



Facilitators van eigen
verantwoordelijkheid



Gaming
ITSM trainingen
Consultancy Services
Competentie trainingen
Audit en Assessment Services

ONZE DIENSTEN



IT Service Management Consultancy

Onze consultancy diensten rond IT Service Management (ITSM) zijn er op gericht dat u zich van uw concurrentie kunt onderscheiden met professionele, kosteneffectieve en kwalitatief hoogwaardige diensten. Diensten die aansluiten bij de behoeften van uw klanten, zorgvuldig zijn vormgegeven en geleverd worden door gemotiveerde medewerkers die werken volgens best practices op gebied proces- en kwaliteitsmanagement.

Ons team van consultants, processpecialisten en (interim) managers is ITIL en ISO/ IEC 20000 gekwalificeerd en heeft een langdurige en brede ervaring die is opgedaan bij veel organisaties in diverse sectoren.

Centraal in onze aanpak staat het overdragen van onze kennis zodat de resultaten van onze activiteiten ook duurzaam in uw organisatie zijn geborgd. Samen met u concentreren onze consultants zich op wat u werkelijk nodig heeft en gaan ze gericht aan de slag om uw doelstellingen te realiseren. Gelijktijdig dragen zij hun kennis en ervaring over op u en uw medewerkers en ondersteunen zij u bij het implementeren en verbeteren van uw dienstverlening.

Voorbeelden van onze consultancy diensten zijn:

Management advies

- Ontwikkeling van een IT Strategie die aansluit bij de uitdagingen van (interne) opdrachtgevers;
- Vaststellen van de middelen (mensen, organisatie, producten en partners) die nodig zijn om deze strategie te borgen.

Implementatie ondersteuning

- Implementeren van processen en kwaliteits-systemen op basis van bijvoorbeeld ITIL®, ASL, BiSL, MOF, COBIT, ISO9000, ISO/IEC20000 of ISO27001;
- Ontwerpen en uitvoeren van bewustwording-campagnes en service verbeterprogramma's;
- Inrichting en optimalisatie van uw ITSM implementatie.

Interim services

- Leiding geven aan afdelingen die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van servicemanagement activiteiten;
- Uitvoeren van rollen en functies op het gebied van procesmanagement.

Uiteraard kunt u onze specialisten ook inzetten om uw medewerkers te coachen bij de uitvoering van hun werkzaamheden.

ITSM Audits en assessments

Met onze dienstverlening op het gebied van audits en assessments brengen wij de kwaliteit van uw dienstverlening in kaart en geven wij adviezen over de wijze waarop deze kan worden verbeterd. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is de interne beheersing: welke maatregelen kunnen u en uw opdrachtgevers het beste afspreken om de risico's te beheersen, worden deze maatregelen ook daadwerkelijk effectief uitgevoerd en welke verbeteringen zijn mogelijk? Voorbeelden van instrumenten die wij hiervoor kunnen inzetten zijn:

Audits

Door het laten uitvoeren van een audit op de ITSM proces kunt u duidelijkheid krijgen over de stand van zaken rond uw dienstverlening. Aan de hand van een afgestemd normenkader beoordelen gekwalificeerde auditors documentatie, nemen zij interviews af met belangrijke medewerkers in de processen en toetsen zij de feitelijke situatie. Resultaat is een auditrapport met constatering en aanbevelingen waarmee u concreet aan de slag kunt.

Enquêtes

Een enquête is een goed instrument om grotere groepen belanghebbenden, al dan niet anoniem, hun mening te laten geven over de kwaliteit van uw dienstverlening. Samen met u wordt een vragenlijst vastgesteld waarmee bijvoorbeeld de tevredenheid van uw klanten of medewerkers kan worden geïnventariseerd. Door enquêtes regelmatig te herhalen kunt u nagaan of de verbeteracties tot voldoende resultaat hebben geleid.

Assessments

De kwaliteit van uw dienstverlening is voor een groot deel afhankelijk van uw medewerkers. Met een persoonlijk assessment krijgen medewerkers gedetailleerd inzicht in de kennis, competenties en ervaring die zij nodig hebben om een bepaalde functie, rol of taak uit te voeren. Resultaat is een assessmentrapport voor de medewerker en verbeterplan voor u als opdrachtgever die gebruikt kunnen worden om doelgerichte afspraken te maken.

Analyse van uw governance

Door een combinatie van interviews en workshops brengen wij in kaart hoe de ICT organisatie is ingericht, op welke wijze de aansturing plaatsvindt, in welke mate de geleverde prestaties bijdragen aan de doelen van de gehele organisatie en hoe daarover verantwoording wordt afgelegd. Vervolgens wordt gezamenlijk het ambitieniveau bepaald en eventuele verbeterpunten geïnventariseerd. De resultaten worden vastgelegd in een adviesrapport.



ITSM Geaccrediteerde Trainingen

Deze ITSM Trainingen zijn gericht op de certificeerbare professionalisering van uw medewerkers. Deze trainingen zijn gericht op IT Service Management en kwaliteitssystemen. De trainingen geven diepgaande kennis van de betrokken materie en bereiden voor op het bijbehorend examen.

De trainingen duren, afhankelijk van het onderwerp, 2 tot 4 dagen. Ze zijn gericht op professionals die een rol hebben als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator.

De trainingen die wij voor u kunnen verzorgen zijn:

- ITIL®: de wereldwijd erkende best practice voor IT Service Management. De certificeringsstructuur van ITIL bestaat uit drie niveaus: Foundations, Capabilities / Lifecycle en het Expert niveau;
- BiSL / ASL: de Nederlandse standaard voor het inrichten van Functioneel en Applicatiebeheer;
- ISO/IEC 20000, 27000: de wereldwijde kwaliteitsnorm voor de inrichting van de Service en Beveiligingsorganisatie.



Competentie Trainingen

Succesfactor nummer één van uw implementatie is het vermogen tot communiceren van uw medewerkers. Door het versterken van juist deze vaardigheden maken onze competentie trainingen uw medewerker tot een volledige professional.

Onze competentie trainingen zijn geschikt voor iedereen die in de IT dienstverlening werkzaam is. Service8 heeft ook trainingen die specifiek zijn voor Service Managers en teamleiders en een training voor de communicator bij uitstek: de Relatiebeheerder.

Voorbeelden van onze competentietrainingen zijn:

- Succesvol leiderschap;
- Relatiebeheer;
- Effectieve communicatie;
- Vergadertechnieken.

De duur van de trainingen varieert van één tot enkele dagen.

Gaming

Mensen leren het makkelijkst wanneer ze iets mogen doen. Met behulp van onze games brengen wij uw medewerkers in situaties waarin zij direct de gevolgen van hun handelen kunnen ervaren. Leren door doen noemen wij dat.

Onze games richten zich zowel op IT Service Management als kwaliteitssystemen en competenties. De games bieden inzicht in de betrokken materie en bereiden in bepaalde gevallen ook voor op het bijbehorend examen.

De games duren een tot enkele dagdelen, afhankelijk van het onderwerp. Ze zijn gericht op professionals die een rol hebben als service manager, procesmanager, IT professional, IT manager of service coördinator.

Voorbeelden van de games die wij voor u kunnen verzorgen zijn:

- Apollo 13®: de bekendste game om medewerkers kennis te laten maken met IT Service Management;
- MBTI game: zitten uw medewerkers op de juiste plek in het team?

Games worden gefaciliteerd door medewerkers die voor het betreffende game gecertificeerd zijn en uitgebreide kennis hebben van de materie.

Coaching

Leren houdt niet op bij het meemaken van een training. Mogelijk is een training niet eens het meest effectieve startpunt voor het leertraject van uw medewerkers. Als vervolg op of in plaats van een training bestaat er de mogelijkheid tot coaching van een individuele medewerker of een groep van uw medewerkers.

De coaching trajecten kunnen gericht zijn op zowel IT Service Management als kwaliteitssystemen en competenties.

Coaching trajecten zijn altijd maatwerk. Coaching begint dan ook altijd met afspraken over de leerdoelen van de betrokken medewerker(s). De duur van deze trajecten wordt bepaald in samenwerking met de opdrachtgever. Onze coaching trajecten zijn geschikt voor iedereen die in de IT dienstverlening werkzaam is.

Over Service8

Service8 is een waardevolle partner op het gebied van Service Management en helpt anderen hun IT-dienstverlening aan klanten te verbeteren. Hierbij hanteren wij een aanpak waarbij wij de eigen verantwoordelijkheid van de medewerker als schakel in de keten centraal stellen om de effectiviteit en efficiëntie van de organisatie te verbeteren. Wij zorgen ervoor dat uw medewerker een resultaatgerichte mede-dienstverlener wordt.

Onze diensten richten zich daarbij op drie aandachtsgebieden:

- Service8 Academy: opleidingen, trainingen en coaching voor IT-managers en -medewerkers, zowel op vakinhoudelijk gebied als op het terrein van persoonlijke competenties;
- Service8 Support: het ondersteunen van IT-managers en –beheerders in al hun taken: zowel bij het inrichten van Service Management processen, het bewust maken van de organisatie en het uit handen nemen van een bepaalde taak in dit proces door middel van interim management;
- Service8 Control: uitvoering geven aan kwaliteitsmanagement door het doen van onderzoek en het geven van advies om de dienstverlening te monitoren en bij te sturen.

Service8 gelooft in samenwerken en het bouwen van duurzame relaties als de belangrijkste waarden om haar doelstellingen te bereiken. Service8 draagt haar visie op het vakgebied Service Management uit om daadwerkelijk een verschil te kunnen maken voor de individuele medewerkers die zij traint en helpt in hun ontwikkeling en voor de partners en collega's met wie zij samenwerkt.

Service8 is een netwerkorganisatie waarin professionals op een innovatieve manier met elkaar samenwerken en elkaars kennis en ervaring versterken. Dit doet zij door op een integrale wijze te bouwen aan een lange termijn relatie met al haar relaties. Echt een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van het vakgebied Service Management staat voorop. Gedreven door dit streven werkt Service8 stap voor stap aan haar doel: betere dienstverlening en tevreden medewerkers

Kortom, Service8 staat voor:

- Visie en passie om de kennis op het gebied van Service Management over te dragen;
- De kennis en daadkracht om duurzame veranderingen tot stand te brengen;
- Persoonlijke skills om een veelheid aan relaties te binden en een langdurige samenwerking tot stand te kunnen brengen;
- Coachend vermogen om kennis aan anderen te kunnen overdragen.

Contact

Voor meer informatie kunt u op één van de volgende manieren contact opnemen met Service8 :

T: +31 (0) 6 20 532 585
E: info@service8.nl
W: www.service8.nl

Copyright

ITIL® is een Geregistreerd Handelsmerk van AXELOS Limited
Het Swirl logo™ is een handelsmerk van AXELOS Limited
Het ITIL Accredited Examination Organization logo is een handelsmerk van AXELOS Limited

Alle ITIL® trainingen worden verzorgd door Service8 Academy B.V., ATO

Service8 erkent de handelsmerken en rechten van de 3rd party handelsmerk eigenaren die in dit document worden vermeld