

Evert Jan Norg

Van: Evert Jan Norg [evert.jan.norg@2bsm.nl]
Verzonden: dinsdag 25 november 2008 17:17
Aan: 'Evert Jan Norg'
Onderwerp: InfoMail :: 2bsm - Business Service Management

Geachte *Business Service Management* expert en/of betrokkene,

In deze InfoMail komen twee onderwerpen (op hoofdlijnen) aan bod:

Stuurinformatie... commodity?

Veel organisaties richten hun ICT-processen in volgens ITIL, ASL en/of BiSL. Deze raamwerken bieden *best practices* voor de wijze waarop processen kunnen worden ingericht en onderling samenhangen. Vaak worden bij dergelijke inrichtingstrajecten procesbeschrijvingen opgesteld en procesmanagers benoemd. Het concreet inregelen van de processen en het realiseren van de daarvoor benodigde informatiestroom wordt vervolgens aan 'de lijn' overgelaten. Middels het spel van vraag en aanbod moet immers ook stuurinformatie wel via een Service Manager te regelen zijn...?

2bsm ziet als geen ander de hiaten in deze aanpak. Het leveren van stuurinformatie aan processen is in essentie een andere discipline dan het leveren van 'core' ICT-diensten: Andere klanten, andere eisen, andere functies, andere service levels en – niet onbelangrijk – vaak een ander maturity-level. Vraagt u zich net als velen af waarom uw ICT-organisatie de dienst "monitoring en rapoportage" niet op orde krijgt terwijl de levering van andere diensten goed loopt? Het aanbieden van *informatie* vanuit *tooling* aan processen vereist *visie*. Een beproefde visie, verfijnd door veel ervaring. Kijk op www.2bsm.nl voor meer informatie.

2bsm && BSM resellers

Genoemde visie is niet alleen interessant voor ICT-service providers. Resellers van BSM software hebben baat bij een goede 'klik' tussen de producten die ze aanbieden en de processen bij hun klanten. De visie van *2bsm* is een welkome aanvulling bij implementaties van BSM-tooling. Dit wordt versterkt doordat *2bsm* naast de architectuur en informatie-analyse ook het technisch ontwerp bij tooling-implementaties kan verzorgen: een sparring partner voor uw beheerders en voor uw procesmanagers. Overigens: ook BSM-implementators tonen interesse in de visie en ervaring van *2bsm*. In de vorm van trainingen biedt *2bsm* deze bedrijven de mogelijkheid om consultants toe te rusten in deze bijzondere discipline. Interesse? Neem gerust [contact](#) op.

Meer informatie in een volgende InfoMail.

Met vriendelijke groeten,

Evert Jan Norg
2bsm - Business Service Management

E: evert.jan.norg@2bsm.nl

M: 06-51437736

W: www.2bsm.nl

-- U ontvangt deze mail omdat u werkzaam bent in het Business Service Management vakgebied, of omdat uw werk in het verleden raakvlakken hiermee had. Indien u geen interesse heeft in informatie over BSM kunt u dat kenbaar maken in een reply op deze mail --