



# Amaris Zorggroep

Inrichting Service Management



## Over Amaris

- Amaris biedt thuiszorg, tijdelijk verblijf incl. revalidatie en wonen met zorg in de regio Gooi & Vechtstreek en Eemland.
- 14 locaties, 800 bij ons wonende cliënten, 2500 thuiszorg cliënten
- Speerpunten: geriatrische revalidatie, dementiezorg en palliatieve zorg.
- 2300 medewerkers, waarvan ong. 120 medewerkers werkzaam op het servicebureau (staf)



## USM – Aanleiding

- **Aanleiding:** professionalisering serviceproces afdeling Informatisering & Automatisering (ong. 15 medewerkers).
  - Tot dan toe alle inkomende calls via **Outlook** en wensen bijhouden via **Excel**.
  - Kritiek vanuit organisatie over lange doorlooptijden en geen inzicht in status van vragen/wensen/incidenten.
  - Geen inzicht in aantallen, oplostijden.
  - Geen framework en geen tooling.
- **Begonnen met ITIL** → te ingewikkeld en sec gericht op ITSM.
  - Marktoriëntatie op alternatieven, uitgekomen op ISM en USM.
  - Keuze voor USM in verband met bredere toepasbaarheid, wat op dat moment een gedachte was om daarmee aan de gang te gaan → **Shared Service Center**
- Naast USM gekozen voor **Topdesk** als tool, ook i.v.m. bredere toepasbaarheid in services ondersteuning.
  - B.v. ook gekeken naar **Clientele**.



## USM – Implementatie

- **Stap 1:** gedachtengoed eigen maken → alle medewerkers (15 op dat moment) + medewerkers externe 1<sup>e</sup> lijns helpdesk **getraind in USM-methode** door Inform-IT
- Keuze voor **Bottom up implementatie** gezien het volwassenheidsniveau van de organisatie
- Implementatie en configuratie van ondersteunende tool Topdesk in samenwerking met Topdesk en FAB-IT.
- Daarna vooral **zelf aan de slag**. Nieuwe medewerkers ook **getraind in USM**.
- Januari 2018 Live gang met **Incident Management**: één ingang voor alle ICT-incidenten
- Maart 2018 Live gang van de CMDB
- Change Management alleen qua configuratie ingericht in Topdesk; wordt nauwelijks gebruikt ter ondersteuning van changes (en projecten)
- September 2019; **afdeling Inkoop** start met Incident Management binnen Topdesk
- 2020 gepland → **start self-service en HR (academie) + huismeesters**. Ontwikkeling naar algemene servicedesk/-processen Amaris-breed. Kans voor Amaris-brede implementatie.



## USM - Ervaringen

### Waar liepen we tegen aan?

- Zelf doen → a.g.v. prioriteitstelling **trager tempo** dan gehoopt
- **Eigenaarschap processen** is een lastig onderwerp, randvoorwaardelijk voor afspraken en wijzigingen
- Meekrijgen **externe 1<sup>e</sup> lijns helpdesk**
- Veel **begrippen** zijn in de Zorg en de daarbij behorende ondersteuning echt nieuw en vergt een behoorlijke ommezwaai.
- Onvoldoende mensen beschikbaar met **ervaring** met serviceprocessen
- Keuze om **zonder begeleiding** verder te gaan o.b.v. de training was een uitdaging (kennis i.c.m. tijd)
- Kennis over hoe een **CMDB** in te richten is een vak apart.
- Behoorlijke **inspanning** om alle CMDB-items in te voeren

### Wat heeft het opgeleverd?

- **Inzicht**
- **Single Point of Contact**
- **Uniforme werkwijze**



## USM – stip op de horizon

- **Integrale servicedesk**
  - 1 methode, 1 tool
- Wijzigen-proces inrichten o.b.v. **Nictiz referentie-architectuur** met domein-eigenaren (product-owners)
- **Aansluiting van de overige afdelingen** op in 1<sup>e</sup> instantie Herstel- en Uitvoeren-proces
- Inrichten van **Change/Contract/OPS/Risk Management**



## USM – succes- factoren

- Zorg voor **inbedding** in organisatie
- **Wijzigingsproces** is sleutel voor organisatiebrede implementatie
- **Iedereen** doet mee
- Zorg voor goede ondersteunende **tooling**
- Probeer service processen **Top Down** in te richten:
  - *Implementatie vanuit een Bottom Up situatie is verre van ideaal.*
- Zorg dat er mensen beschikbaar zijn met **kennis** hoe een **CMDB** in te richten



## VRAGEN?

