



Voldoet jouw Service Management-oplossing aan de wensen van een moderne organisatie?

ivanti

De voordelen van IT Service Management (ITSM) en Enterprise Service Management (ESM) zijn jou waarschijnlijk niet onbekend. Processen zijn efficiënter ingericht, een aanvraag wordt sneller en op eenduidige wijze afgehandeld, waarmee je de servicekwaliteit verhoogt. Dat neemt niet weg dat wanneer een ITSM- of ESM-oplossing eenmaal staat, je er geen omkijken meer naar hebt. Door de continue veranderingen binnen het IT-landschap en binnen jouw organisatie, is het raadzaam eens in de zoveel tijd jouw Service Management-oplossing weer even tegen het licht te houden. Voldoet de oplossing aan gewijzigde eisen? Zit er voldoende groeiperspectief in of zit je eigenlijk al aan de maximale ondersteuning? En past dat nog wel bij de realiteit en ambities van vandaag de dag? Wil je weten op welke punten je jouw oplossing kunt toetsen?

Deze checklist helpt je op weg.



Biedt jouw Service Management-oplossing voldoende flexibiliteit?

Ziet jouw organisatie er nog precies zo uit als toen je startte met Service Management-tooling? Grote kans van niet. Wellicht zijn jullie gegroeid, zijn er acquisities geweest en hebben jullie nu meerdere vestigingen. Of is jouw organisatie juist meer gaan focussen op de core business. Welke richting de organisatie ook op gaat, de Service Management-oplossing moet blijven voldoen.

Niet alleen de organisatie kan veranderd zijn, de verschuiving kan ook plaatsvinden in de ambities van de IT-afdeling. Of de ambities van de organisatie op IT-onderwerpen. Wellicht was in eerste instantie ITSM voldoende, maar klinkt inmiddels de wens om ook andere organisatieprocessen via Service Management-tooling te ondersteunen.

Eén ding staat vast: organisaties zijn continu in beweging en dan is het prettig als jouw Service Management-oplossing mee kan bewegen. Schaalbaarheid in capaciteit en de licensering is bijvoorbeeld belangrijk. Maar ook de flexibiliteit van de gekozen oplossing speelt mee. Hoe eenvoudig kunnen updates doorgevoerd worden? Heb je voor iedere aanpassing van een achterliggende workflow programmeerkennis nodig, of kun je zonder codes configureren? Het zijn slechts enkele checks om te zien of jouw Service Management-oplossing ook naar de toekomst toe voldoende flexibiliteit biedt.



Voldoet de gekozen technologie nog?

Service Management-oplossingen worden op verschillende manieren aangeboden. Waarschijnlijk is er bij de aanschaf al aardig wat tijd besteed aan welke variant voor jouw organisatie het beste werkt: cloud, on-premise of een combinatie van beide. Verandert de organisatie en de ambities, dan kan het zijn dat de gekozen technologie niet meer voldoet. Maak je momenteel gebruik van een cloud-oplossing, maar zijn er heel veel koppelingen tussen applicaties nodig, dan is een overstap naar on-premise bijvoorbeeld een overweging waard.

Het kan natuurlijk ook zijn dat de eisen die aan IT-oplossingen gesteld worden inmiddels zijn veranderd. Waar on-premise eerst de way to go was, is dat wellicht inmiddels SaaS geworden.

Ook een technologiekeuze kan gaandeweg veranderen. Heb je hiermee te maken, kijk dan vooral naar oplossingen die zowel in een on-premise als in een SaaS-variant beschikbaar zijn, zodat je eenvoudig kunt overstappen van de één naar de ander zonder daarbij de gehele architectuur en inrichting te hoeven aanpassen.

Een belangrijke vraag is dan ook welke impact het heeft voor je huidige configuratie als je overstapt van on-premise naar SaaS of andersom. Een Service Management-oplossing zou je organisatie en keuzes hierin niet mogen afremmen.



Is er voldoende ruimte voor innovatie en verbetering?

De wereld om ons heen verandert en dat zou ook moeten gelden voor jouw Service Management-oplossing. De eisen die jouw organisatie destijds stelde aan een oplossing kunnen inmiddels gewijzigd zijn, simpelweg omdat er veel meer mogelijk is. Het laatste wat je wilt, is een oplossing die eigenlijk alweer achterhaald is. Dat merken gebruikers snel genoeg. Werkt tooling niet meer in hun voordeel, dan gaan ze al snel op zoek naar andere wegen die sneller werken. En dat is nu juist wat je wilt voorkomen met Service Management. Stel jezelf daarom de vraag: is de Service Management-tooling eenvoudig door te ontwikkelen? Is er ruimte voor innovatie en nieuwe toepassingen, zodat je er niet alleen nu, maar ook in de toekomst voordeel uit kunt halen?

Kijk daarom ook eens naar mogelijkheden om Artificial Intelligence in te bouwen. Laat je tickets bijvoorbeeld aan de hand van bepaalde karakteristieken automatisch categoriseren. Deze augmented analyst stuurt tickets dan automatisch door in de juiste flow en laat gebruikers weten op welke termijn ze een oplossing kunnen verwachten. Dat scheelt een hoop handmatig werk bij de Service Desk.

Een andere veelgehoorde wens is om via meerdere kanalen bereikbaar te zijn. Niet alleen via een self-service portaal vanaf de laptop of desktop, maar ook via een app op de smartphone of simpelweg via de telefoon. Logisch, maar de druk op de Service Desk moet niet te groot worden. Zeker het beantwoorden en afhandelen van telefoontjes kan een enorme tijdvreter zijn. Het is verstandig om dit onderdeel te automatiseren, via voice automation. Zo kun je op basis van nummerherkenning

automatisch weten wie jou belt en vervolgens een keuzemenu laten horen en op basis van de keuzes die gemaakt worden de juiste flow in gang te zetten. Dat vermindert de druk op de Service Desk aanzienlijk. Tegelijkertijd ben je hierdoor 24/7 bereikbaar en kan direct en eventueel geautomatiseerd service worden verleend.



Is het eenvoudig om verouderde tooling af te schalen?

Niet alleen de Service Management-tooling moet af en toe onder de loep genomen worden. Ook de lifecycle van geïntegreerde applicaties is eindig. Is je architectuur zo opgezet dat je die verouderde applicaties eenvoudig kunt afschalen of vervangen voor iets nieuws?

Bij een slim opgezette Service Management-oplossing ga je uit van een ontwikkelpad. Je gaat bijvoorbeeld live met koppelingen tussen bestaande applicaties, maar zodra deze niet meer voldoen, wil je eenvoudig over kunnen stappen naar iets anders. Of verschillende losse applicaties op termijn vervangen door een integrale oplossing op het gebied van asset management of endpoint management. Verouderde tooling makkelijk kunnen vervangen zegt iets over de flexibiliteit van je oplossing. En die is bij voorkeur maximaal.



Waarborgt de Service Management-oplossing efficiency en compliance?

Het automatiseren van volledige processen zorgt ervoor dat je de efficiency verhoogt, klanten direct vooruit helpt en ook je compliance waarborgt. Een flexibele Service Management-oplossing die meebeweegt met de wensen en ambities van jouw organisatie is daarvoor een belangrijke voorwaarde.

Compliance is tegelijkertijd iets waar je zo min mogelijk omkijken naar hebt. Veranderende regelgeving op het gebied van persoonsgegevens bijvoorbeeld, of aangescherpte eisen binnen informatiebeveiliging. Het zijn zaken die gewoon goed geregeld moeten zijn binnen Service Management. Een goed idee dus om eens in de zoveel jaar te controleren of dit ook voor jullie oplossing geldt.

Hoe scoort jouw Service Management-oplossing?

Eén of meerdere keren 'nee' moeten antwoorden? Dan is het slim om je te verdiepen in een andere Service Management-oplossing, die beter past bij wat jouw organisatie nodig heeft.

De Service Management-oplossing van Ivanti is flexibel in te richten en biedt een scala aan mogelijkheden om door te kunnen groeien. Ook weet je zeker dat je altijd voldoet aan de actuele wet- en regelgeving. Benieuwd naar de mogelijkheden en hoe wij een overstap aanpakken? Neem dan contact met ons op.

