

WHITEPAPER

Effektbaseret Service Management implementering

Effektbaseret Service Management implementering



EFFEKTBASERET SERVICE MANAGEMENT

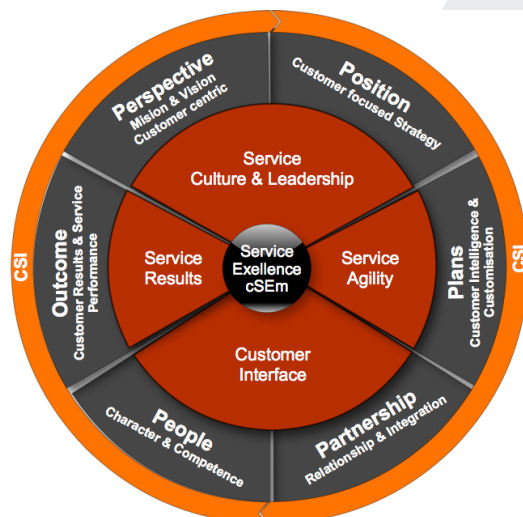
- DEN KUNDEVENDTE DRIFTORGANISATION

Det handler stadigvæk om, at man evner at levere de services som forretningen har brug for i markedet; services som både er fokuserede og specifikke i sin forretningsunderstøttelse og dermed direkte anvendelige og forståelige for forretningen og i sidste ende kunderne, som man betjener. Samtidigt kan det konstateres, at flere og flere it-samarbejdsrelationer holdes sammen af krav om synlig og målbar merværdi for de involverede parter og dermed intensiverer behovet for, at IT kan identificere og synliggøre konkurrencemæssige fordele, for derigennem differentiere sig på andet end blot pris og gøre det vanskeligere for konkurrenterne at kopiere relationen.

Op til nu har der været egen fokus og aktivitet på forbedring af sit proces apparat igennem forskellige Best Practice som ITIL, men rammen som man skal kigge på er langt bredere og omfatter andre elementer som er vigtige for at sikre transformationen til en mere kundeendt driftsorganisation.

Det overordnede mål med at anvende effektbaseret service management er den store bredde (kaskade princip) der er i berøringsfladerne under selve implementeringen, hvilket opretholder synlighed, aktualitet og dermed momentum i implementeringstrinene.

Vi har igennem best practice viden, erfaringer og metode, en model som angiver elementer man bør fokusere på, for at opnå en effektbaseret transformation til service excellence i organisationen.



Effektbaseret Service Management implementering



Forbedring af Service Management er ressourcekrævende. Opgaverne er ofte komplekse, og går på tværs af organisationsgrænser.

Derfor er en vigtig pointe, at der skal ses på om den samlede driftsportefølje reelt udvikler forretningen i den ønskede retning. Dette kan gøres med støtte fra cSEm, hvor der ses på alle eller en prioriteret mængde af de faktorer den enkelte organisation bør fokusere på for at opnå en mere kundeendt drift organisation. Ved brug af Effektbaseret Service Management fokuseres, hvordan de ønskede effekter opnås

gennem strategiske valg i ledergruppen og de taktiske og operationelle aktiviteter, der gennemføres efterfølgende.



Kend dine kunders behov

Kernen i konceptet ligger i evnen til at kunne identificere tyngdepunkt i kundens serviceopfattelse og opretholde en kontrol med evt. ubalancer.

*Interesseret?,
så kontakt os for adgang til et mere fyldestgørende materiale.*

Vi kan støtte med identifikation og gennemførelse af alle effektbaserede aktiviteter fra review af kundens driftsorganisation og videre med bidrag og identifikation af de faktorer, som har størst påvirkning på dette at få en mere kundeendt drift forretning. Vi har en solid erfaring i implementeringen af identificerede faktorer og modellen der sikrer forankringen i organisationen.

Copyright
2012: reflectIT, all rights reserved. The materials in this publication are protected by copyright and/or other intellectual property laws. Any unauthorized use of the materials in this publication can result in an infringement of these laws. Unless expressly permitted, the copying of information or documents from this publication, in any form, without the prior written permission of reflectIT is prohibited.



reflectIT Når I ønsker udvikling, forandring og styring, hjælper vi jer gennem hele processen – fra de indledende tanker, til løsningerne er solidt forankrede i den daglige drift. Herved skabes resultater og værdi i jeres hverdag – på såvel strategisk som operationelt plan.



Maximize Consult sætter fingeren på udfordringer og udarbejder effektive løsninger til projekt- og driftsorganisationer, og bidrager hermed til at din virksomhed kan nå sine forretningsmål.

Maximize Consult ApS
Vandtårnsvej 62 A, 1, nr. 04
2860 Søborg
maximizeconsult.dk

Kontaktperson
Mette Dal Pedersen
mdp@maximizeconsult.dk
Tel. +45 2120 0030