



14:30 U

ADVIESDIENSTEN IN DE PRAKTIJK

In deze flyer vind u vier voorbeelden van adviesdiensten die Ictivity Managed Services recent heeft uitgevoerd.

GRIP OP **MORGEN**

ICTIVITY 

4 recente adviesdiensten

1. Assistentie IT reorganisatie bij een opleidingsinstituut

Bij een groot opleidingsinstituut met een IT afdeling van circa 40 man was de kwaliteit van IT beheer afhankelijk van individuen en werkdruk. Daardoor stond de continuïteit van dienstverlening onder druk en waren er veel interne discussies i.v.m. onduidelijkheid van processen en werkwijzen.

Ictivity Managed Services heeft geholpen bij het veranderingsproces door het structureren en beheersbaar maken van de IT afdeling. Er is gestart met het inzichtelijk maken van de beheertaken, de medewerkers die hierbij betrokken waren en/of wilde worden. Vervolgens zijn teams van beheerders gevormd en zijn de proactieve beheertaken in beheerhandboeken en planningstools opgenomen. Daardoor kreeg de kwaliteit en continuïteit van de IT diensten een geweldige impuls. Ook zijn er op de IT afdeling grote monitoren gekomen met dynamische weergave van de status van de infrastructuur.

IT beheer werd zichtbaar voor iedereen en het plezier in het werk nam zienderogen toe. Dit alles heeft verder geleid tot inzage bij IT management en last but not least ook tot hogere klanttevredenheid. De IT afdeling staat nu weer goed op de kaart en dient intern zelfs als referentiemodel voor organisatieverandering bij andere afdelingen.

2. Maturity scan bij een sociaal werkvoorzienings bedrijf

De IT afdeling van een groot uitvoerend orgaan van de sociale werkvoorziening was op eigen kracht gegroeid van eiland automatisering en ad-hoc ondersteuning naar een basale procesgerichte organisatie. Er was sprake van een zekere inrichting van operationeel beheer, incident management, changemanagement en configuratie management. Toch werd de gebruikersorganisatie

nog te vaak verrast door systeemuitval en onduidelijke voortgang in incidenten, changes en projecten. IT management wist niet goed wat de oorzaak van deze problemen was. Op dat moment is de Ictivity Managed Services Maturity Scan ingezet. Na enkele intakegesprekken wordt met een quick scan de organisatie in beeld gebracht.

Dit gebeurt aan de hand van de vier P's:

- Personen
- Producten
- Processen
- Partners

Daarna volgt documentonderzoek en een serie intensieve interviews. Op basis daarvan wordt de volwassenheid van de IT organisatie vergeleken met de ITIL best practices. Circa twee maanden na de start van de scan is er een helder eindrapport gepresenteerd. Daarmee had de opdrachtgever inzage in zijn situatie, de mogelijkheden en de beperkingen.

Zij heeft op basis van deze nulmeting een prioriteiten lijst opgesteld en is gestart met een verbeterprogramma met korte en lange termijn doelstellingen. Omdat de organisatie vanwege een terugtrekkende overheid minder geld te besteden heeft is zij met dit rapport verzekerd dat zij het geld alleen in die zaken steekt die strikt noodzakelijk zijn.

3. Risico assessment bij een woningcorporatie

Een woningcorporatie met diverse vestigingen in het land heeft haar energie de laatste jaren gestoken in een omvangrijke fusie. Daarbij zijn organisaties, systemen en applicaties geïntegreerd. Tegelijkertijd is men niet stil blijven staan in de ontwikkeling en zijn enkele ingrijpende technische vernieuwingen doorgevoerd. Nu de organisatie in rustiger vaarwater terecht is gekomen bemerken ze

4 recente adviesdiensten

dat ze onvoldoende zicht hebben op de huidige risico's die ze lopen op het gebied van IT beschikbaarheid en bij calamiteiten. De focus is altijd op techniek geweest. Men heeft nu behoefte aan externe review om risico's op het snijvlak van techniek en organisatie in kaart te brengen.

Om dit inzichtelijk te maken is de Ictivity Maturity scan ingezet specifiek voor de ITIL processen 'Availability Management' en 'IT Service Continuity Management'. Daarna is aanvullend een risico assessment gehouden. Zowel ICT als gebruikersorganisatie zijn betrokken geweest in de interviews. Uiteindelijk heeft de opdrachtgever nu inzage in de kritieke plekken in de IT organisatie. Op basis hiervan zijn nieuwe deelprojecten gedefinieerd en zijn business cases gemaakt die verdere professionalisering van de huidige uitwijkvoorzieningen mogelijk maken.

De uitkomsten van de maturity scan en risico assessment zijn voor hem een middel om makkelijker geld te krijgen voor projectvoorstellen voor nu en in de komende jaren.

4. SLA review bij een zorginstelling

De gezondheidszorg maakt tegenwoordig de omslag van IT als kostenpost naar beheersbare IT dienstverlening met vooraf vastgestelde kwaliteit niveaus tegen acceptabele kosten. Een grote thuiszorgorganisatie in Limburg besloot om dit door te gaan voeren. Zij eiste van haar corporate IT afdeling dat zij in 2011 met SLA's gingen werken richting de interne business units. Men was al begonnen met een product en diensten catalogus (PDC) maar men wist niet hoe ze dit konden omzetten naar SLA's.

Omdat de kennis hierover ontbrak vroegen ze Ictivity Managed Services om hen hierbij te helpen. Onze consultants zijn gestart om de PDC in lijn te brengen met de dagelijkse praktijk uitvoering van beheer en ICT diensten. Vervolgens is een template SLA ontwikkeld dat afgestemd is op de PDC. *Op basis daarvan kan de opdrachtgever nu zelf de gesprekken met de klant voeren en service afspraken maken. Daarbij is hij zeker dat hij niets over het hoofd zal zien.*

Meer weten over onze adviesdiensten? Neem contact met ons op en laat u vrijblijvend informeren.