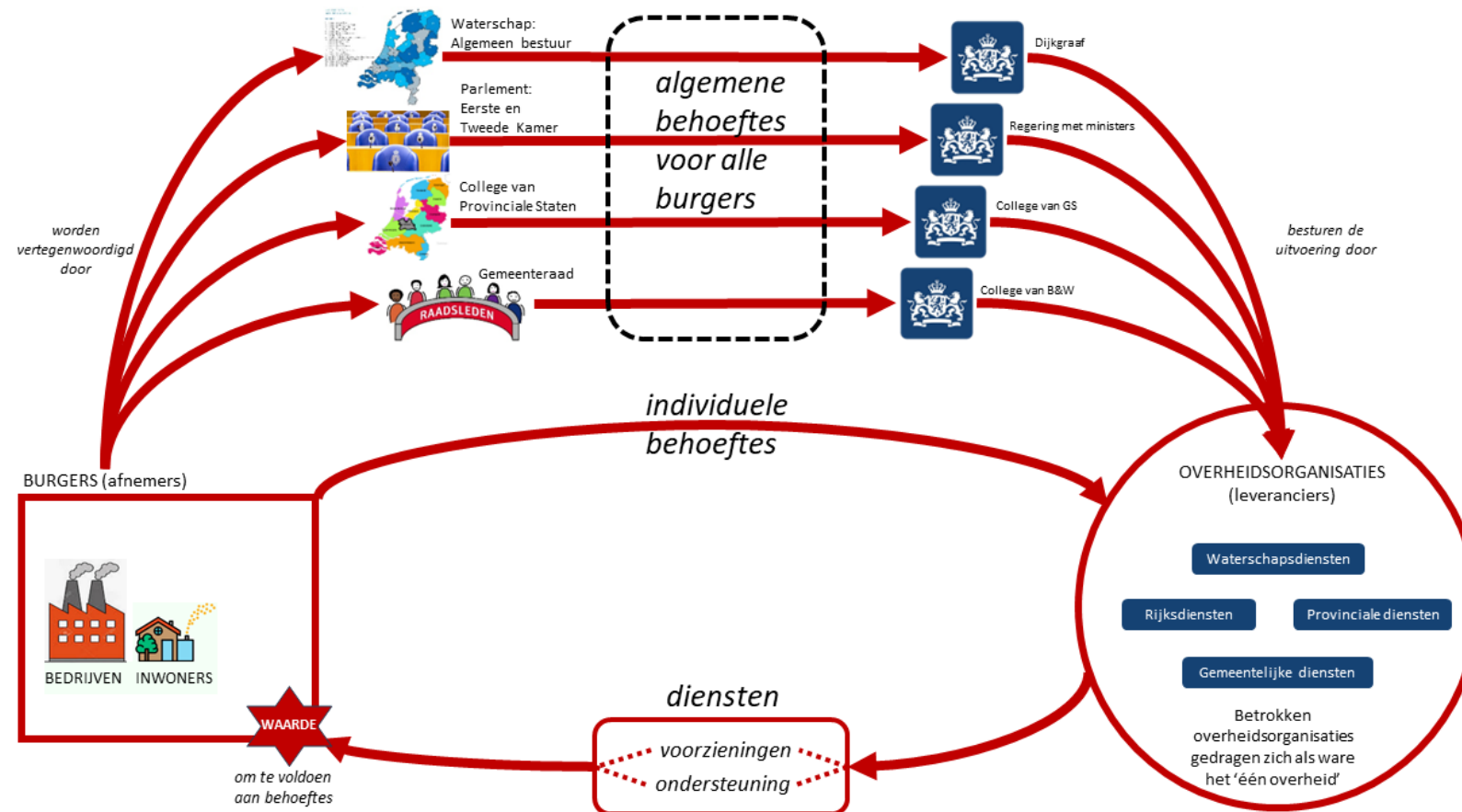
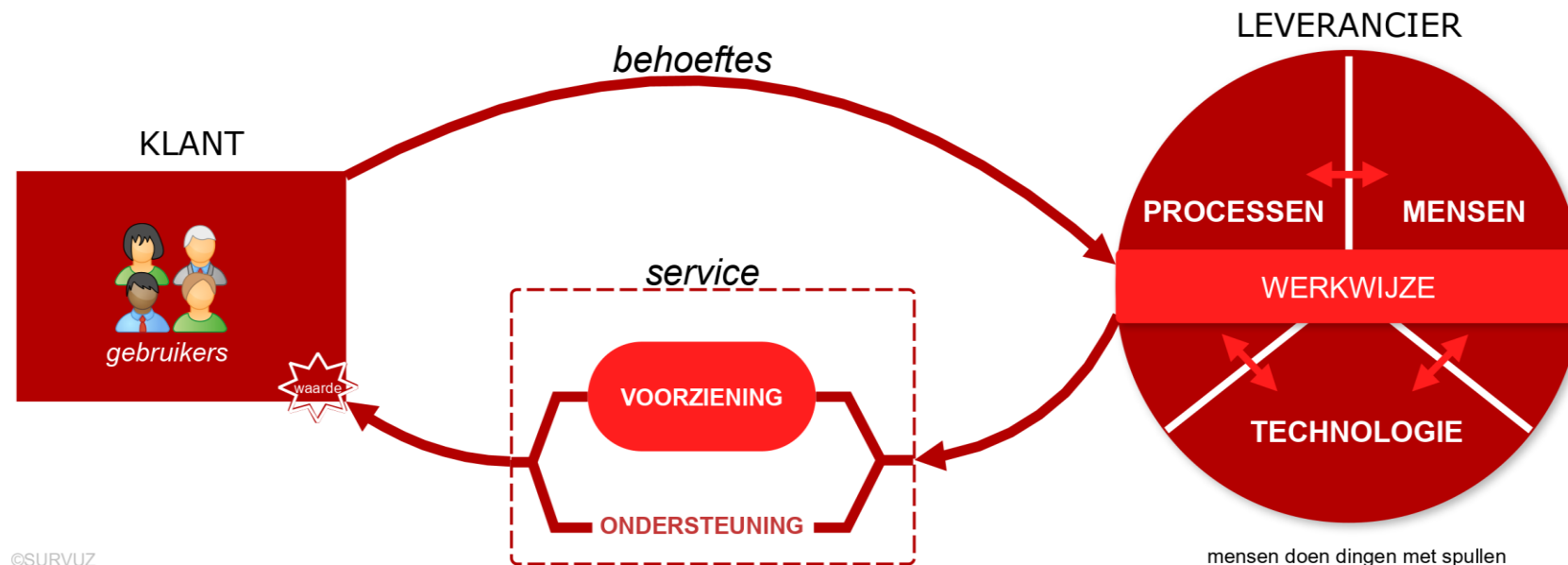


Universeel Service Management (USM)



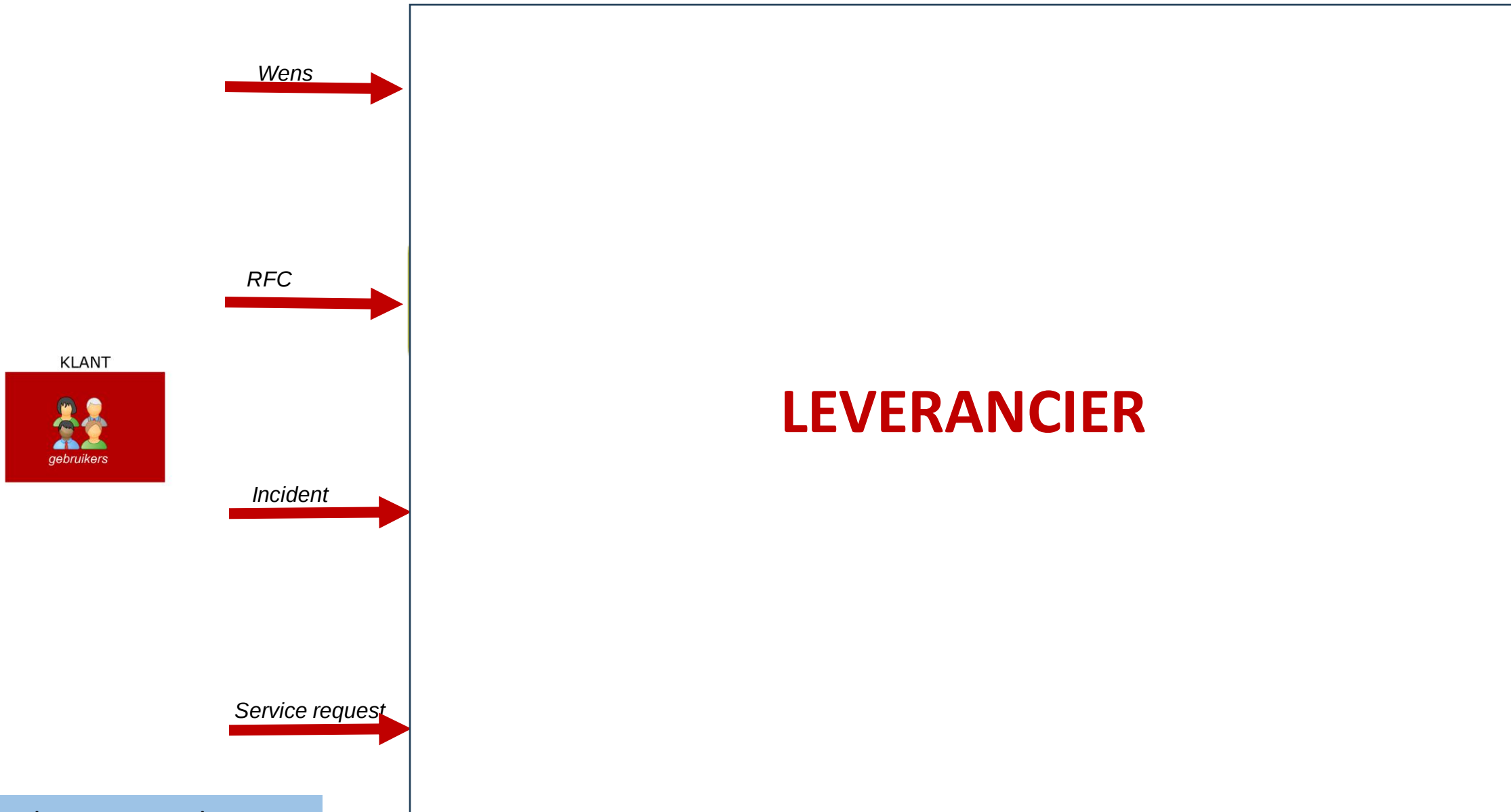
DIENSTVERLENING & SERVICE

- De doelstelling van **dienstverlening** is (gedurende een zekere looptijd) iets voor een ander te doen, die dat zelf niet kan, wil, of mag doen. Er is dus steeds sprake van een *leverancier* en een *klant*.
- Een **service** is dan het voortdurend *beschikbaar stellen* en *ondersteunen* van een voorziening.

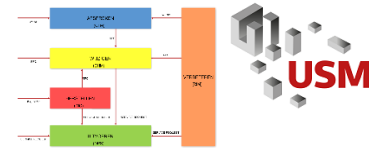


“Een service is een ondersteunde voorziening.”

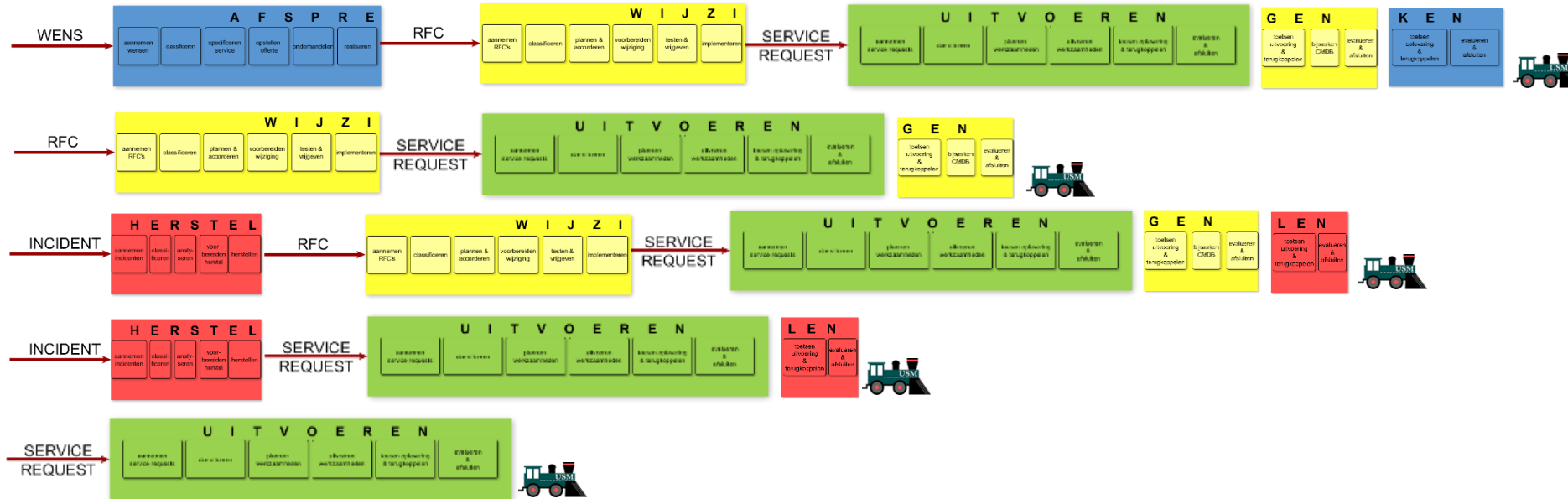
USM-PROCESMODEL



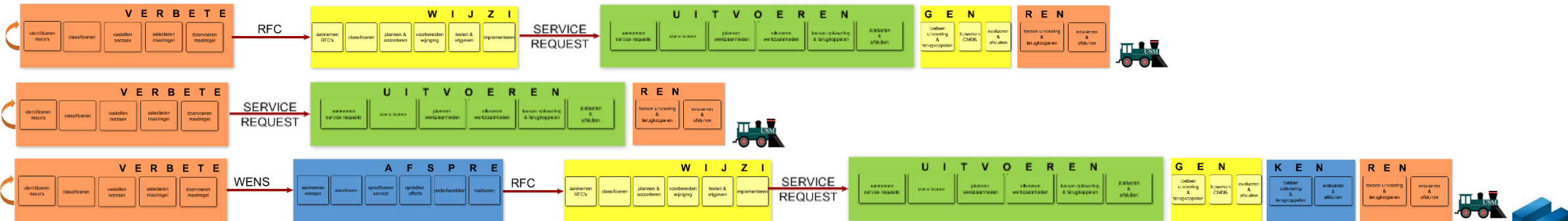
8 USM-WORKFLOWS



5 WORKFLOWS KUNNEN WORDEN GETRIGGERD DOOR **EXTERNE BEHOEFTE** (REACTIEF)



3 WORKFLOWS WORDEN GETRIGGERD DOOR **INTERNE BEHOEFTE** (PROACTIEF)



Universeel Service Management



De USM-reis om een betere
Overheidsdienstverlener te worden

Er was eens... (4 jaar geleden)

Een overheidsorganisatie

- 500 / 600 medewerkers
- Kleine gemeenschap
- Data Staats Confidentieel

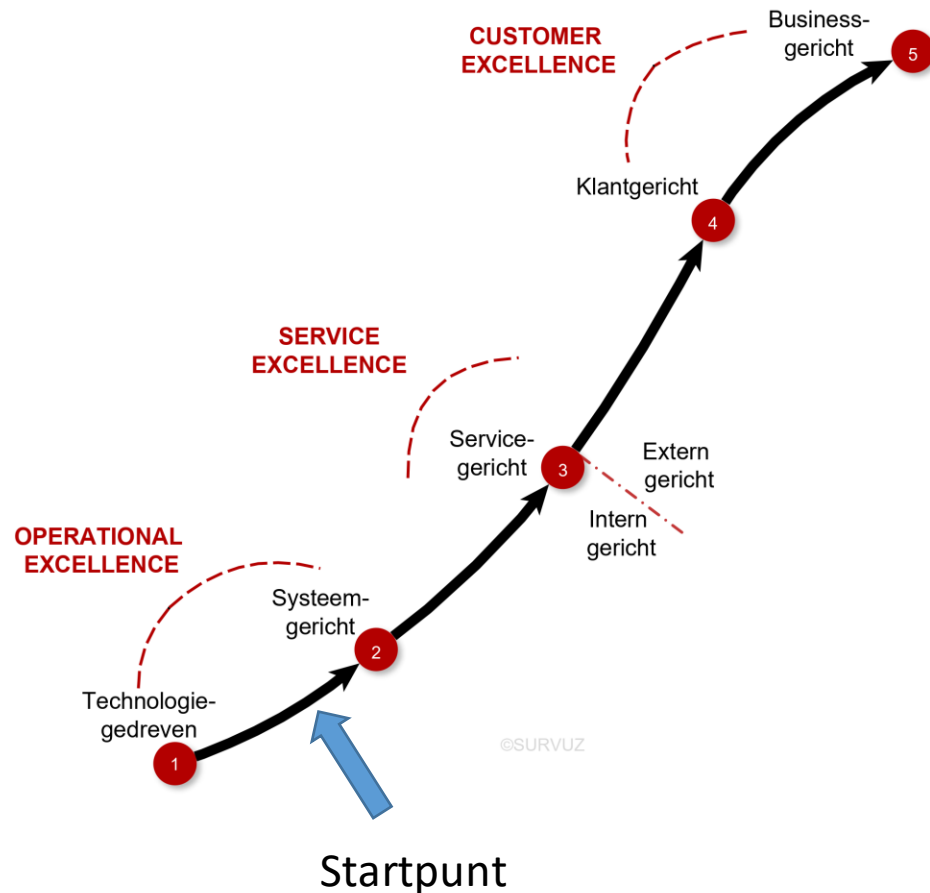
Facilitair (Beveiliging, Gebouwbeheer, Catering, Postrondes)

- 40 medewerkers
- Geen overeenkomst van de dienstverlening
- Tool: Prequest
- # Werk onbekend
- Inzicht in basis workflows

ICT

- 60 medewerkers
- Geen overeenkomst van de dienstverlening
- Tool: Topdesk
- 7500 tickets per jaar
- Service management practices ingericht

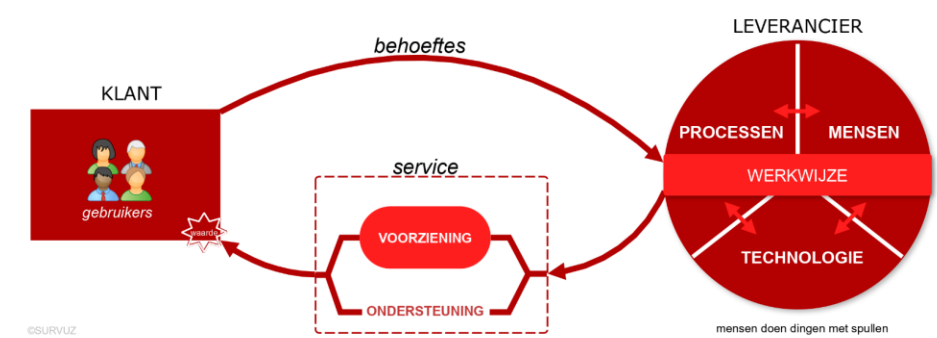
Maar was dat echt zo...?



Service Management practises

- Gedocumenteerde Service Management processen, maar **geen workflows** beschreven
- **Eénmalige training** voor alle toenmalige medewerkers een aantal jaar geleden (maar niet voor nieuwe medewerkers)
- Procesmanagers **onderdeel** van de lijnorganisatie
- Procesmanagement was een **deeltijdrol** (4 uur p/w)
- Geen procescoördinatie
- Rapportages **niet consistent**
- **Veelvuldig afwijken** door (business) management van de afgesproken practices

Dus feitelijk hadden we



Ontevreden klanten,
die **niet wisten** wat zij wilden,
ondersteund door een hardwerkende, **klantvriendelijke** serviceorganisatie,
die niet wist **welke diensten** zij hoorde te verlenen,
en die ook niet wist welk **niveau** van dienstverlening zij leverde
noch welk niveau er van hen **verwacht** werd

Doel van IT & Facilitair Management:
Hoger niveau van Dienstverlening door **reductie** van **complexiteit** en **coöperatie**

En zo startten wij onze reis...

Doel:

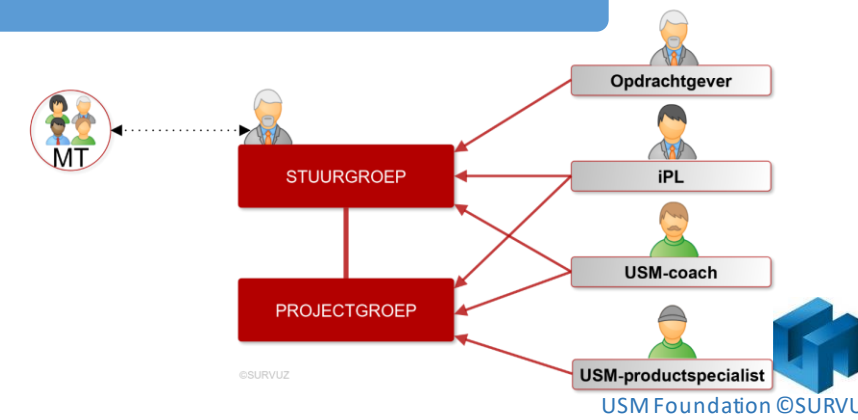
- Hoger niveau van Dienstverlening door **reductie** van **complexiteit** en **coöperatie**

Doelstellingen

- Opstellen van een **overeenkomst** over de te leveren Diensten, en het niveau
- **Standaardisatie** van de levering van de dienstverlening conform USM-definities
- **Correcte** serviceraapportages
- Implementatie van een **procesgedreven manier van werken** die de serviceorganisatie ondersteunt
- **1 service management tool** om alle werkzaamheden te ondersteunen

Project: Procesmatig werken

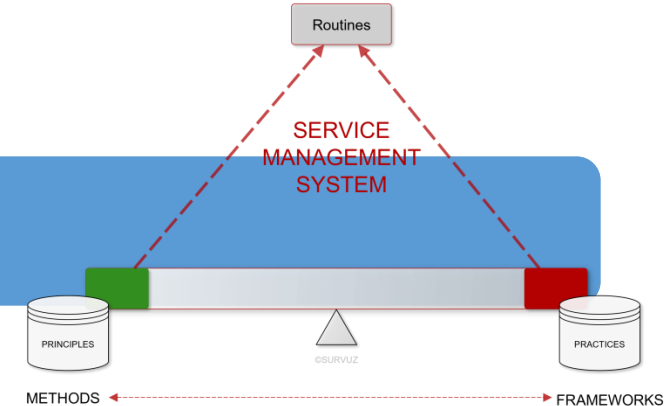
- Projectmanager (USM-coach)
- Werkgroep bestaande uit **medewerkers** van **Facilitair & IT**
- **USM-coach**
- ITSM Tooling Consultant
- Procesmanagers (USM-coach & externe medewerker)



Maar waarom kozen we eigenlijk voor USM?

Waarom USM?

- USM geeft het **fundament** om verder op te bouwen
- USM is **non-IT**, het is een generieke service management methodologie
- USM is gebaseerd op makkelijk te begrijpen **workflows**
- USM levert **templates** om workflows te vertalen naar gestandaardiseerde routines



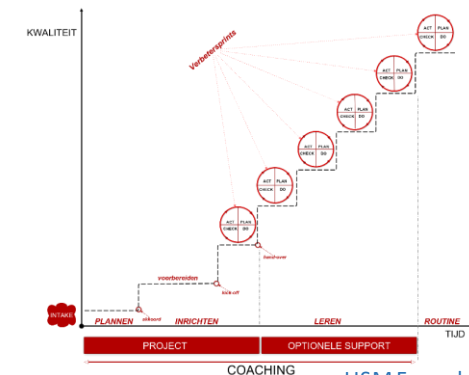
Hoe hebben we USM gebruikt?

- We hebben het **boek** gelezen
- We huurden een USM-gecertificeerde **coach** in
- We registreerden ons als een **USM-gebruikersorganisatie**

2,5 jaar onderweg: waar staan we?

ICT

- We hebben een nieuwe **organisatie** opgezet met formele **rollen** voor de Servicemanager, Procesmanager en Procescoördinator. Service- Procesmanager functies als onderdeel van de stafafdeling.
- We hebben een eerste **SLA** opgeleverd vanuit ICT, template voor Facilitaire dienstverlening
- We hebben **4 van de 5 procedures** ingericht (gebaseerd op de USM processen), inclusief **RACI** tabellen
- We hebben verschillende **routines** ingericht op werkinstructie niveau o.a.:
 - In- en uitdiensttreding medewerkers (samen met Facilities en HR) (workflow 2)
 - IT verzoeken (hw/sw) (workflow 2)
 - Kritieke patches (workflow 7)
 - Fysieke Document Archivering routine (workflow 5)
 - Nieuwe Business demands / Wensen routine (workflow 1)
- 2 manieren van **ontwikkeling**:
 - USM-coach aan de leiding
 - Specialisten aan de leiding
 - In beide gevallen leggen Specialisten de routines uit aan de collega's



2,5 jaar onderweg: waar staan we?

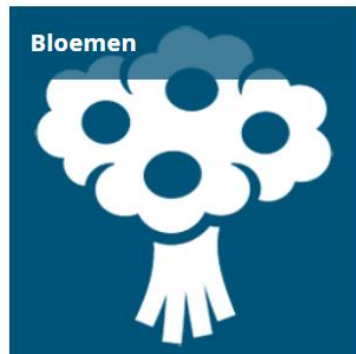
ICT

- We hebben de procedures waar mogelijk **geautomatiseerd**
- We hebben **interne** management **rapportages** opgesteld
- We hebben **klantrapportages** ingericht
- ***Daadwerkelijk bestede tijd** wordt gelogd voor elke activiteit*
- **Projecten** volgen de procedures
- Opzet voor rapportages op de **bezetting** en werkdruk
- We hebben inzicht in het **% op tijd opgeleverd werk**
- **Inzicht** dat onze Technische Beheer Afdeling 3 fte structureel tekort komt
- **Steeds meer werk** is nu gebaseerd op **8 logische** workflows

2,5 jaar onderweg: waar staan we?

Facilitair

- We gebruiken de nieuwe registratietool en hanteren de **8 USM workflows** voor onze *practices*
- We hebben **inzicht** in welke afdelingen gebruik maken van onze dienstverlening (en hoeveel)
- We hebben **15 routines** in gebruik op werkinstructie niveau, o.a.:



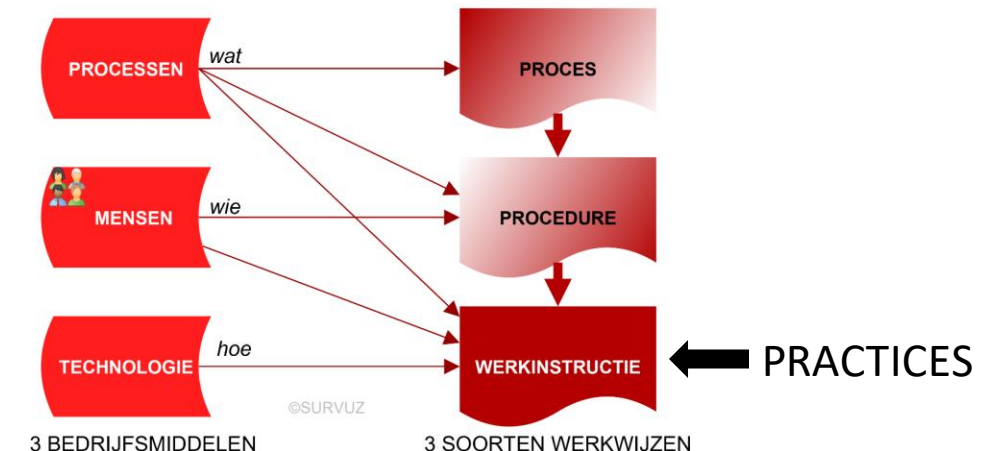
(workflow 5)



(workflow 5)



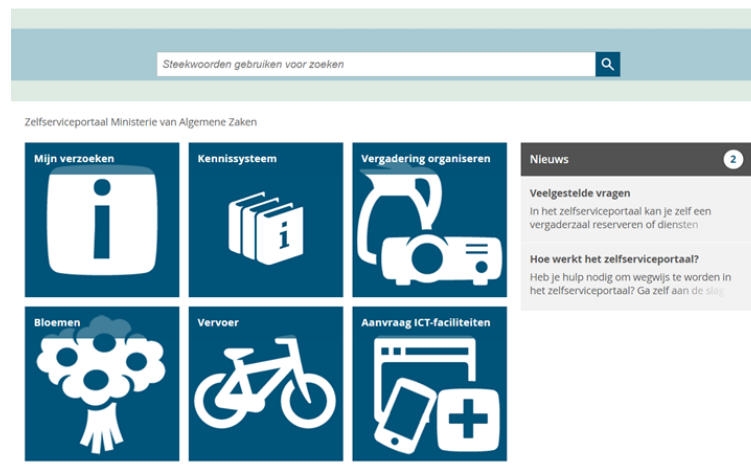
(workflow 5)



2,5 jaar onderweg: waar staan we?

Voor Facilities en ICT

- We hebben een **Zelf Service Portaal** ingericht
- Proces Managers werken voor **zowel** Facilitair als IT
- We gebruiken rapportages en **controle** mechanismen
 - *Controles ingebouwd of tickets op tijd opgelost worden*
 - *Ping-pong van tickets tussen teams*
 - *Majeure Incidenten afhandeling*
 - *Werkvoorraad per team en per individu*



Maar hebben we ons doel dan ook bereikt...

Reductie van Complexiteit

- **Gestandaardiseerde** manier van werken (procedures & werkinstructies)
- Gestandaardiseerde **templates** voor procedures & werkinstructies
- “**Sanity Check**” opschoning van de huidige procedures en werkinstructies

Multidisciplinaire coöperatie

- Diverse disciplines leveren **geïntegreerde** dienstverlening
- Indiensttreding garandeert 4 dagen oplevering voor **alle onderdelen**
- **Actieve deelneming** van de Business bij uitdiensttreding

Was er weerstand?

Natuurlijk!!!

- We deden toch al Service Management?
- Het volgen van processen is veel werk
- Het opzetten van routines is veel werk

Hoe hebben wij dit geadresseerd?

- **Quicksan**
- **Educatie** over USM (workshops en formele training)
- **Actief** betrekken van **specialisten** & teamcoördinatoren
- **Commitment** op Directieniveau gekregen en **vastgehouden**

Terugblik: Wat hebben we geleerd?

Organisatie

- Een organisatie is er **altijd klaar** voor om te starten met het inrichten van USM
- Je moet continue tijd besteden aan het **opleiden** in USM
- Draag zorg dat alle rollen **geëffectueerd** zijn en **gesepareerd** zijn (procesmanager, procescoördinator, teamcoördinator)
- Je hebt **resourcing** nodig vanuit de specialisten

Tooling

- Spendeer tijd aan een **goede** toolselectie
- Kies voor een **echte workflow**tool (of wees bereid om de verschillen tussen de tooling en USM uit te leggen)
- Zijn “echte” ITSM tools altijd de beste oplossing voor het ondersteunen van de Dienstverlening?

Project

- Gebruik de USM-coach **als een USM-coach**
- **Management** commitment is essentieel
- **Medewerker** commitment is essentieel

4 jaar onderweg: waar staan ze?

Organisatie

- Nieuwe Directeur
- Nieuwe Service / Proces Manager

Geïmplementeerde Flows

- 14 Fac Procedures
- 6 DIV Procedures
- 10 ICT Procedures
- 2 IT4IT procedures



Take Aways: Service our Future

Commitment

- Commitment moet zowel **Top-Down** als **Bottom Up** geleverd worden

The time is now!

- Je kunt **altijd** starten met het **verbeteren** van je **Dienstverlening**

Fundament

- USM is het **Fundament** waarop je dienstverlening kunt bouw

Informatie over de spreker

Jeroen Bekaert

- Mob: +31 (6)46 727300
- Email: Jeroen@bekaert-consultancy.nl
- <https://www.linkedin.com/in/jeroen-bekaert-375187/>



Begin Now & Start Asking Your Questions