

Mexon Technology 's iET ITSM geïntegreerd en geïmplementeerd met ISM

Mexon Technology levert en implementeert al sinds de jaren '90 van de vorige eeuw de IT service Management software iET ITSM bij en voor haar klanten. Voor het jaar 2000 gebeurde dit voornamelijk op basis van maatwerkimplementaties. In de eerste jaren van het huidige millennium meer en meer standaard en steeds minder op basis van maatwerk. En nu in 2011 eigenlijk alleen nog maar op basis van een standaard product dat geïmplementeerd en geconfigureerd wordt. Waarom zou een standaard product niet op een standaard wijze worden geïmplementeerd en geconfigureerd? Waarom zou een organisatie procedures en procesbeschrijvingen nog helemaal opnieuw willen uitvinden net als een software maatwerk implementatie? Eigenlijk is daar geen reden voor en daarom is iET ITSM dan ook geïntegreerd en afgestemd op de ISM-methode.

De ISM-methode (ISM, Integrated Service Management, is ontwikkeld door BHVB in Nederland <http://www.ismportal.nl>) is het resultaat van een jarenlange praktische en theoretische ontwikkeling. Door constant de behoefte van de business te analyseren is het gelukt een methode te ontwikkelen die snel en degelijk leidt tot een structurele verbetering van

de IT-dienstverlening. Die ervaringen en concepten zijn ondergebracht in een robuust fundament voor het leveren van IT-services, waarop alle nuttige, praktische en theoretische innovaties zijn gegrondvest. Hierdoor is één samenhangende structuur ontstaan die in de praktijk succesvol wordt toegepast bij grote en kleinere organisaties.

De ISM-methode bestaat niet alleen uit het ISM-framework, waarin People, Process en Product aan elkaar worden gerelateerd, maar ook uit een implementatiemethode en vele vormen van support.

De implementatiemethode is gericht op invoering van het framework, begeleiding van de organisatie bij de toepassing van dit framework en de cultuurverandering die hiervoor nodig is.





Integratie Mexon Technology's iET ITSM en ISM

De integratie van iET ITSM en ISM wordt gerealiseerd op de volgende wijze:

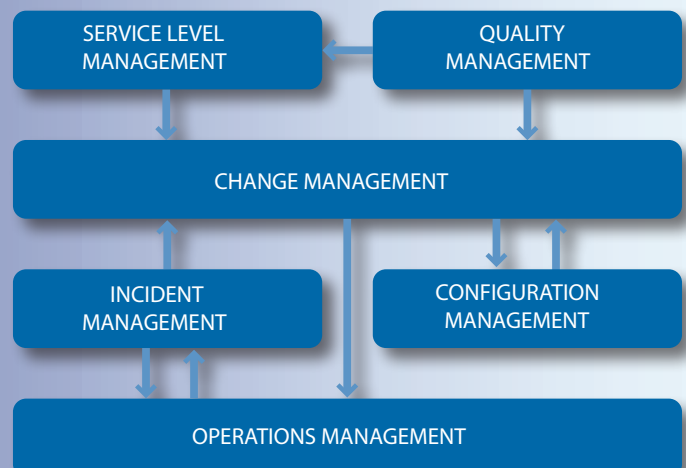
- Alle iET ITSM stamtabellen (referentiële data zoals prioriteitenmatrix en Change categorieën) worden bij installatie geladen met de ISM-specifieke parameters. Waardoor u ook hier veel nadenken, discussie, consultancy-kosten en vertraging voorkomt (net als bij het nadenken over hoe uw proces er uit zou moeten zien).
- Vanuit iET ITSM zijn er links gelegd naar de relevante ISM-publicaties (generiek en organisatie-specifiek) waar u in iET ITSM direct kunt zien hoe een bepaald proces dient te verlopen, wat bijvoorbeeld een bepaalde impact of urgentie inhoudt en welke categorieën changes of incidenten er zijn.
- Om iET ITSM in lijn te brengen met ISM wordt er in iET ITSM niet gesproken over het proces Problem Management maar wordt overal gerefereerd aan het proces Quality Management (net zoals in ISM, maar ook in ISO 20000)
- Recentelijk is bij een belangrijke klant voor zowel ISM als Mexon Technology's iET ITSM succesvol de integratie tot stand gebracht en is de eerste fase van ISM en iET ITSM geïmplementeerd binnen de gewenste 3 maanden zoals ISM voorschrijft (DUO in Groningen)

Uitgangspunten bij de ontwikkeling van ISM.

Het uitgangspunt bij de ontwikkeling van ISM is om een volledig en toepasbaar managementinstrument te bieden.

De belangrijkste kenmerken van ISM zijn:

- Focus op dienstverlening
- Toepasbaarheid en eenvoud
- Op architectuur gebaseerde structuur
- Integratie van People, Process en Product (o.a. iET ITSM van Mexon Technology)
- Directe toepasbaarheid voor iedere organisatie
- Standaardinstallatie: snelle in-productiename met daarna start van cultuurverandering
- Maximale standaardisatie met koppelvlakken naar organisatiespecifieke kenmerken





Wat heeft u aan iET ITSM?

We zetten de voordelen op een rijtje:

- een **snelle verbetering van uw dienstverlening** en van uw klanttevredenheid, omdat iET ITSM in korte tijd bijdraagt aan een effectievere en efficiëntere organisatie
- Significant hoger rendement van IT-beheer in vergelijking met traditionele ITIL-invoeringen
- een veel **snellere invoering van IT-beheer**, door de sterke standaardisatie van de methode
- een **flexibele fasering** van de verbetering van uw IT-beheer, volgens uw eigen prioriteiten
- **meer draagvlak** onder uw medewerkers, omdat iET ITSM eenvoudig te begrijpen en toe te passen is
- een **besparing op de procesmanagement-kosten**, omdat het ISM-procesmodel slechts zes logisch geordende en geïntegreerde processen bevat. Het model is daardoor overzichtelijk en goed aanstuurbaar
- een **goede aansluiting op bestaande kennis en begrippen** bij uw beheerders, omdat de ISM-processen goed aansluiten op de beschrijvingen en begrippen in ITIL, MOF en ASL
- **forse besparing op de inrichtingskosten** van uw helpdesktool: iET ITSM maakt gebruik van gestandaardiseerde inrichtingen van bekende tools, waardoor een snelle en optimale integratie ontstaat met de processen en uw organisatie
- **forse besparing op de beschrijving van uw processen** en de inrichting van uw publicatietool: iET ITSM maakt gebruik van gestandaardiseerde procesmodellen die in de meeste bekende publicatietools plug-and-play zijn
- een **zeer effectieve voorbereiding** op een ISO20000- of NEN7510 certificering of een COBIT-audit
- een **groot netwerk** van ISM-gebruikers die kennis en ervaringen uitwisselen via de iET ITSM Portal en bijeenkomsten
- een **schaalbare oplossing** die met u meegroeit: iET ITSM wordt door kleine en grote organisaties gebruikt

Voordelen van Mexon Technology's iET ITSM samen met de ISM-methode

De belangrijkste voordelen van de combinatie van de ISM-methode en iET ITSM zijn:

- Standaard inrichting iET ITSM volgens / met de ISM-methode als vertrekpunt
- Geen onnodig tijdverlies qua doorlooptijd bij bedenken van de inrichting van processen, maar ook bij het inrichten van uw Service Management tool
- Zowel iET ITSM als de ISM-methode evolueren en verbeteren zichzelf en blijven daarbij op elkaar aangesloten. Beiden worden voor u onderhouden
- Zowel iET ITSM als de ISM-methode hebben zich nadrukkelijk bewezen in de markt

Mexon Technology, the Customer Centricity Company!

Mexon Technology, winnaar van de Top Tools Innovation Award, is leidinggevend leverancier en intergrator van IT Service Management, Asset Management & Process Management oplossingen in de Benelux en Frankrijk. De dienstverlening omvat onder meer Service Management, Process Performance Management en Asset Intelligence. Mexon Technology streeft altijd naar een partnership met nieuwe en bestaande klanten op basis van betrokkenheid, betrouwbaarheid en deskundigheid. Inherent hieraan wordt het producten- en dienstenportfolio continu aangepast aan de laatste ontwikkelingen. Veel van de momenteel succesvolste ondernemingen kiezen oplossingen van Mexon Technology om hun kosten te verlagen en hun klanttevredenheid te verhogen

iET ITSM

Bij het ontwerpen van iET ITSM hebben dienstverlening, flexibiliteit en best practices centraal gestaan. Hierdoor biedt het organisaties de mogelijkheid om alle service processen en afdelingen onder te brengen in één oplossing. iET ITSM bezit de flexibiliteit en schaalbaarheid om mee te groeien met de wensen van uw organisatie. iET ITSM ondersteunt de volgende processen:

- Incident Management
- Request Fulfillment
- Self-service
- Knowledge Management
- Problem Management
- Change Management
- Release Management
- Configuration Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Risk/Security Management
- Performance Measurement
- Mobile ITSM
- IT Asset Management

Andere oplossingen

Mexon Technology is ook leverancier van oplossingen voor:

- IT Asset Management
- Process Management
- License Management

Adressen:

Mexon Technology Nederland

Plesmanstraat 2
3833 LA Leusden
T +31 33 4321700
F +31 33 4321521

Mexon Technology België

Leuvensesteenweg 392B
1932 Sint-Stevens-Woluwe
T +32 2 725 16 44
F +32 2 725 30 32

Mexon Technology Frankrijk

Immeuble Technologies
84/88 bd de la Mission Marchand
92411 Courbevoie Cedex
T +33 1 49 04 71 71
F +33 1 49 04 71 61