

# Service Management 2020: Integreer, Optimaliseer en Automatiseer

**Het IT-landschap binnen je organisatie wijzigt continu. Als IT-manager ben je daarom doorlopend op zoek naar oplossingen voor de volledige organisatie. Je wilt processen automatiseren en efficiënter inrichten, het applicatie landschap beheersbaar houden en tegemoet komen aan de wensen vanuit de business.**

Hoe breng je deze ambities in de praktijk? Organisaties die succesvol inspelen op het veranderende IT-landschap nemen massaal afscheid van losse applicaties en managen hun processen vanuit een centraal Service Management-platform. Belangrijk voordeel is dat je hiermee zorgt voor een betere samenwerking tussen afdelingen, minder licentiekosten hebt en medewerkers en managers onderdeel maakt van de processen binnen de organisatie.

Maar hoe laat je Service Management werken voor jouw organisatie? En kies je dan voor een Service Management-platform voor de IT-processen (ITSM) of integreer je direct ook andere ondersteunende processen, zoals HR- of facilitaire processen (ESM)? In deze whitepaper behandelen we de belangrijkste trends en valkuilen.

## 1. Maximale integratie tussen applicaties

Bij veel organisaties zijn er van oudsher verschillende applicaties in gebruik. Niet alleen om IT-processen te ondersteunen, maar ook voor bijvoorbeeld HR en Facility Management. Al deze applicaties hebben hun eigen inrichting en maken gebruik van hun eigen brondata. Grote kans dat jouw team er bijna een dagtaak aan heeft om die verschillende applicaties te onderhouden en beheren. En dat terwijl er nog veel meer van IT-afdelingen gevraagd wordt. Nu steeds meer medewerkers verschillende devices hebben en

plaats- en tijdonafhankelijk willen werken, verhoogt dat de druk op een IT-afdeling om de juiste ondersteuning te bieden.

Een stap om het applicatiebeheer te vereenvoudigen, is het aantal applicaties te verminderen en voor een optimale integratie tussen applicaties te zorgen. Een Enterprise Service Management (ESM) platform biedt dan uitkomst. Je vergroot hiermee het gebruiksgemak voor de organisatie door alles via één portaal te laten verlopen. Ook biedt het je de mogelijkheid verschillende applicaties met elkaar te laten communiceren. Tot slot verlaag je hiermee de beheerslasten voor de IT-afdeling, omdat je maar een ESM-platform hoeft te onderhouden.

Door ESM in te richten vanuit bepaalde procesflows, kom je er wellicht ook achter dat er overlap zit tussen bepaalde applicaties en dat het een hoop kosten kan besparen om één van die applicaties niet meer te gebruiken. Ook het integreren van bijvoorbeeld Asset Management in je ESM-oplossing levert direct voordeel op, zoals tijdswinst voor onderhoud en beheer.

## 2. Optimale integratie gaat verder dan IT

Het integreren van applicaties is een eerste stap op weg naar meer integratie binnen jouw organisatie. Je kunt hierbij alleen kijken hoe je de applicaties vanuit IT samenbrengt in een Service Management-platform. Het voordeel wordt nog groter wanneer je daarbij over de grenzen van IT heen kijkt en de mogelijkheden van ESM onderzoekt.

IT is al jaren niet meer enkel van de IT-afdeling, maar steeds meer van de hele organisatie. Of je nu kiest voor ITSM of ESM, voor een optimale adoptie binnen de organisatie, zul je dit met meerdere afdelingen moeten

oppakken. Hoe ga je bijvoorbeeld om met persoonsgegevens, nu de AVG van kracht is? De Compliance officer van jouw organisatie mee laten denken over de inrichting van Service Management is dan een slimme zet.

Daarnaast raken veel processen ook simpelweg verschillende afdelingen. Je kunt vanuit een ITSM-gedachte bijvoorbeeld een optimaal proces inrichten voor het aanvragen van een laptop. Je kunt je ook afvragen of het niet efficiënter is om direct het hele onboarding-proces, waar het uitgeven van een nieuwe laptop onderdeel van is, hierin mee te nemen. Dus bijvoorbeeld ook het aanvragen van een medewerkerspas. Dat vraagt wat meer samenwerking en afstemming in de inrichtingsfase. Je hebt dan immers ook te maken met afdelingen als HR en Facilities. Het resultaat voor de organisatie is hiermee uiteindelijk wel efficiënter: één portaal waarin de manager een aanvraag kan doen en van waaruit alles vervolgens automatisch in gang gezet wordt. Dan ben je al bezig met het inrichten van ESM. Ook gebeurt de registratie van wat is uitgegeven en welke autorisaties iemand heeft op een eenduidige manier. Wel zo makkelijk wanneer de betreffende collega uit dienst gaat en alles weer stopgezet en ingenomen moet worden. Dat vergroot niet alleen de efficiëntie, je bent ook direct compliant.

### 3. Inefficiëntie binnen huidige processen aanpakken

Bij de start van ITSM en ESM trapt men vaak in de valkuil om heel erg vanuit de applicaties en functionaliteiten te kijken in plaats van naar welk probleem opgelost moet worden of waar je als organisatie wenst te staan binnen nu en 2 jaar. Dat terwijl de overstap naar ESM bij uitstek hét moment is om processen onder de loep te nemen en te kijken of en hoe het efficiënter kan.

Ten onrechte leeft het beeld bij veel organisaties dat een overgang naar iets nieuws het eenvoudigst gaat wanneer je zo veel mogelijk aansluit bij de oude situatie. Dan ga je echter voorbij aan het feit dat die huidige situatie nu juist iets is dat je wilt verbeteren. Met de wildgroei aan applicaties binnen jouw organisatie, is er vaak ook een wildgroei aan processen en deelprocessen ontstaan. Voor een optimale inrichting

van een Service Management-platform ga je daarom terug naar de basis en kijk je hoe je een bepaald proces in het optimale geval zou willen inrichten. Daarna kijk je pas naar welke applicaties je daarvoor nodig hebt. Dat kan dus ook betekenen dat je wel de huidige applicaties, of een deel daarvan, blijft gebruiken, maar dat je ze slim aan elkaar koppelt via het Service Management-platform. Zo hoef je niet direct te investeren in nieuwe tools, maar kun je met de huidige applicaties een optimale processtroom inrichten.

### 4. Waarde toevoegen en zichtbaar maken

Door Service Management slim in te zetten, zijn al snel quick wins te behalen waarmee je de toegevoegde waarde van de IT-afdeling binnen de organisatie kunt tonen. Kies bij een implementatie voor een groeipad en wees pragmatisch. Start met het afhandelen, optimaliseren en automatiseren van de top-5 aanvragen. Door die top-5 via selfservice aan te bieden, hebben direct veel collega's profijt van jouw Service Management-oplossing. Zorg er daarbij wel voor dat je IT-jargon vermijdt en vooral de taal van de gebruiker spreekt. Dat komt een snelle adoptie binnen de organisatie zeker ten goede.

Is die top-5 geregeld, dan kun je verder kijken naar uitbreidingen. Dat kan zowel in het soort aanvragen zijn (van IT, naar HR en Facilities), maar ook in het optimaliseren van de achterliggende applicaties en flows. Start bijvoorbeeld met het integreren van de huidige applicaties en kijk pas in een later stadium naar vervanging daarvan. Zo groeit de organisatie als vanzelf mee met de mogelijkheden van ESM en is de overgang niet te groot.

Service Management biedt je ook als voordeel dat je realtime inzicht hebt in wat er speelt op een werkplek, om, als het nodig is, direct te kunnen handelen. Niet alleen wordt het beheer daar een stuk efficiënter mee, je kunt met behulp van rapportages ook snel inzichtelijk maken wat de toegevoegde waarde van jouw afdeling is voor de organisatie.

### 5. Automatiseren biedt ruimte voor innoveren

Er wordt veel van jouw afdeling gevraagd, zoals beschikbaarheid via verschillende communicatiekanalen en efficiënt beheer op diverse software en hardware.

Naast deze dagelijkse werkzaamheden wordt ook van IT verwacht dat ze het voortouw nemen bij het initiëren van nieuwe ontwikkelingen en innovaties. Hoe kun je aan al die verwachtingen voldoen?

Een Service Management-platform biedt een goede basis om je dagelijkse processen efficiënter in te richten en beter te stroomlijnen. Door één ingang te hebben voor aanvragen en de afhandeling daarvan te automatiseren waar mogelijk, levert dat aanzienlijke tijdswinst op. Tijd die jij kunt besteden aan innoveren. Naast tijdswinst verbetert automatiseren ook het serviceniveau. Door processen te automatiseren op basis van best practices, weet je zeker dat de oplossing werkt. Je hoeft niet voor iedere vraag een apart scriptje te bouwen, maar kunt leunen op bewezen oplossingen. Zo kun je een snellere, betere en betrouwbaardere service leveren.

Innoveren zit veelal ook op het vlak van automatiseren. Denk bijvoorbeeld aan de inzet van Artificial Intelligence. Dat klinkt misschien nog als toekomstmuziek, maar je kunt deze technologie al op vrij eenvoudige wijze inzetten. Denk bijvoorbeeld aan een chatbot, waarbij je een conversational user interface combineert met een artificial user interface. Medewerkers stellen dan een vraag aan de chatbot. Aan de hand van vooraf geprogrammeerde slimme wedervragen kun je al heel snel tot een antwoord komen dat in bijna alle gevallen de gebruiker direct

verder helpt. Zorg je ook nog dat de aanvraag direct afgehandeld wordt met automatische workflows, dan bespaar je daar echt veel tijd mee.

### Laat Service Management werken voor jouw organisatie

De vraag is eigenlijk niet meer óf Service Management iets is voor jouw organisatie, maar hoe en wanneer je ermee gaat starten. De voordelen zijn groot, zowel voor de IT-afdeling als de organisatie zelf. En je kunt starten op een manier die past bij jouw situatie en ambities. Klein, met alleen de IT-processen of juist direct met een organisatiebrede bril. Je kunt kiezen voor on premise of juist een SaaS-oplossing, afhankelijk van hoe jouw organisatie is ingericht. Verandert er iets in de situatie, dan verandert de Service Management-oplossing met je mee.

**Ben je na het lezen van deze whitepaper benieuwd hoe Ivanti je kan helpen met het verwezenlijken van jouw ambities? Neem dan contact met ons op.**

Learn More



[ivanti.nl/contact](https://www.ivanti.nl/contact)

Copyright © 2020, Ivanti. All rights reserved. IVI-2400 05/20 SL/DM/BB/DH