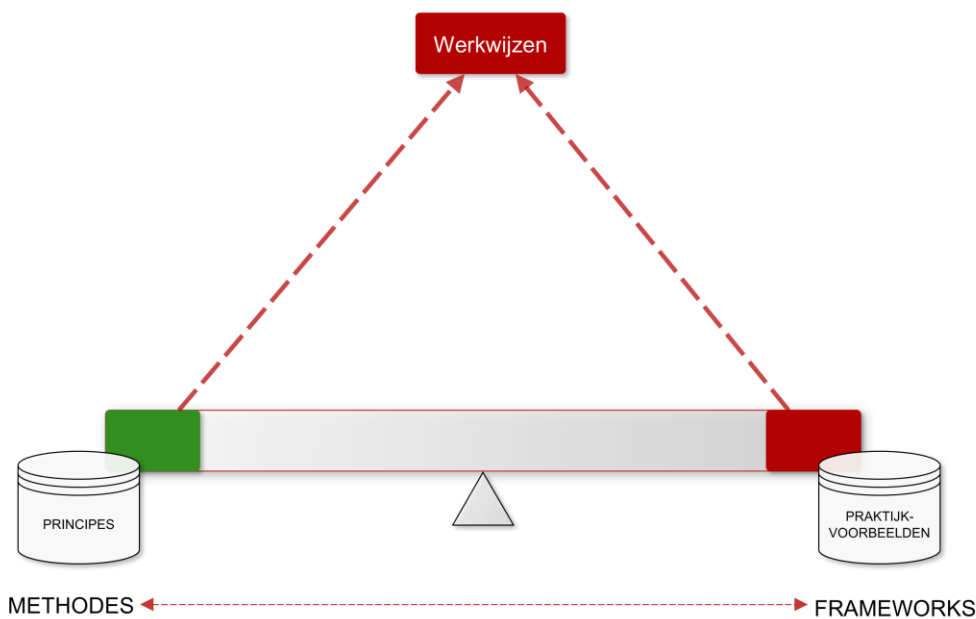


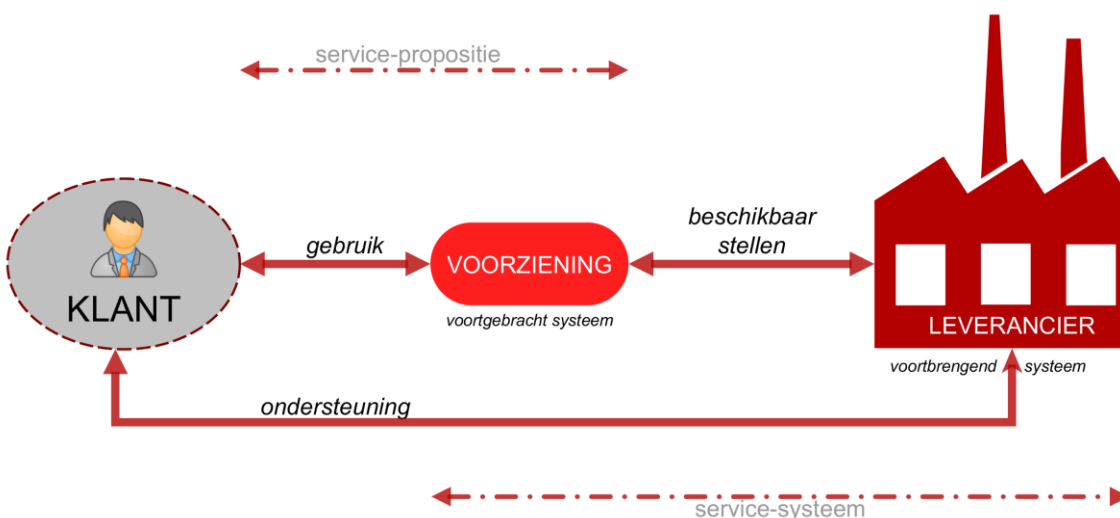
De USM-methode

De USM-methode is een managementmethode voor dienstverlenende organisaties. De methode beschrijft een gestandaardiseerd managementsysteem voor het inrichten van de organisatie, de werkwijzen en de middelen van een dienstverlener. De methode is gebaseerd op bedrijfskundige principes, en is geschikt voor alle serviceorganisaties die in control van hun werkwijze, besturing en prestatie willen komen. Met de methode kunnen geselecteerde practices uit frameworks naar behoefte worden gerealiseerd, in een stapsgewijze aanpak. De USM-methode wordt beheerd door de Stichting SURVUZ, en is in te zetten bij alle dienstverlenende organisaties, zoals zorg, overheid, financiën, ICT, onderwijs, telecombedrijven, etc.

De USM-methode (Universeel Service Management) is in 2015 ontwikkeld, als de volgende stap in de evolutie van servicemanagementmethodes. USM plaatst bedrijfskundige principes in een methodische aanpak, waarmee het managementsysteem van een serviceorganisatie kan worden ingericht.



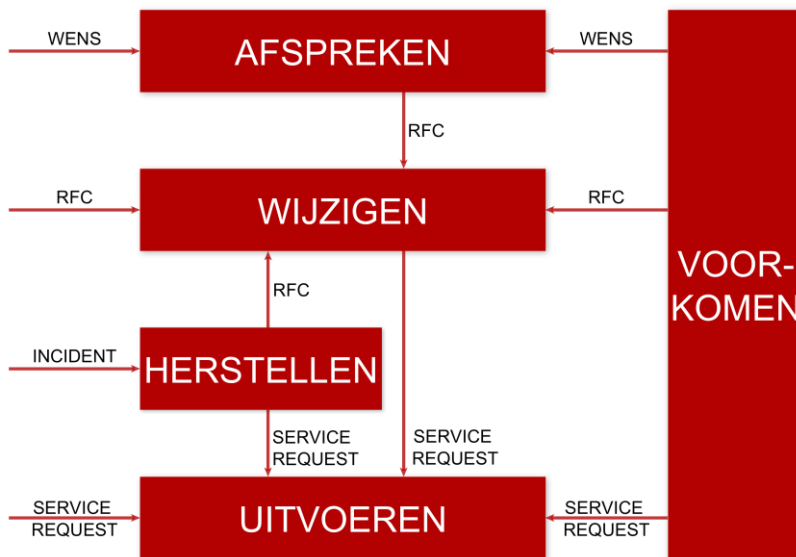
In USM staat de klant centraal in de dienstverlening. De dienstverlener stelt daarin een voorziening beschikbaar waar de klant gebruik van maakt. De dienstverlener ondersteunt de klant bij het gebruik van die voorziening, volgens daarover gemaakte afspraken. USM beschrijft het managementsysteem van de serviceorganisatie (de leverancier) in de context van die dienstverlening.



USM ondersteunt het inrichten van de *organisatie* met een rollen- en functiemodel waarmee organisaties hun eigen organisatiestructuur kunnen realiseren of aanpassen.

De *werkwijzen* in USM zijn gestructureerd rond een workflow systeem waarmee alle werkzaamheden in een serviceorganisatie kunnen worden ingericht. Dit workflow systeem is gebaseerd op een geïntegreerd procesmodel, dat bestaat uit slechts vijf non-redundante processen. Die vijf processen omvatten alle werkzaamheden van een serviceorganisatie:

- afspreken
- wijzigen
- herstellen
- uitvoeren
- voorkomen



Het USM-procesmodel kent slechts **acht workflows**, waarmee de serviceorganisatie al haar activiteiten efficiënt inricht. Het procesmodel levert de architectuur om tot die workflows te komen.

Het USM-boek beschrijft de *middelen* die een serviceorganisatie nodig heeft om de werkwijzen en de services te kunnen managen. Deze middelen zijn in USM's toolbox opgenomen, en kunnen naar behoefte worden ingezet bij de toepassing van USM. De organisatie richt de tools voor het managen van de werkzaamheden in m.b.v. de workflows van USM.

Controlmechanismen

De USM-methode hanteert twee fundamentele controlmechanismen, gebaseerd op functiescheiding:

- *domeinscheiding* - het scheiden van een taakgebied in twee deeltaakgebieden
- *procesmatig werken* - het scheiden van managementtaken binnen een taakgebied, naar procesmanagement en lijnmanagement

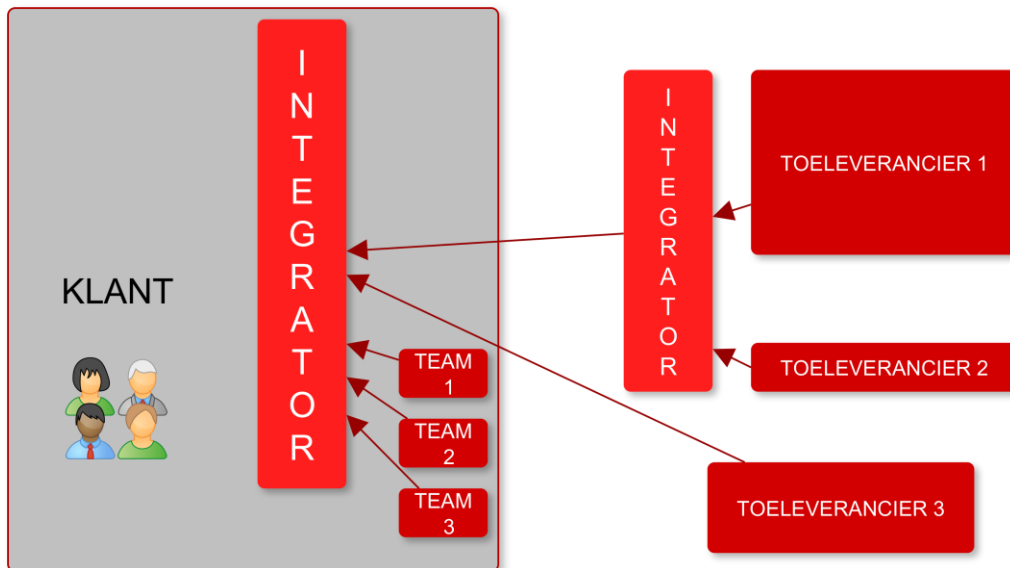
In beide gevallen brengt USM een scheiding aan tussen het *specificeren* en het *realiseren* van een taak: "eerst denken, dan doen". Daardoor worden taken controleerbaar gemaakt, waarmee de organisatie *in control* komt.

Verbetering van werkwijzen

De USM-methode besteedt veel aandacht aan het adopteren van de werkwijze. Een mensgerichte aanpak staat daarbij centraal. USM integreert daarbij methodes uit andere disciplines, zoals Organizational Behavior Management (OBM), maar ook generieke managementvaardigheden zoals Tekststrategie.

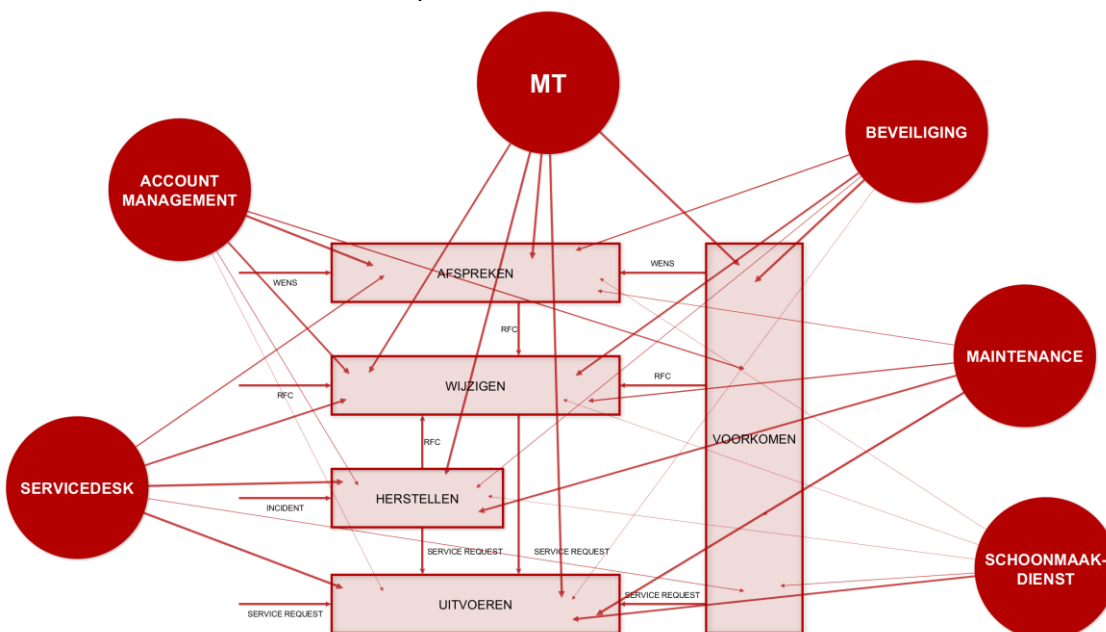
Standaardisatie

De methodische werkwijze van USM leidt tot een eenvoudig realiseerbare standaardisatie van de werkwijze van dienstverleners, die tot betere prestaties leidt, het regisseren van outsourcing optimaliseert, maar ook het samenvoegen van teams tot één uniform werkend shared service center ondersteunt. Zo'n shared service center kan vanwege de gevolgde standaardisatie meerdere disciplines omvatten.



Organisatie

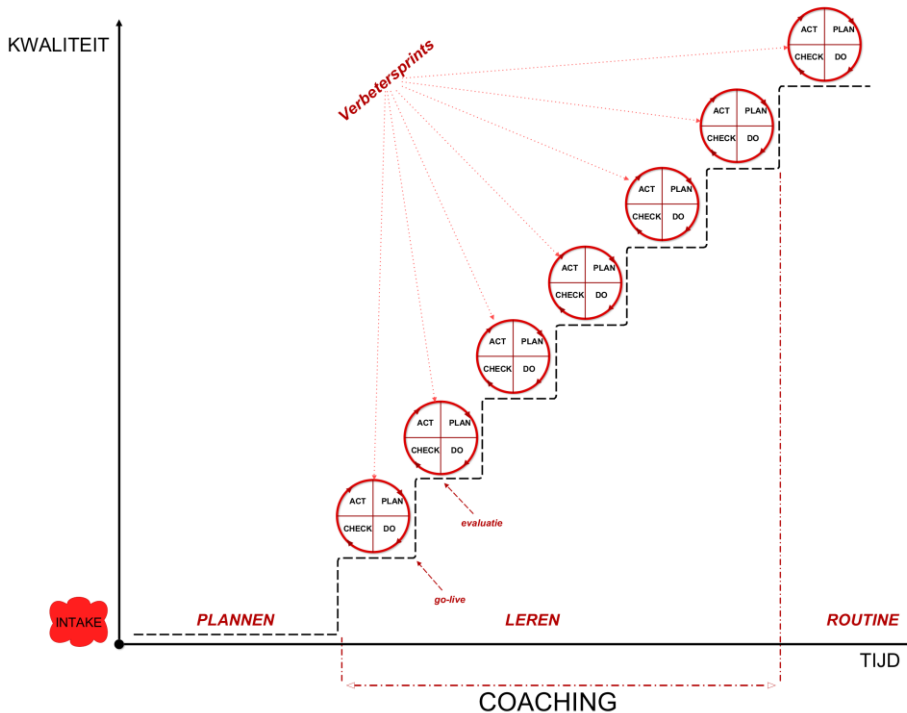
Iedere serviceorganisatie kan haar organisatiestructuur met USM naar believen inrichten, maar het USM-procesmodel geldt voor iedere organisatie. Dit geeft grote vrijheid aan een organisatie om USM op de eigen structuur af te stemmen, en toch de voordelen te plukken van een uniforme methodische aanpak.



Toepassing van de USM-methode

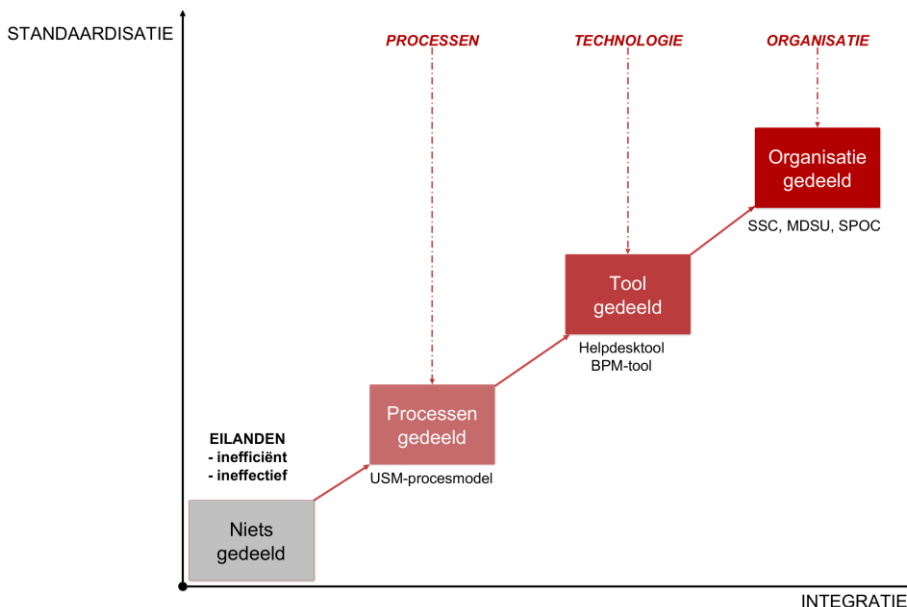
De toepassing van USM is mogelijk op basis van de informatie uit het boek. Wie eerst wil oefenen en de toepassing van USM in de eigen organisatie wil bestuderen, volgt daarvoor een tweedaagse USM-training. Ondersteuning in de vorm van een begeleid project maakt de kans op een succesvolle toepassing van USM daarna nóg groter.

Die begeleide invoering van USM verloopt stapsgewijs, en opnieuw langs gebaande wegen.



Relevantie voor IT-management

USM is een generieke methode voor dienstverleners. IT-afdelingen integreren steeds meer met andere facilitaire disciplines, zoals gebouwenbeheer, beveiliging, personeelszaken, medische technologie, logistiek, etc. Daarbij worden steeds vaker interdisciplinaire serviceteams ingericht. Voor dergelijke situaties is standaardisatie onontbeerlijk. De USM-methode ondersteunt zonder onderscheid al deze dienstverlenende disciplines en levert bij uitstek de grondslag voor de vereiste standaardisatie.



Beheer

De USM-methode wordt beheerd door de Stichting SURVUZ. De Stichting accrediteert partijen die de USM-methode ondersteunen, certificeert experts die daarbij actief zijn, en stelt middelen voor deze toepassing van USM beschikbaar.



W: www.survuz.com
M: info@survuz.com