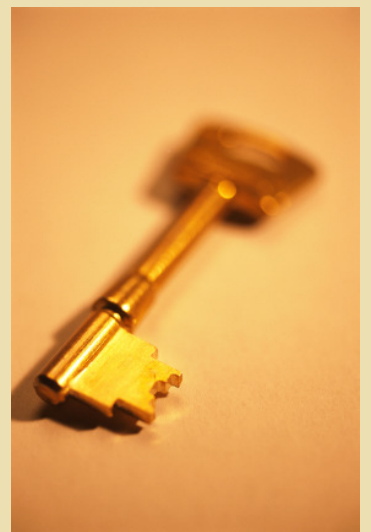




Focus op Continu Verbeteren

Uw sleutel om te bepalen welke *practices* zinvol zijn

- Korte doorlooptijd;
- Aantoonbaar resultaat;
- Ideaal motivatiemiddel;
- Eenvoudig en transparant;
- Verbeter volgens eigen prioriteiten;
- Perfecte opfriscursus voor uw teams;
- Gestructureerd gebruik van medewerkers' visie;
- Door gecertificeerde ITSMF-NL Benchmarkers™.



Van leden voor leden

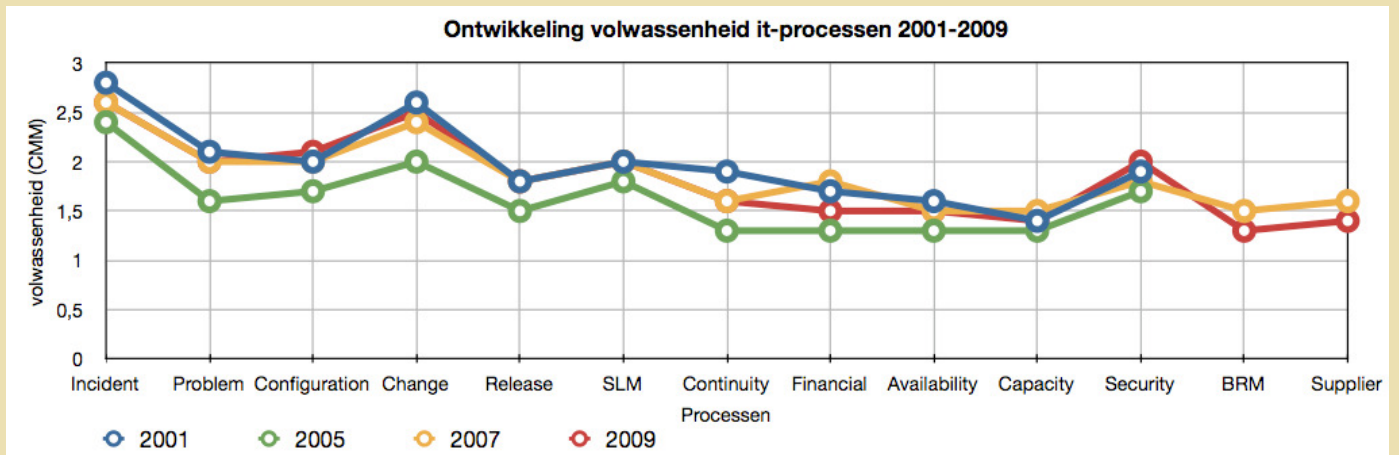
- Zowel voor vendor- als non-vendor leden;
- Compleet: Checklist concept dus niets “vergeten”;
- Controleerbare anonimiteit: data is alleen van de klant;
- Hoge constante kwaliteit tegen lage kosten per gebruik;
- Breed gedragen: de Benchmarking commissie bewaakt het model;
- Gestructureerd Service Improvement Programma naar eigen inzicht.



Hier ligt uw verbeterpotentieel

De groei in volwassenheid stagneert

Dit wordt aangetoond door de resultaten van de ITSMF Surveys:



Waar ligt de oorzaak, want...

- Uitgebreide frameworks en normen beschikbaar;
- ITSMF en verwante organisaties organiseren vele events;
- Vele consultancies die ieder op eigen manier verder helpen;
- Talloze practices beschreven in de ITSMF Library en de vakliteratuur,

... maar het heeft (nog?) niet geholpen

En zo kunnen we u echt helpen:

ITSMF-Benchmarking levert u een diagnostisch hulpmiddel bij het continu verbeteren. Door het in te zetten verzekert u zichzelf van een complete checklist van good en best practices, dezelfde definities, data ter vergelijking, gestandaardiseerde algoritmes en een standaard voor Continual Service Improvement.

Het heeft zich inmiddels ruimschoots bewezen.

Het enige dat nu nog ontbreekt is uw commitment!

Voor meer informatie kunt u terecht op:

www.itsmf-benchmarking.nl



ITIL, ISO/IEC 20000 en CMMI for Services worden wereldwijd geaccepteerd als best practices for IT Service Management. Wat let ons om het te gebruiken?

En dit is de manier:

- Per proces een complete checklist doorlopen om per actie aan te geven wat je op dit moment wel en niet doet, of een beetje...;
- Per actie geef je aan of dat je dit specifieke item wel wilt gaan implementeren; je kunt er zelfs een eigen prioriteit aanhangen;
- Je krijgt in de rapportage te zien hoe je het de vorige keer deed en of je je targets hebt gehaald; je benchmarkt dus vooral tegen jezelf.

Een perfect mechanisme om IT Service Management structureel te verbeteren.
Het is nu beschikbaar.

Aantoonbaar verbeteren van de kwaliteit van IT Service Management

Doelstellingen Benchmarking commissie:

- Het bieden van een onafhankelijk framework voor het meten van de bestaande kwaliteit, prestaties en high level kosten van IT Service Management organisaties;
- Data van klanten wordt door een onafhankelijke partij opgeslagen zodat de voortgang van verbeteracties kan worden getoond bij volgende metingen;
- Referentiegegevens zullen worden getoond om de positie ten opzichte van de markt te kunnen bepalen (DB gemiddelde; DB Top25% en Sector gemiddelde);
- De data zal door een gecertificeerde consultant moeten worden gevalideerd voordat het in de database wordt opgenomen;
- De data zal regelmatig op anonieme wijze worden geanalyseerd en de conclusies zullen worden gedeeld met de ITSMF leden;
- Het procesmodel is gebaseerd op ISO/IEC 20000, uitgebreid met volwassenheidsstadia volgens het CMMI model;
- De prestaties worden gemeten op basis van door de Benchmarking Commissie gekozen metrics;
- De kwaliteit van het model zal continue worden verbeterd onder supervisie van de Benchmarking commissie;
- Door gezamenlijk gebruik van de ITSMF-Benchmark, wordt de database vergroot, de vergelijkbaarheid van definities en algoritmes gemaximeerd en analyse van de markt vereenvoudigd.



We zijn bereikbaar via: BM Cie@itsmf.nl

Tijdelijke aanbieding

*Er worden nog
ca. 50 personen
gratis getraind tot
Gecertificeerd
ITSMF-NL Benchmarker™*



is powered by



* Gratis voor de eerste 100 deelnemers

Gecertificeerde consultants:

- Worden met naam genoemd op onze website
- Kunnen als enige de ITSMF-Benchmark uitvoeren
- Krijgen toegang tot alle documentatie op de daarop aangemaakte pagina's op de website
- Moeten lid zijn van ITSMF Nederland (individueel of via het bedrijf waar ze werkzaam zijn)
- Instroomniveau: Basiskennis ITIL (ITIL Foundation, ISO 20000 Foundation of vergelijkbaar)

Foundation: Gecertificeerd ITSMF-NL Benchmarker™

- Met succes uitgevoerd assessment Incident Management (voor de start van de training sessie)
- Met goed gevolg hebben doorlopen van de trainingssessie
- Met succes uitgevoerde Service Control assessment in overeenstemming met de opdracht bij een ITSMF-Lid

Advanced ITSMF-NL Benchmarker™

- Minimaal drie uitgevoerde benchmarks waarvan één van minimaal zes processen in een standaard versie of extended versie

Master ITSMF-NL Benchmarker™

- Minimaal vijf uitgevoerde benchmarks waarvan drie van minimaal zes processen in een standaard of extended versie met multi mode of 360 mode en minimaal één met sourcing optie



Voor meer informatie kunt u terecht op www.itsmf-benchmarking.nl
Of mail de Benchmarking commissie BMCIe@itsmf.nl