



# Eerste ervaringen met USM

Informatie: Marcel Schrauwen  
 Informatiearchitect Basalt Revalidatie

## DE CASUS BASALT REVALIDATIE

SCOPE: AFDELING INFORMATIEMANAGEMENT



### • Wat was het probleem?

- Kleine afdeling IM moet efficiënter leren werken

VAN:	NAAR:
Best effort, cherry picking	Gecontroleerde afhandeling van werk o.b.v. bedrijfsbelang
Wie het hardst roept wordt het eerst geholpen	Prioritering o.b.v. bedrijfsbelang en afspraken
Het wiel steeds weer uitvinden	Werken aan standaardisatie van wijzigingen
Implementatie ad hoc en zonder communicatie	Implementaties planmatig en goed aangekondigd

## WAAROM VOOR USM GEKOZEN?

SCOPE: AFDELING INFOTMATIEMANAGEMENT



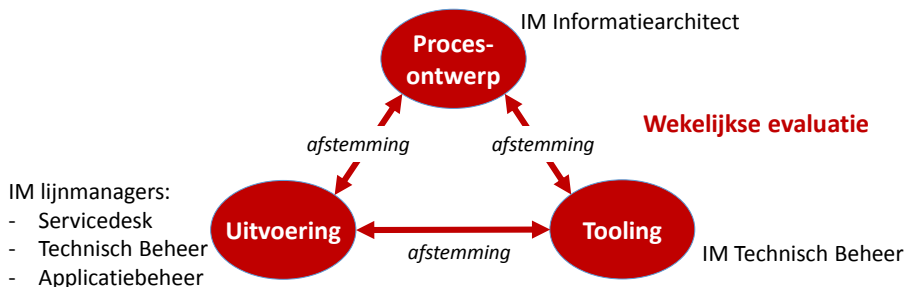
- Medewerkers hebben weinig kennis van ITIL, ASL, BiSL
- Eenvoudige methode gewenst
- ISM was al bekend, USM geselecteerd vanwege:
  - Geen kosten
  - Dekt de volledige lading
  - Relatief eenvoudig zelf te implementeren

## HOE HEBBEN WE HET AANGEPAKT?

SCOPE: AFDELING INFORMATIEMANAGEMENT



- Processen overgenomen in procesmanagementsysteem
- Change Management template in SM-tool Ultimo gezet
- Onderscheid naar rollen in implementaties



## WAT HEBBEN WE BEREIKT?

SCOPE: AFDELING INFOTMATIEMANAGEMENT



- **We werken nu 1,5 maand met CHM**
- **Duidelijke verbetering zichtbaar in de manier waarop we met wijzigingen omgaan**
- **Servicemanagement is nu onderdeel van *continu verbeteren***

## SUCCESSFACTOREN

SCOPE: AFDELING INFOTMATIEMANAGEMENT



- **De driehoek is nodig**
  - Functiescheiding tussen *ontwerp* (architectuur) en *realisatie* (tool en lijn) is cruciaal
- **Van niveau 1 naar 3 springen werkt niet**
  - Rustig bouwen aan de basis
- **Big bang werkt niet**
  - Geleidelijke invoering
- **Evaluatie om de paar maanden werkt niet**
  - Wekelijks overleg over kleine stapjes