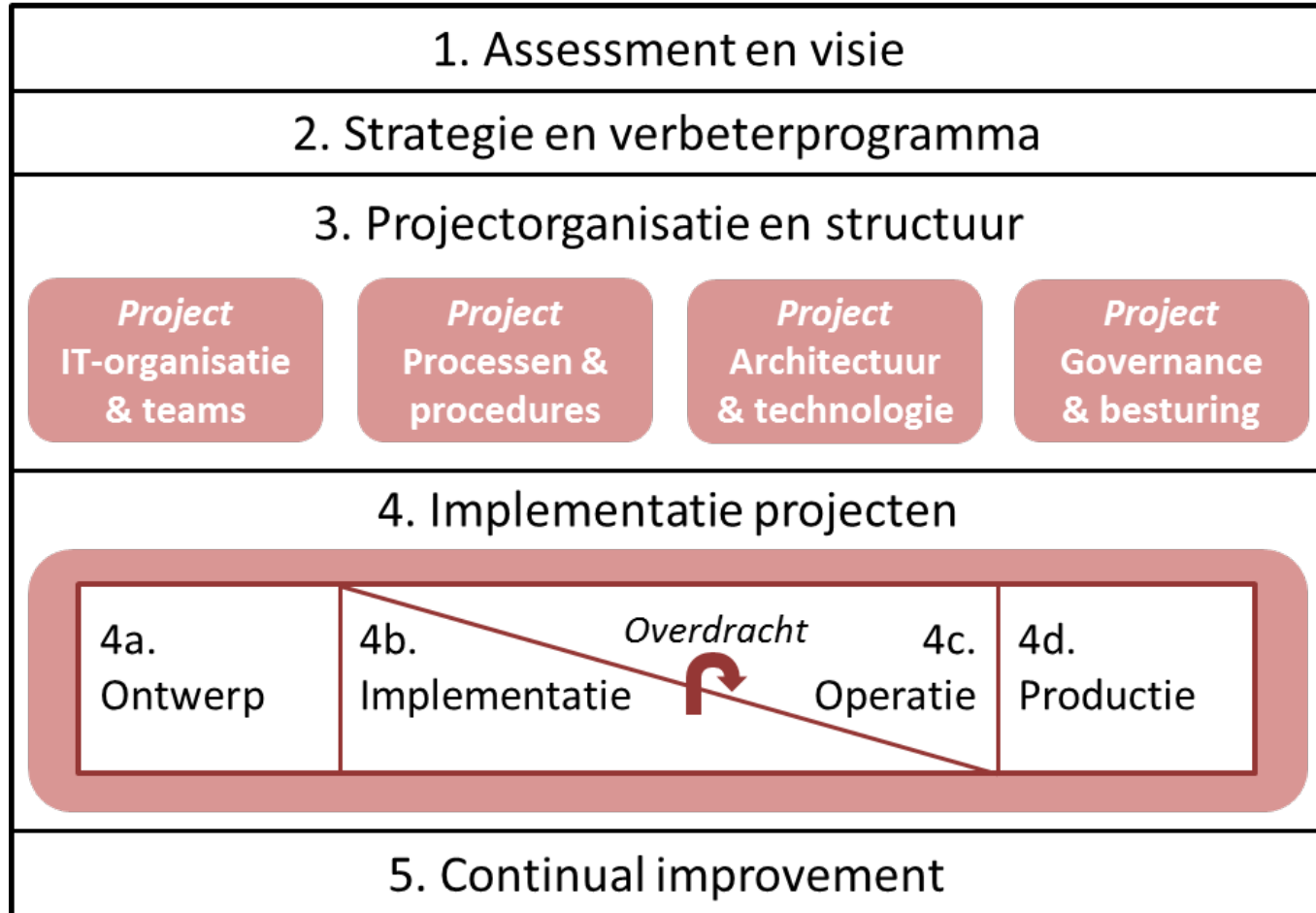
Hoe een dergelijk ITSM-traject aan te pakken?

Baat bij 5P-model voor veranderproces

Integrale aanpak met besturing en startpunt



Overzicht aanpak ITSM veranderprogramma



Fase 1 Assessment en visie (1/2)

Beoordeel huidige situatie. Geef **visie** op nieuwe organisatie.

- Markeer keerpunt (“*crisis*”) voor sterk startpunt
- Drastische verandering (“*revolutie*”) nodig
 - Adresseer álle elementen
- Benoem en communiceer dwingende noodzaak

Hulpmiddelen:

- ‘8-stappen veranderproces’ (Kotter)
- ‘crisis-revolutie-evolutie model’ (Greiner)

Fase 1 Hulpmiddel inzetten verandering (2/2)

Aanpak ITSM-traject

Fase 1. Visie

Fase 2. Verbeterprogramma

Fase 3. Projectopzet

Fase 4a/b Implementatie

Fase 4c/d Operatie

Fase 5. Continual improvement

Veranderingsproces (Kotter)

1. Creëer dwingende noodzaak

2. Formeer een leidend team

3. Ontwikkel een gedeelde visie

4. Communiceer visie

5. Faciliteer ieder te handelen

6. Plan en realiseer quick-wins

7. Consolideer - meer initiatieven

8. Veranker nieuwe aanpak

Groeimodel (Greiner)

“Establish a crisis”



crisis



“Start a revolution”



“Enable evolution”

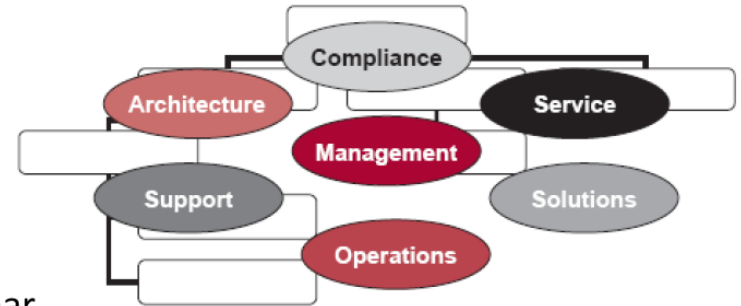
Fase 2 Strategie en verbeterprogramma (1/2)

Bepaal **strategie** voor bereiken gewenste situatie

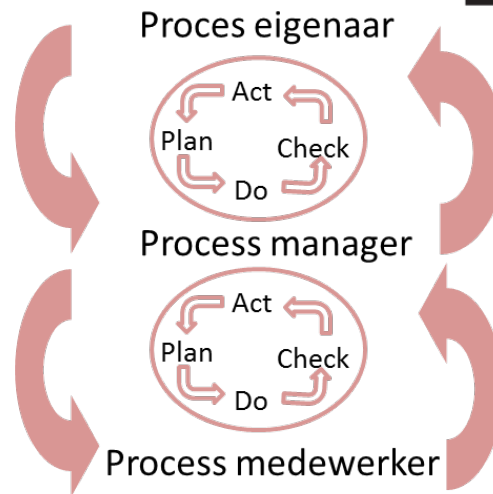
- Ontwerp nieuwe organisatie
- Teams en hiërarchische kernstructuur met benoemingen/mandaten
- Bepalen prioriteiten gewenste verbeteringen
- Opstellen **verbeterprogramma** met concrete, meetbare doelen

Fase 2 Strategie en verbeterprogramma (2/2)

- Organisatiemodel, zoals:



- Besturingsmodel, zoals:



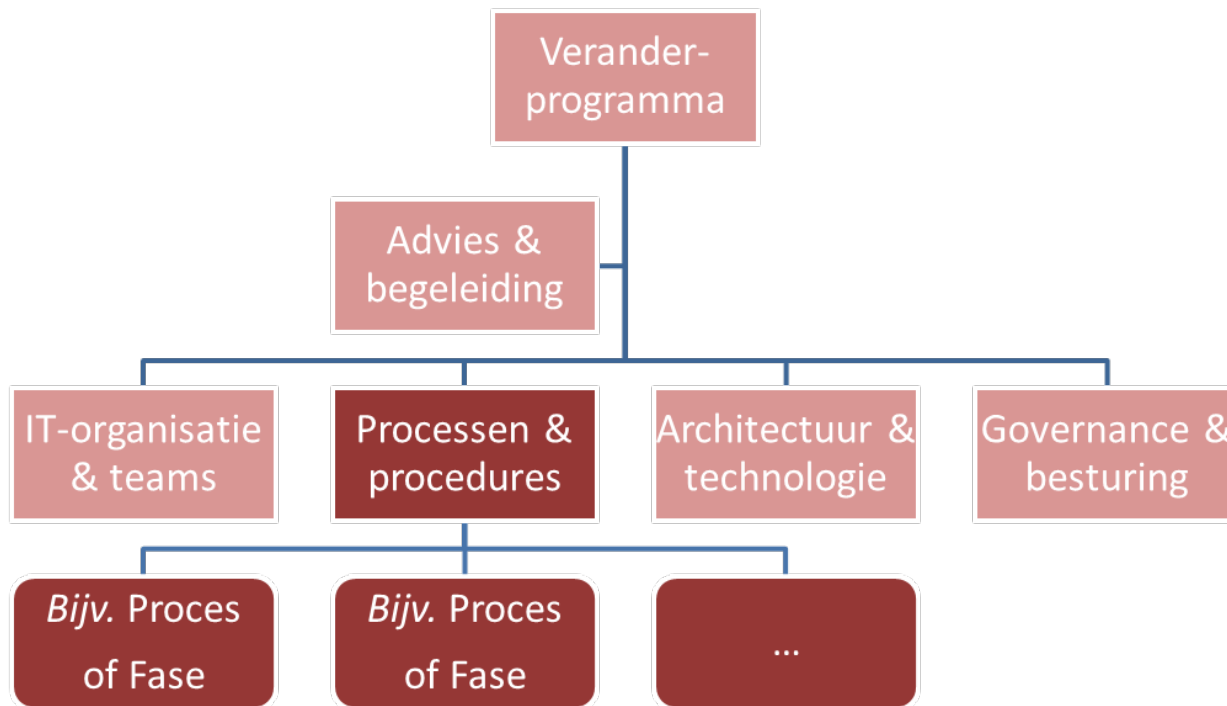
- Procesmodel, zoals:



Fase 3 Projectorganisatie en structuur

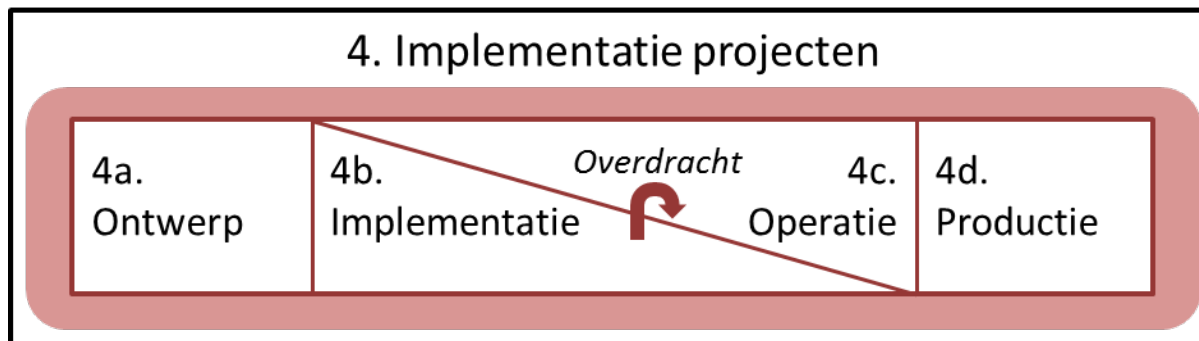
Projecten benoemen en bemensen, en op één lijn brengen

- Link projecten met elkaar, programma en visie
- Apart project voor organisatiestructuur en besturing
- Prioriteer: start met beperkt aantal procesteams



Fase 4 Implementatie - projecten

- Korte **Ontwerpfase** (4a), en gefaseerde overgang naar operatie
- Laten landen proces bij medewerkers in **Implementatiefase** (4b)
- Overdracht nieuwe werkwijze, producten naar **Operatiefase** (4c)
- Borging in **Productiefase** (4d) - Service Improvement Plannen



Fase 5 Continual improvement

Basis gelegd voor floreren fase Continual improvement

- Resultaten verankerd in nieuwe werkwijze van organisatie
- Herhaalde activiteiten voor identificeren en inbedden verbeteringen
- Werking **Plan Do Check Act**-cyclus conform besturingsmodel

*Langdurige “**evolutie**” met verankering en facilitering initiatieven*

ITSM traject als verandertraject aangepakt

- “Crisis” Keerpunt was trigger start veranderprogramma
- “Revolutie” Drastische maatregelen waren nodig voor groei
- “Evolutie” Langdurige laatste fase met facilitering initiatieven

Alle aspecten van verandering zijn aangepakt

– Organisatie- en human factor-aspecten

Dank voor uw aandacht

Meer informatie hier over: www.Designing-IT-Organizations.com