



## Betere dienstverlening door eigen verantwoordelijkheid

Bij productiebedrijven faciliteren de medewerkers het productieproces. Bij bedrijven die dienstverlening bieden zouden de processen de medewerkers moeten faciliteren, zodat die meer ruimte krijgen voor het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Met deze eigentijdse benadering neemt de betrokkenheid van medewerkers toe, wordt de dienstverlening effectiever, flexibeler en efficiënter en stijgt de klanttevredenheid.

### *Procesgericht ICT-beheer: lastiger dan het lijkt.*

Om de klanttevredenheid en kwaliteit te verhogen (effectiviteit) en tegelijkertijd de kosten beter te beheersen (efficiëntie), is de afgelopen jaren in veel ICT-organisaties belangstelling ontstaan voor het procesgericht werken. Hoewel iedereen -van hoog tot laag in een organisatie- het belang van processen onderschrijft, verloopt het implementeren en het echt werkend krijgen van processen in dienstverlenende organisaties vaak moeizaam. Inmiddels is er in het ICT-beheerdomein geen gebrek meer aan modellen, maar het blijkt weerbarstig om de dienstverlening echt op niveau te krijgen.



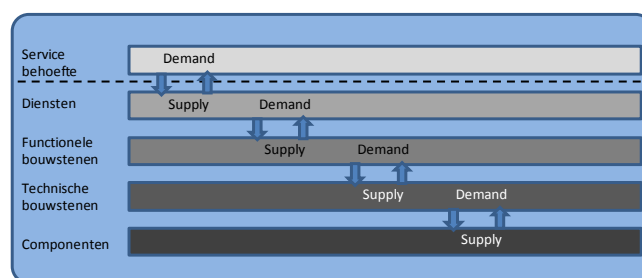
We kennen allemaal wel de voorbeelden van de helpdeskmedewerker die zich aan de SLA houdt: uw laptop kapot? Wij garanderen dat u deze binnen twee dagen weer werkend terug hebt. “Ja maar ik heb vanavond een presentatie waarmee een belangrijke deal is gemoeid”? “U kunt hem over twee dagen weer ophalen”... Of wat denkt u van een productmanager die vindt dat hij geen incidenten heeft? Incidenten zijn toch immers van de helpdesk.... Alle processen kloppen, alles is geregeld, maar het gewenste resultaat blijft uit. Geen tevreden klant, geen echte bijdrage aan het resultaat van de onderneming of instelling.

### *Het kan ook anders!*

We moeten weer terug naar de basis. Hoe? Ten eerste door te onderkennen dat dienstverlening iets anders is dan een te standaardiseren productieproces. Dienstverlening is niet tastbaar, kun je niet op een plank zetten en wordt tegelijkertijd met de levering geconsumeerd.

Dienstverlening is mensenwerk en vergt een andere benadering en vaardigheden dan productieactiviteiten. Processen in dienstverlenende organisaties zouden hierbij niet gericht moeten zijn op het effectief en efficiënt leveren van een eindresultaat, maar juist op het ondersteunen van medewerkers bij de uitvoering van hun verantwoordelijkheden!

Ten tweede door ervan uit te gaan dat de dienstverlening die een klant bij een dienstverlener afneemt, vaak het resultaat is van een keten van (interne) diensten en dienstverlening. Iedere laag treedt op als opdrachtgever naar de onderliggende laag of omgekeerd: als dienstverlener naar de bovenliggende laag. In feite wordt hiermee een (interne) demand/supply keten gevormd; iedere vraag van een hogerliggend niveau wordt gerealiseerd door een onderliggende leverancier. Dit sluit aan bij de principes van uitbesteding, maar kan ook gebruikt worden bij het werken met zelfsturende teams.

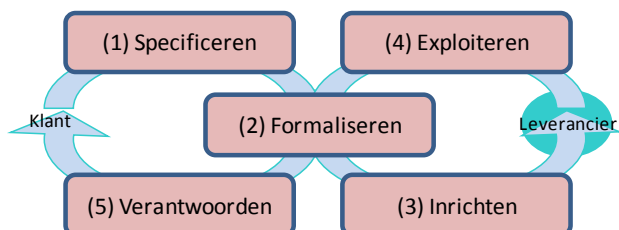


Tot slot rest natuurlijk de vraag: hoe kan deze “gelaagde” dienstverlening dan met processen gefaciliteerd worden? Om deze processen te identificeren kan gebruik gemaakt worden van de principes van het Service Management Lemniscaat<sup>1</sup>. Dit eenvoudige model visualiseert de relatie tussen een klant en een leverancier en beschrijft de aandachtsgebieden waarmee bij de vormgeving en borging van dienstverlening rekening moet worden gehouden: wat moet ik doen; hoe ga ik dat doen; hoe doe ik het en hoe toon ik aan wat ik gedaan heb?

<sup>1</sup> Ruijs L.J. et al. *Op weg naar volwassen ICT-dienstverlening*, 2000.

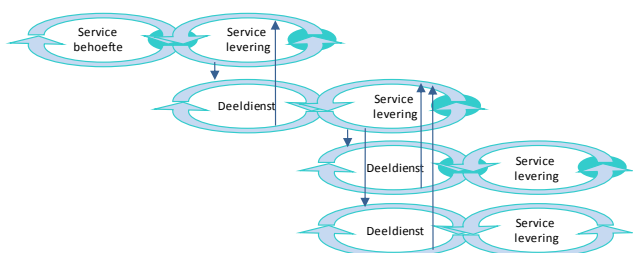
# Betere dienstverlening door eigen verantwoordelijkheid

Toepassing van de principes van het Service Management Lemniscaat heeft geleid tot vijf eenvoudige processen, te weten: Specificeren, Formaliseren, Inrichten, Exploiteren en Verantwoorden. Samen zorgen deze processen voor een gesloten plan-do-check-act cyclus. In onderstaand figuur zijn deze processen op het Lemniscaatmodel afgebeeld.



Wensen van klanten (of intern onderkende nieuwe behoeften) worden vertaald naar duidelijke afspraken over de te leveren diensten. Voordat tot levering van deze diensten wordt overgegaan, worden eerst alle activiteiten, benodigde middelen, documenten, (exploitatie)handleidingen, rapportagetemplates et cetera geborgd die nodig zijn voor een goede exploitatie. De resultaten die in het proces 'exploiteren' zijn gerealiseerd, vormen de basis voor rapportages en verantwoording aan de opdrachtgever en eventuele bijstelling van gemaakte afspraken en/of vormgegeven inrichting van de dienstverlening.

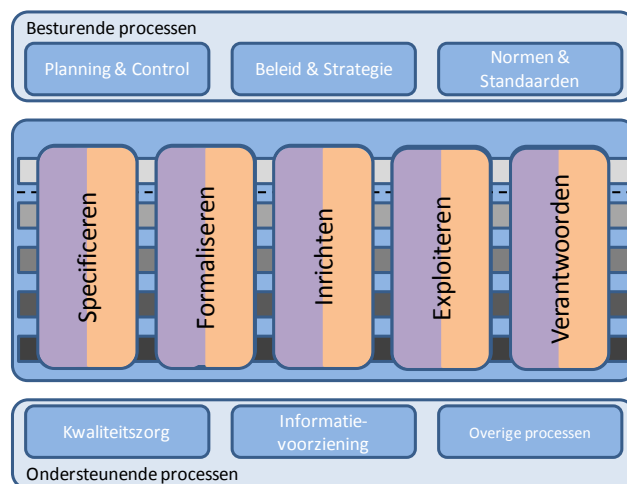
Onderstaand figuur visualiseert het principe van de gelaagde demand/supply keten door een stapeling van lemniscaat figuren.



## IDA, een integrale dienstverleningsaanpak

De hiervoor beschreven uitgangspunten vormen een belangrijke basis voor onze integrale dienstverleningsaanpak: IDA. Deze aanpak biedt de mogelijkheid om de volgende stap in uw dienstverlening te maken: van procesgericht naar dienstgericht. Uiteraard niet zonder processen, maar vooral gebruik makend van de verantwoordelijkheden en capaciteiten van uw medewerkers!

IDA biedt een kader om uw dienstverlening weer bovenaan te zetten. Het is een aanpak die de gelaagdheid van diensten erkent, herkent en benoemt. Het faciliteert het maken van afspraken en de borging hiervan met onderliggende afspraken. Zo zal iedere supplier zijn eigen demands weer uitzetten bij verschillende deeldienstverleners. En op ieder niveau is er een verantwoordelijke. Iemand die van zijn deelgebied verstand heeft en daarbij de ruimte krijgt om passende afspraken te maken en die met zijn eigen passende verantwoordelijkheden in te vullen.



Binnen IDA is hiervoor een procesmodel voor dienstverlening ontwikkeld en uitgewerkt: een eenvoudig model dat is gebaseerd op besturende-, primaire en ondersteunende processen. Generieke processen die gebruikt kunnen worden om de eigen dienstverlening specifiek te maken. Uiteraard is hierbij ook ruimte voor uw bestaande ITIL, ASL en/of BiSL processen.

## Eenvoud en tevredenheid

De IDA aanpak en bijbehorend procesmodel biedt een eenvoudig handvat om activiteiten binnen uw organisatie te uniformeren en te standaardiseren. Het stelt de (interne) dienstverlening van uw medewerkers centraal en biedt hun kaders voor het vormgeven, uitvoeren en rapporteren over hun activiteiten. De verantwoordelijkheid die medewerkers hierbij krijgen, stelt ze in staat om mededienstverlener te worden. Het resultaat is een eigentijdse benadering voor een betere, effectievere, flexibeler en efficiëntere (ICT-) dienstverlening en een grotere tevredenheid van u, uw medewerkers en -niet op de laatste plaats- uw klanten!



**Meer informatie? Neem contact op voor het maken van een afspraak.**

Service8 B.V.  
Postbus 50121 [www.service8.nl](http://www.service8.nl)  
1305 AC Almere [info@service8.nl](mailto:info@service8.nl)

06-20.532.585