



De baten en lasten van ISM

Wat is de waarde van goed beheer?

De invoering van de ISM-methode levert een organisatie veel voordeel op. De investering wordt binnen 1 tot 2 jaar terugverdiend.

De lasten van slecht georganiseerd IT-beheer

De schade die organisaties lijden door slecht georganiseerd IT-beheer is veel groter dan menigene denkt. Medewerkers verliezen gemiddeld meer dan 5% van hun tijd aan niet goed functionerende IT. Deze IT-infrastructuur is altijd ontstaan door verkeerde beheerkeuzes. Traag en inefficiënt herstel vergroot de schade.

Ook ervaren veel bedrijven dat hun IT moeilijk en traag aanpasbaar is aan de behoefte van de business, waardoor kansen worden gemist. Zij missen dan een flexibel en ingewerkt Changeproces.

Investeren in de ISM-methode verhoogt de flexibiliteit en beschikbaarheid van de IT, verhoogt de tevredenheid van de beheerders en gebruikers, en borgt dat de organisatie voldoet aan hoge kwaliteitsstandaarden. Een investering in ISM wordt door zowel de business als IT-beheer zelf op zeer korte termijn terugverdiend. Vaak al binnen 1 of 2 jaar.

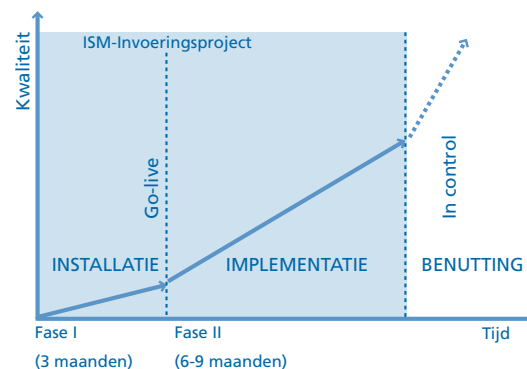
De ISM-investering

De kosten van de standaard ISM-invoering bestaan uit: de aanschaf van het ISM-framework, de gebruiks- en supportovereenkomst, de invoering, de optionele diensten en producten zoals opleidingen en games, en de eigen inzet. De aanschaf van het framework bedraagt €300 per IT-beheerder en de support kost 20% per jaar.

De belangrijkste investering is echter de ISM-invoering, die in twee fasen plaats vindt.

In Fase I, de "installatiefase", wordt het framework ingevoerd en direct daarna in gebruik genomen. Deze fase duurt 13 weken.

In Fase II, de "implementatiefase", wordt de organisatie onder begeleiding geleerd steeds beter met het ISM-framework te werken en door te groeien in volwassenheid. Deze fase duurt 6 tot 9 maanden.



Een ISM-invoering wordt begeleid door getrainde ISM-specialisten. Hun inzet is afhankelijk van de omvang van de organisatie.

Daarnaast worden de eigen managers en beheerders tijdens een invoering ingewerkt en gecoacht. Ook zij besteden tijd aan de projectuitvoering. Voor een deel is dit tijdelijk extra werk, voor een ander deel is dit hun dagelijkse werk.

De begeleidingsinzet voor een ISM-invoering:		
IT-beheerders	Externe begeleidingsdagen	
Aantal	Fase 1 (13 weken)	Fase 2 (26-39 weken)
15	37	37
40	63	63
100	100	100
200	135	135
300	155	155
400	170	170

ISM geeft grip op IT-beheer



De baten

Een belangrijk deel van de baten van een ISM-invoering komt direct bij de business terecht. Zij krijgen de beschikking over eenvoudiger aanpasbare IT-diensten, die beter presteren en sneller en beter hersteld worden.

De afspraken die de business over IT-diensten maakt worden duidelijker en de resultaten worden aantoonbaar.

Gebruikers hebben minder last van verstoringen en beschikken sneller over de gewenste functionaliteit. Deze voordelen gelden ook voor de externe gebruikers, de klanten van het bedrijf.

Door de sterk toegenomen robuustheid van de dienstverlening is het risico op imagoschade door grote verstoringen of privacy-incidenten sterk afgenomen.

Een ander deel van de baten komt terecht bij IT-beheer zelf. De nieuwe werkwijze leidt tot veel minder discussie, betere informatie, minder herstelkosten en dus veel efficiënter werken. De kwaliteit van de dienstverlening groeit en de positie van IT-beheer wordt versterkt door duidelijke rapportages en toegenomen klanttevredenheid.

Make or Buy?

Grotere IT-organisaties hebben, naast de vaak al aanwezige deskundige beheerders, een uniforme, efficiënte en procesmatige werkwijze nodig om de business goed te kunnen helpen. Het invoeren van een op ITIL gebaseerde werkwijze is dan de aangewezen oplossing. Traditionele ITIL-invoeringen richten zich op het inrichten (*maken*) van processen en systemen. Een op ISM gebaseerde ITIL-invoering start al met een compleet framework en met een standaard invoeringsmethode (*kopen*). Daardoor kan de invoering zich richten op het begeleiden van IT-managers en beheerders bij het leren toepassen van de nieuwe middelen en de nieuwe werkwijze, en het groeien in volwassenheid. Een ISM-invoering verloopt daardoor sneller en heeft een voorspelbaar en robuust resultaat.

De meerwaarde ten opzichte van een traditionele ITIL-invoering is dan ook eenvoudig aantoonbaar en de korte terugverdientijd kan eenvoudig worden vastgesteld.

De ISM-methode biedt een snelle en robuuste ITIL-invoering tegen lage kosten.

ISM geeft grip op IT-beheer