

Grip op kwaliteit van dienstverlening

Klantgericht | Efficiënt en effectief | Planmatig

Hoe kunt u, als ICT-dienstverlener, richting klanten aantonen dat u de kwaliteit van dienstverlening onder controle hebt? Dat u planmatig werkt aan verbeteringen en dat bedrijfskritische applicaties bij u in goede handen zijn? Een goed middel om dat aan te tonen is een ISO 20000-certificaat. Een onafhankelijke auditor heeft dan beoordeeld of u voldoende grip hebt op de kwaliteit van dienstverlening. Maar hoe komt u tot zo'n certificaat? Wat moet u op orde hebben om zo'n certificaat te verkrijgen? Verdonck, Klooster & Associates helpt u hierbij op weg.

Waarom kwaliteitsmanagement?

Uw ICT-afdeling staat onder druk. Niet alleen budgettair, maar er zijn ook vragen over de kwaliteit van dienstverlening. Veel energie wordt besteed aan incidentele zaken. Klanten zo snel en zo goed mogelijk helpen, daar draait het om. Ondanks deze inzet blijven er vragen over de kwaliteit. U vraagt zich af hoe u deze situatie kunt veranderen en hoe u de twijfels weg kunt nemen.

Een middel om meer grip te krijgen op de kwaliteit van dienstverlening is om te werken met een kwaliteitssysteem. Hiermee werkt u planmatig aan verbeteringen in de organisatie. Veel dienstverlenende organisaties hanteren daarvoor de algemene standaard ISO 9001. Voor ICT-dienstverleners is er de meer specifieke kwaliteitsstandaard ISO 20000. ISO 20000 is gebaseerd op ITIL en ISO 9001. Werkt uw organisatie al volgens de ITIL best practices en wilt u de dienstverlening verbeteren? Dan is ISO 20000 voor u de volgende stap. Het is mogelijk om als organisatie hiervoor een certificaat te behalen. Daarmee kunt u aantonen dat:

- er planmatig gewerkt wordt aan de kwaliteit van dienstverlening;
- de organisatie gericht is op constante verbetering;
- er klantgericht, kwaliteitsbewust gewerkt wordt, in lijn met de bedrijfsmatige drijfveren van de klant;
- het management grip heeft op de kwaliteit van dienstverlening.

Aanpak

Om te komen tot certificering moet de organisatie een aantal stappen doorlopen.



- Voorbereiding: vaststellen doelstellingen, beoogde resultaten en scope.
- Nulmeting: onderzoeken huidige service management processen en de besturing er van, vaststellen benodigde verbeterpunten.
- Verbeterprogramma: voor de verbeterpunten een programma opstellen, verbeteracties starten en de voortgang bewaken.
- Proef-audit: resultaten van het verbeterprogramma onderzoeken en verbeteracties zo nodig bijstellen.

Met het doorlopen van deze stappen bent u klaar voor het grote examen, de certificeringsaudit. In deze audit onderzoekt een onafhankelijke auditor de zogenaamde 'opzet', 'bestaan' en 'werking'. Kortweg komt het er op neer dat de auditor onderzoekt of uw voornemens in lijn zijn met de principes van ISO 20000 en of uw organisatie deze voornemens in de praktijk ook naleeft. Als uw organisatie dat kan aantonen, dan komt u in aanmerking voor een ISO 20000 certificaat.

VERANDEREN. VERBETEREN. VERANKEREN. VKA.

Wat kan VKA voor u betekenen?

U heeft besloten om een kwaliteitssysteem te gaan hanteren en de beheerorganisatie voor te bereiden op ISO 20000-certificering. Hoe pakt u dat dan aan? Welke stappen moet u precies zetten om daar te komen?

VKA kan u daarbij helpen. Niet als certificerende instantie, maar als inhoudelijk deskundige en als begeleidende coach. VKA heeft de kennis en ervaring om voor u een passend kwaliteitssysteem op te zetten en de organisatie voor te bereiden op de formele certificering. Wij zorgen er zo voor dat u meer grip krijgt op de kwaliteit van dienstverlening. Na afloop bent u klaar voor de formele certificering. Indien u dat wenst kan VKA u ook tijdens het certificeringstraject begeleiden, totdat uw organisatie het ISO 20000-certificaat heeft behaald.

Wilt u meer weten? Neem dan contact met ons op en vraag naar Arnoud van 't Hoff. Ons telefoonnummer is 079-3681000.