



Sådan skabes effektbaseret og transparent planlægning af

Virksomhedstilpasset modenhedsudvikling

– i samarbejde med reflectIT

Selvom serviceniveau og forandringsevne ikke er nemme at definere, og derfor heller ikke er nemme at måle og veje, så vil et troværdigt status-billede kunne opnås via et konsekvent og transparent brug af modenhedsmåling der baserer sig på ISO-standard. Med en troværdig måling af processers modenhed kan der skabes genkendelighed i virksomhedens tiltag (behov og situation), og dermed sikres en optimeret udnyttelse af jeres ressourcer.

Hvorfor vælge reflectIT?

reflectIT arbejder med effektbaseret servicemanagement, der fokuserer på implementering og styrkelse af kundevedtættede værdier. En del af dette forløb består i at udforme en udviklingsstrategi, som er tilpasset til den enkelte virksomhed.

Udviklingen af virksomheden skal koordineres i forhold til hvad der sikrer den bedste effekt.

Ved at få udarbejdet en virksomhedstilpasset udviklingsstrategi i samarbejde med reflectIT vil I som virksomhed kunne sikre at I udvikler jeres processer ud fra en strategisk tilgang, og dermed sikre at udviklings- og forbedrings arbejdet sker i forhold til virksomhedens strategiske mål.

Hos reflectIT ser vi på helheden

– hele organisationen, hele processen

Hos reflectIT ser vi jeres virksomhed fra 360 grader. Det giver os nemlig det bedste udgangspunkt som sparringspartner for at levere en samlet løsning, der lader jer realisere endnu mere af jeres potentiale. Vores fokus er desuden at imødekomme jeres behov på alle organisatoriske niveauer.



Hvorfor gennemføre assessments?

En måling af procesmodenhed bør gennemføres som en del af virksomhedens udviklingsaktiviteter og forbedringsarbejde. For at kunne understøtte de strategiske mål i virksomheden, er det vigtigt at kende tilstanden af de processer, der findes i virksomheden, samt at identificere processernes styrker og svagheder. Med udgangspunkt i en sådan måling kan udviklings- og forbedringsaktiviteterne målrettes, således virksomhedens strategiske mål understøttes bedst muligt.

reflectIT

Haslegårdsvej 8 -12 ▪ DK - 8210 Aarhus V ▪ P: +45 773 447 00 ▪ F: +45 773 447 01

Mail: info@reflectit.dk

W: <http://www.reflectit.dk>

Introduktion.

Der findes mange modenhedsmodeller, der bygger på proprietære skalaer og kriterier, men det er svært at sammenligne modenhed på tværs af modeller og leverandører. TIPA er den første modenhedsmodel for ITIL-processerne, der er baseret på en ISO-standard for procesmåling.

Derfor er TIPA den første model, der leverer standardiserede resultater, der kan sammenlignes på tværs af leverandører.

TIPA Assessments findes i tre klasser, og anvendes typisk til at give et solidt, troværdigt og sammenligneligt svar på spørgsmål som:

- Hvor moden er denne proces?
- Hvor moden er virksomhedens processer?
- Hvad er processernes styrker og svagheder?
- Hvordan forbedrer vi virksomhedens procesmodenhed?

De tre klasser spænder fra den lette, interne vurdering af en enkelt proces baseret på få interviews, og hvor analyse, resultat og dokumentation er mindre detaljeret, til den gennemgribende vurdering af en organisations procesmodenhed med analyser og dokumentation, der egner sig til ekstern benchmarking i forhold til kunder og konkurrenter. Anvendelsen af klasserne kan optimeres, således der løbende foretages lette assessments til fremdriftsmåling, mens den afsluttende vurdering kan anvendes til ekstern benchmarking. Fælles for alle klasserne er, at de er baseret på den samme ISO 15504-standard for måling af processers modenhed.

Hvad får I ud af en virksomhedstilpasset modenhedsudvikling?

Med en virksomhedstilpasset modenhedsudvikling udarbejdet i samarbejde med reflectIT kan I:

- Komme motivationsproblemer i virksomheden til livs via awareness-planlægning.
- Skabe modenhedsløft i en attraktiv økonomisk ramme.
- Signalere vigtigheden og fokusområder af de strategiske valg.
- Se gevinsten – frem for udgiften – ved at udvikle processerne

Når vi udarbejder en plan for modenhedsudviklingen sammen med jer, tager den altid udgangspunkt i jeres virksomhed – jeres situation, jeres mål og jeres modenhed i forhold til udvikling. På den måde opnår vi det bedste resultat for jer – et resultat, der understøtter virksomhedens strategiske mål bedst muligt.

En virksomhedstilpasset modenhedsudvikling indgår som en del af reflectITs Customer Service Excellence Model, cSEm, der indeholder udvalgte standarder og best practice-værktøjer, og som sikrer, at fremdrift, måling, forankring og ledelse af forandringer er baseret på virksomhedens kultur og organisatoriske modenhed.

reflectIT har en udviklings- og samarbejdsaftale med udviklerne af TIPA. Vi bidrager til den videre udvikling af TIPA, og vi har adgang til ressourcerne bag den oprindelige model. Derudover kan vi trække på den største ekspertise, der findes på området.

reflectIT

Haslegårdsvej 8 -12 ▪ DK - 8210 Aarhus V ▪ P: +45 773 447 00 ▪ F: +45 773 447 01

Mail: info@reflectit.dk

W: <http://www.reflectit.dk>