

ServiceManagement

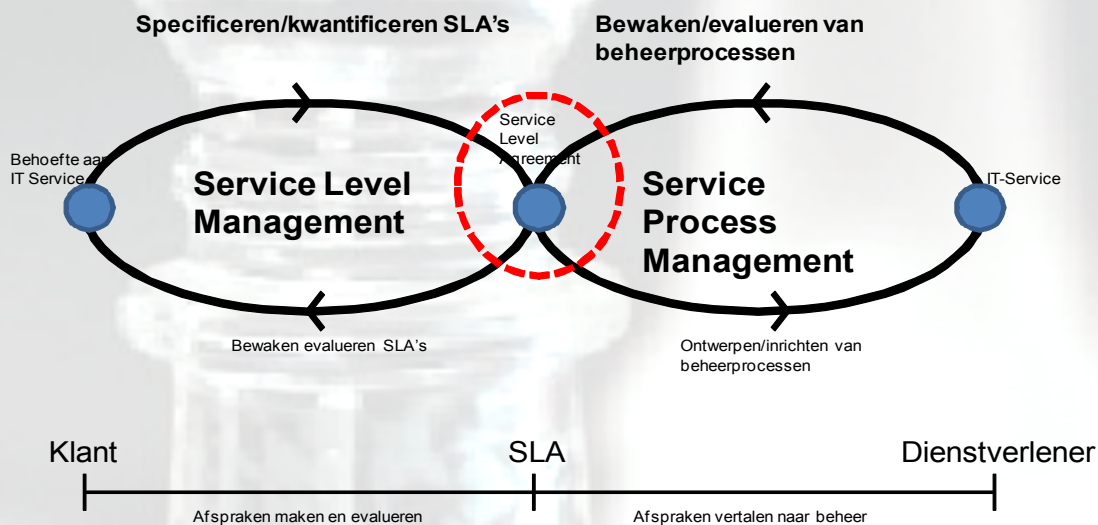
IT-servicemanagement wordt onderverdeeld in 2 onderdelen, te weten Service Level Management en Service Process Management.

Service Level Management:

Het in goed samenwerkingsverband tussen aanbieder en afnemer, zorg dragen voor het overeenkomen en bewaken van een optimaal (prestatie-)niveau van IT-dienstverlening.

Service Process Management:

Het op basis van de gemaakte afspraken inrichten en beheersen van de dienstverlening



Een Service Level Agreement (SLA) vormt de spil in het geheel en heeft als hoofdfunctie om de klantbehoefte te vertalen naar IT-Services. Op basis van deze overeenkomst wordt in het Service Proces Management de IT-Services ingericht en uitgevoerd.

Aan de ene kant is voor het proces Service Level Management de SLA output (als de behoefte vertaald is naar IT-Services) en tegelijkertijd input om de afgesproken dienst te bewaken en te evalueren.

Aanpak:

Kwaliteit van de dienstverlening is afhankelijk van:

Het behalen van de afspraken - perceptie van de klant (lees: eindgebruiker)

Vanuit die gedachte zal ReSa Management Services u helpen met servicemanagement. Desgewenst zal ReSa als servicemanager opereren binnen uw organisatie. De klant staat hierin centraal. De Present Mode of Operation (PMO) zal beschreven en gemeten worden. Vervolgens de gewenste situatie, oftewel de Future Mode of Operation (FMO). Het uiteindelijke stappenplan beschrijft niet alleen de gabanalyse tussen PMO en FMO maar ook hoe te komen van PMO naar FMO. Centraal daarin staat altijd meten=weten=denken=doen, om vervolgens weer opnieuw te meten om weer te weten en te denken en te doen.

