

Zo selecteer je een ESM-oplossing voor jouw organisatie

Het kiezen van de juiste servicemanagement-tool is uitdagend. Hoe bepaal je relevante selectiecriteria, de juiste oplossing en de beste leverancier? Gebruik dit stappenplan om de ideale Enterprise Service Management-oplossing voor jouw organisatie te vinden.

1

Definieer je doelen en ambities

Bij de keuze voor een ESM-oplossing is het belangrijk een stap terug te doen. Benader jouw organisatie holistisch. Wat zijn de doelen en ambities, nu en voor de toekomst? Wat is écht belangrijk? Als je de doelen en ambities hebt bepaald, bepaal je de rol van jouw ESM. Je wilt een passende oplossing voor de manier waarop jij jouw organisatie inricht.



2

Bepaal de ESM-volwassenheid

Met een fit gap-analyse bepaal je het volwassenheidsniveau van jouw huidige situatie. Onderzoek hoe dit aansluit op de gewenste situatie, en benoem concreet gebieden waar dat niet het geval is. Er zijn vijf stadia van volwassenheid te onderscheiden: reactief, efficiënt, proactief, afgestemde verwachtingen en strategisch.



3

Bepaal de vereisten voor jouw organisatie

Wanneer je hebt vastgesteld welke doelen je met servicemanagement wilt bereiken, bepaal je de requirements waaraan jouw ESM-oplossing moet voldoen. Kijk bijvoorbeeld naar de gewenste functionaliteiten, integraties en aanbiedingsvorm.



4

Stel de prioriteiten voor jouw organisatie

Je hebt de doelen voor ogen en minimale vereisten vastgesteld. Nu is het zaak om te bepalen welke functionaliteiten prioriteit hebben. Wat heb je nu echt nodig, wat kan eventueel later? Het MoSCoW-principe is een uitstekende techniek om dat te bepalen.



5

Kies een leverancier die aansluit bij jouw wensen

Wanneer je weet wat je nodig hebt, is het tijd om je te oriënteren op de leverancier van de ESM-oplossing. Het spreekt voor zich dat de oplossing zo goed mogelijk aansluit op de wensen van jouw organisatie. Maar kijk verder dan de oplossing alleen: een ESM staat of valt bij de expertise en ervaring van de leverancier.



Meer weten over de keuze voor een ESM-oplossing?

Download het uitgebreide stappenplan op smarterservicemanagement.nl.