



USM bij ZINN

Overwegingen & ervaringen



Aryan de Leeuw

Trainer | Adviseur | Projectleider

Office 365



Even voorstellen... ZINN

- VVT
- 2.400 medewerkers
- 4 grote locaties en 2 kleine locaties
- Afdeling Informatievoorziening/ICT
- Afdeling Facilitair (organisatie en client)
- Rechtstreeks onder Directeur



Waarom is er destijds gekozen voor USM (ISM)?

- Omarmen **Service**management
- 1^e stap naar bundelen werkzaamheden in **Topdesk**
- Vergroten **samenwerking** in grijs gebied
- **Integratie** Supportdesk ICT en Facilitair



Hoe is het geïmplementeerd?

- **In 1^e instantie (ISM):**
 - Extern adviseur als kartrekker
 - Processen van ICT en Facilitair beschreven
 - Modules Topdesk aangeschaft
- **In 2^e instantie (USM):**
 - **Training / Workshop**
 - Keuze: **zelf doen** a.d.h.v. boek en training
 - Starten met **Incidentbeheer** als basis voor verbeterproces
 - Huidige **werkwijze** optekenen conform USM
 - Inrichten in **Topdesk**



Hoe is het geïmplementeerd? (2)

- **In 3^e instantie:**
 - Wijziging **Scope**
 - Nieuw project FIZI (**Facilitair, ICT, Horeca, Inkoop**)
 - Net afgerond



Wat zijn de ervaringen?

- Te weinig **interne kennis** aanwezig
- **Verschillende werkwijzen** komen bloot te liggen
- Gemakkelijk: **verschillen** aangeven
- Moeilijk: **overeenkomsten** aangeven
- **Veranderingsbereidheid** blijft lastig
- USM/ISM-specialist te weinig **betrokken** gehouden



Succesfactoren

- Kartrekker met **overzicht**
- Draagvlak **directie**
- Niet benaderen als trucje maar als manier van effectief en eenduidig **diensten verlenen** en **verbetermethodiek**
- **Relaties leggen** met andere projecten/programma's
- **Timing**
- Specialist voldoende **betrekken**