

## Voordelen van FSM

Wat hebt u als organisatie aan FSM?  
Een overzicht van de belangrijkste voordelen:

- FSM draagt door zijn compacte en doelgerichte opzet direct bij aan de verbetering van uw dienstverlening.
- FSM wordt out-of-the-box geleverd en is direct toepasbaar. U bespaart meer dan 50% op de implementatiekosten.
- Het FSM-model omvat slechts zes logisch geordende processen. Het model is daardoor overzichtelijk en goed aanstuurbaar. U bespaart direct op de procesmanagementkosten.
- FSM ontsluit vanuit één portal alle gegevens en middelen die een beheerder nodig heeft.
- FSM is direct afgeleid van BiSL en de best practices uit het functioneel beheerwerkveld waardoor taal en structuur aansluiten op de kennis van uw functioneel beheerders.
- FSM maakt gebruik van de meest populaire publicatie- en helpdeskttools, waardoor maatwerk overbodig is.
- FSM wordt gefaseerd ingevoerd, zodat u soepel overgaat naar de nieuwe situatie.
- FSM sluit uitstekend aan op ISM.

## Interesse?

Wilt u meer weten over FSM?  
Surf naar [www.FSMportal.nl](http://www.FSMportal.nl). U kunt ook contact opnemen met:

BHVB, Zernikepark 4, 9747 AN Groningen.  
t (050) 579 1387, e [info@bhvb.nl](mailto:info@bhvb.nl)

Wij helpen u graag verder.



Overbrug de kloof tussen  
business en IT-beheer

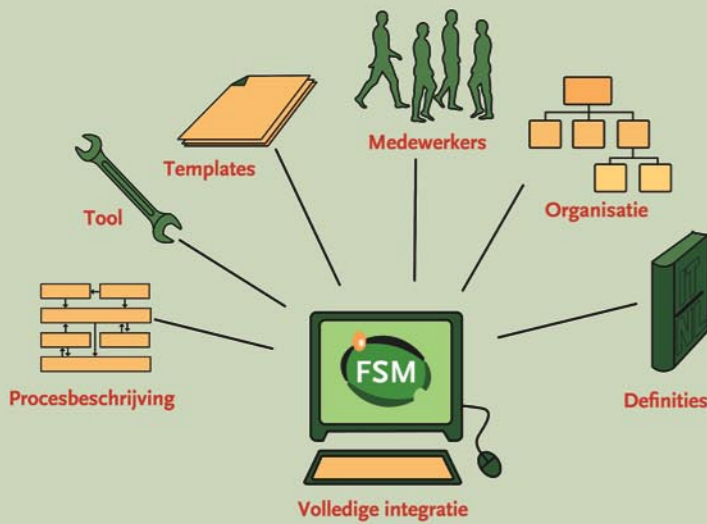
Overbrug de kloof tussen  
business en IT-beheer

Functional  
Service  
Management®



Passende  
processen  
out-of-the-box

# FSM, de oplossing voor Functioneel Beheer



Hebt u geen grip op de IT? Biedt de IT onvoldoende ondersteuning, zodat u de concurrentie uit het oog verliest? Hebt u klachten over hoge IT-kosten en geen zicht op de toegevoegde waarde van de IT? Snapt de IT-afdeling de wensen van de business niet? Zomaar een paar probleemvoorbeelden als organisaties hun IT-beheer niet goed aansturen.

De oplossing voor een succesvolle aansturing van IT-beheer is FSM®. Met FSM (Functional Service Management) richt u uw Functioneel Beheer in, krijgt u meer grip op de IT en slaat u een brug tussen de business en de IT-afdeling.

## Voor wie is FSM bedoeld?

FSM is belangrijk voor organisaties die problemen hebben met het goed formuleren van hun IT-wensen en het aansturen van IT-beheer, bijvoorbeeld de eigen IT-afdeling of een extern datacenter. Vaak bestaan er tussen business en IT-beheer problemen, omdat men elkaar niet begrijpt. De business wil bepaalde IT-diensten, maar kan niet duidelijk maken wat ze precies wil, terwijl IT-beheer op de stoel van de business gaat zitten, maar daar de competentie niet voor heeft. Met FSM kunt u als organisatie de kloof dichten tussen business en IT-beheer.



## Het belang van FSM

Binnen veel organisaties wordt al jaren geroepen dat IT-beheer de wensen en behoeften van de business beter moet begrijpen. Ondanks goede initiatieven slagen beide partijen er niet in de afstand te verkleinen. Blijkbaar is de kloof te groot om deze zonder goed ingericht functioneel beheer te kunnen overbruggen. Functioneel Beheer is het startpunt om meer grip op de IT te krijgen. Met een betere samenwerking tussen business en IT-beheer krijgt u niet alleen de diensten die de business ondersteunen, maar verbetert u ook de dienstverlening van uw bedrijf, wat uiteindelijk weer tot betere bedrijfsresultaten leidt.

## Wat is FSM?

FSM is een framework voor de inrichting van Functioneel Beheer en is daarmee de intermediair tussen de business en de IT. FSM biedt vanuit één portal toegang tot de geïntegreerde en gekoppelde processen, functies en rollen, definities en begrippen die door Functioneel Beheer worden gebruikt. Door deze hulpmiddelen vanuit één portal te ontsluiten, wordt de toegankelijkheid en actualiteit gegarandeerd.

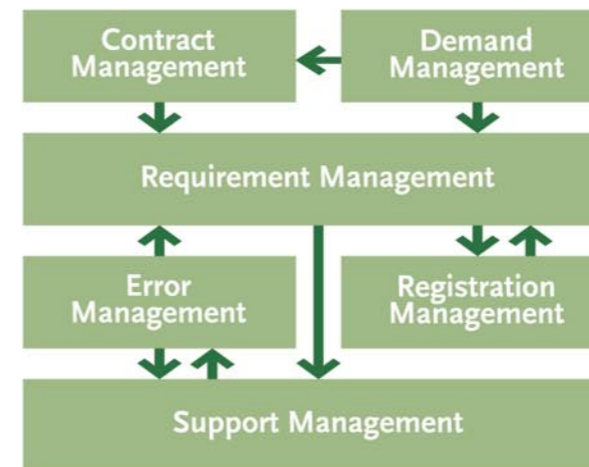


FSM vormt de ontbrekende schakel tussen de business en IT-beheer. Met FSM heeft de klant één aanspreekpunt om het noodzakelijke informatiesysteem te regelen. Bovendien biedt FSM toegang tot alle organisatorische middelen die nodig zijn voor goed Functioneel Beheer. FSM is logisch, werkbaar, en eenvoudig te begrijpen.

## Het FSM-model

Kern van FSM is het FSM-procesmodel dat door BHVB, samen met Univé Verzekeringen, tot op activiteitsniveau is uitgewerkt. Door gebruik te maken van ervaringen uit de praktijk, is FSM een praktisch en eenvoudig toepasbaar instrument geworden.

## Zes eenvoudige processen



Het FSM-procesmodel bestaat uit zes fundamentele processen en beschrijft alle activiteiten op tactisch en operationeel niveau. Het ordent de activiteiten die plaatsvinden om de primaire bedrijfsprocessen te ondersteunen met een goed functionerend informatiesysteem. Het model is afgeleid van BiSL en andere bruikbare best practices. De vastlegging van alle relevante activiteiten in slechts zes processen zorgt voor een beheersbare aansturing.

Het model geeft op eenvoudige wijze weer wat het domein van elk proces is en hoe de verschillende processen onderling samenwerken. In het procesmodel zijn de essentiële zaken benoemd, zodat een samenhangend overzicht op hoofdlijnen wordt geboden. De details komen aan de orde in de onderliggende proces- en activiteitenbeschrijvingen. Templates, definities en werkinstructies vullen het model aan en worden in de FSM-portal gekoppeld aan de workflow-tools en organisatiebeschrijving.

## De FSM-portal

FSM is zoals gezegd meer dan een procesmodel. Met FSM krijgt u via de FSM-portal toegang tot alle relevante

informatie over de details van de processen, maar ook over de uitvoerders daarvan en over de documenten en templates die daarin worden gebruikt. De portal biedt een directe koppeling naar ondersteunende workflow-tools, zodat medewerkers een duidelijk beeld hebben van de werkwijze en gebruik kunnen maken van de beschikbare gestandaardiseerde hulpmiddelen.

## Procescoaching

De implementatie van processen is zeker niet eenvoudig. Medewerkers moeten een andere manier van werken aanleren en dat geeft soms weerstand binnen een organisatie. Ook komt het geregeld voor dat vooral op de technische aspecten van de implementatie wordt gelet, terwijl een goede begeleiding van de medewerkers veel belangrijker is, omdat zij het succes van procesmatig werken bepalen.

Procescoaching neemt dan ook een belangrijke plaats in het FSM-framework in. Organisaties worden begeleid bij het gefaseerd werkend maken van processen en het aanpassen van de werkwijze, waarbij de aandacht vooral uitgaat naar de medewerkers. U kunt zelf aangeven in welk tempo het FSM-model moet worden ingevoerd. Procescoaching wordt geleverd door enkele vooraanstaande consultancy-organisaties die in FSM zijn getraind.

## FSM en ISM

Door het ontwerp sluit FSM uitstekend aan op ISM, het framework voor IT-beheer. De procesmodellen zijn beide ontworpen om goede IT-diensten te kunnen leveren en zijn zo gedefinieerd dat een aaneensluitende procesketen ontstaat.



Met FSM beschikt u over een framework dat de functioneel beheerprocessen op eenvoudige en compacte wijze beschrijft. Als organisatie kunt u zo een soepele verbinding maken tussen business en IT-beheer. Met ISM heeft u een procesmodel in huis dat in eveneens zes elementaire processen alle belangrijke beheeractiviteiten afdekt.