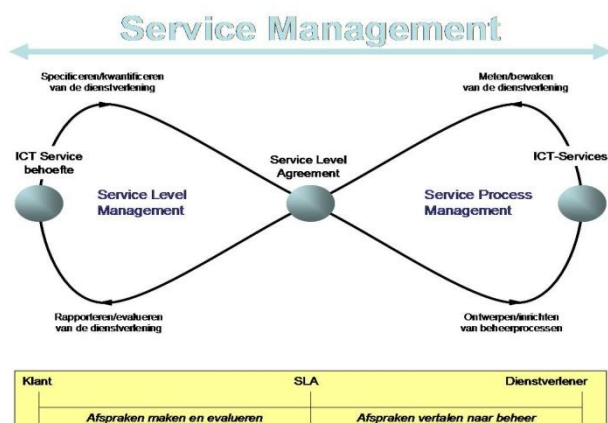


IT Service Management Scan

ICT Vraag en Aanbod cyclus

Uw IT is optimaal ingericht om uw bedrijfsprocessen te ondersteunen. De diensten die door uw ICT afdeling geleverd worden sluiten optimaal aan bij de vraag van de bedrijfsvoering. De bedrijfsvoering weet perfect te verwoorden welke eisen aan de ICT gesteld worden. U heeft maximale continuïteit met behoudt van flexibiliteit. Is dit zo, of zou u willen dat dit zo was?

Arteq helpt u om antwoord op deze vragen te krijgen. Afhankelijk van uw problematiek kan Arteq, door het uitvoeren van één of meerdere scans, richting geven aan uw ICT afdeling. De continuïteit terug verkrijgen, de flexibiliteit behouden.



Over Arteq

Arteq is een ICT dienstverlener die vanuit een sterke **visie** zorgt voor transparantie van uw ICT. Uw ICT dient ondersteunend te zijn aan uw bedrijfsprocessen, vaak is het zowat andersom.

Arteq ondersteunt uw organisatie bij het maken van lange termijn keuzes die betrekking hebben op de strategische en tactische ICT processen. Hiervoor hebben wij ons IT Service Management concept ontwikkeld. Ons uitgangspunt is de relatie tussen **mensen, processen en technologie**.



IT Service Management Scan

Arteq kan middels de IT Service Management scan onderzoeken in hoeverre bedrijfsvoering en ICT op elkaar aangesloten zijn. Dit doen we door op pragmatische wijze, in een kort onderzoek de eisen en wensen van sleutelpersonen in uw organisatie in kaart te brengen. En een afbeelding daarvan op de diensten en middelen geleverd door uw ICT afdeling. Hierdoor wordt helder inzichtelijk gemaakt waar de verschillen zitten; wat is niet ingevuld, wat wordt te veel geleverd? Zitten bedrijfsvoering en ICT op dezelfde lijn, streven ze dezelfde doelen na? Arteq geeft u de antwoorden.

Voor meer informatie kunt u contact met ons opnemen: info@arteq.nl of 0495-453433

Een sterke regie organisatie

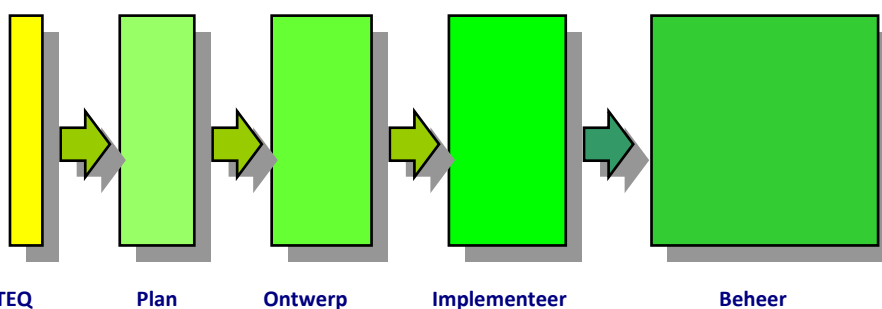
Centraal bij de bepaling van een IT Service Management inrichting staat de vraag wat de bijdrage is van ICT in een vraag en aanbod gestuurd organisatie. Zolang de medewerkers van de ICT organisatie een interne focus hebben op de technologische middelen die geleverd en ondersteund worden, verliezen zij het zicht op de actuele doelstellingen en voordelen die deze oplossingen aan uw bedrijfsprocessen (moeten) leveren. Gebruikers en ICT verliezen de aansluiting bij elkaar en de door ICT geleverde oplossingen hebben geen optimale bijdrage aan uw bedrijfsprocessen.

Een sterke regie organisatie neemt de verantwoordelijkheid voor de inventarisatie van de informatie behoefte en de aansturing van de ICT leveranciers. Dit gebeurt op zowel strategisch, tactisch als operationeel niveau en is onafhankelijk of de ICT diensten intern dan wel extern geproduceerd worden.

Binnen de regie organisatie wordt onderscheid gemaakt in de vraag (demand) en leverende (supply) kant. Alle activiteiten die te maken hebben met het in kaart brengen en het managen van de behoeftes van de klant vallen binnen Demand management. Alle processen die betrekking hebben op het inregelen en in stand houden van de ICT services onderdeel zijn van Supply management.

De regiedesk ondersteunt de demand en supply organisatie, coördineert alle interne processen van de regie organisatie en heeft de zorg voor een overzichtelijk en transparant ICT Dashboard.

Voor het goed functioneren van de Regie organisatie is het van belang dat de juiste draagkracht bij de opdrachtgevers gevonden wordt en er voldoende mandaat ontstaat bij de producerende partij. Het inrichten en onderhouden van de juiste overlegstructuren, op alle niveaus, is hiervoor een vereiste. Het management dient zich bewust te zijn van deze essentiële voorwaarde voor een succesvolle Business-IT samenwerking.



ARTEQ
Scan

Plan

Ontwerp

Implementeer

Beheer