
Universele Service Management Methode

Cursusduur: 2 Dagen **Cursuscode: USMM**

Beschrijving:

De Universele SMM-cursus is een cursus voor serviceorganisaties die hun managementsysteem onder architectuur willen brengen. De Universele SMM- cursus behandelt de architectuur van dienstverlening, ongeacht de discipline waarin deze plaatsvindt: of dit nu om IT-beheer gaat, om gebouwenbeheer, personeelsbeheer, of enige andere vorm van facilitaire dienstverlening. De cursus is even goed inzetbaar voor serviceorganisaties uit het 'primaire' domein, dus voor gemeentes, telco's, en alle andere dienstverleners.

Doelgroep:

Organisaties die hun beheerorganisatie op uniforme wijze willen laten werken, volgens de nieuwste inzichten, met een eenvoudig leerbare en logische werkwijze.

De doelgroep bestaat uit alle organisaties die streven naar Operational Excellence, en die dat met eigen medewerkers willen kunnen realiseren, zonder overmatige afhankelijkheid van externe consultants.

Doelstelling:

- Tijdens deze cursus leert de deelnemer de volgende servicemanagement-aspecten hanteren:
 - Methodes versus practices (frameworks)
 - Primaire versus secundaire taakgebieden
 - De indeling van het facilitaire domein
 - De levenscyclus van services
 - De definitie, structuur, en kenmerken van een service
 - Volwassenheidsmodellen en waardeketens in servicemanagement
 - Onderscheid tussen taakgebieden en organisatiestructuren
 - De bedrijfsmiddelen van een dienstverlener
 - Structuur van een proces
 - Management van werkwijzen via procedures en werkinstructies
 - Procesmodellering
 - Onderscheid tussen functies en processen
 - Procesmanagement en lijnmanagement
 - Projectmanagement in een procesgerichte organisatie
 - Workflowmanagement
 - Standaardisatie van werkwijzen
 - Inrichting van een workflowtool
 - De 5 processen van een Universeel SMM-procesmodel
 - Invoering van een Universeel SMM
 - Interne en externe eisenpakketten
 - Monodisciplinaire toepassing (economy of scale)
 - Multidisciplinaire toepassing (economy of scope)
-

Vereiste kennis en vaardigheden:

Er is geen specifieke vooropleiding noodzakelijk.

Cursusinhoud:

De Universele SMM-cursus benadrukt de procesmatige inrichting van de serviceorganisatie en haar werkwijze, vanuit de overtuiging dat processen de kortste en efficiëntste weg naar het voor de klant relevante doel vormen. Organisaties die sterk sturen op hiërarchische of projectmatige werkwijzen – of daar zelfs hun organisatiestructuur op hebben gebaseerd - kunnen hiermee veel aan effectiviteit en efficiëntie winnen. De Universele SMM is eenvoudig leerbaar, en biedt krachtige voordelen voor de dagelijkse praktijk. Niet alleen omdat medewerkers elkaar nu veel beter verstaan, maar ook omdat standaardisatie (over meerdere disciplines) nu binnen handbereik ligt, en ondersteunende tools nu veel eenvoudiger en effectiever in te richten zijn.

Wilt u gebruik maken van gangbare frameworks zoals ITIL, ASL, BiSL of COBIT? De Universele SMM maakt dat structureel mogelijk, door een cross-reference tussen de methodische structuur van de SMM en de practices uit het betreffende framework. Met deze cross-reference kunt u elke gangbare audit tegen practice-gebaseerde eisenpakketten glansrijk doorstaan. Zorginstellingen hoeven zich niet langer het hoofd te breken over NEN7510, facilitaire organisaties kunnen eenvoudig voldoen aan de eisen van EN15221, financiële instellingen kunnen DNB's eisenpakket o.b.v. COBIT eenvoudig ondersteunen, gemeentes kunnen zich veel inspanningen besparen op het inrichten van de BIG, etc.

De Universele Service Management Methode kan met verschillende implementatiemethodes worden ingevoerd.

Nadere informatie:

Neem voor nadere informatie of boekingen contact op met onze Customer Service Desk 030 - 60 89 444

info@globalknowledge.nl

www.globalknowledge.nl

Iepenhoeve 5, 3438 MR Nieuwegein