



IT Service målinger

Realisér din IT afdelings potentiale!

Performance Maturity Compliance

Vi gør det svære let...

Customer Service Management
Westergaard
CSM

Westergaard CSM har i mange år hjulpet danske IT afdelinger med at måle performance, modenhed og Best Practice compliance i organisationen. Med vores værktøjer, erfaring og kompetence kan vi også hjælpe din IT afdeling med at realisere sit fulde potentiale!

Hvordan fungerer det?

Målingerne foretages af Westergaard CSMs konsulenter, der med interviewbaserede procesaudits og web-baserede spørgeskemaer foretager dataindsamlingen. Data behandles og analyseres, og de præsenteres sammen med Westergaard CSMs konklusioner og anbefalinger. Målingerne kan naturligvis kombineres efter behov.

Hvem er det relevant for?

IT Service målinger er relevante for alle IT afdelinger, der ser et udviklingspotentiale og ønsker at gøre noget ved det. Eksempelvis har Roskilde Kommune hvert andet år i de seneste 6 år gennemført en benchmark af sin IT-service, med det formål at sikre løbende service forbedringer.

Steen Sverker Nilsson
Adm. direktør, Westergaard CSM



Du måler IT service for at:

- ▶ Udnytte potentialet i din IT organisation
- ▶ Finde balancen mellem kvalitet og effektivitet
- ▶ Finde fokusområder for forbedringsprojekter
- ▶ Få mest ud af dine IT investeringer

● Performance

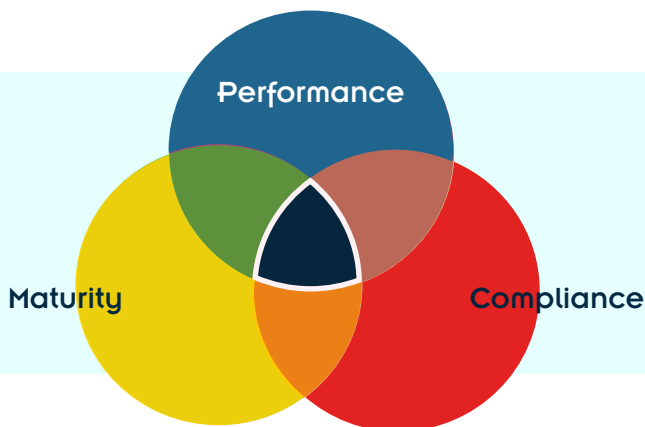
Måler den kundeoplevede kvalitet og IT organisationens effektivitet. Målingen viser tilfredsheden med IT services og IT support, og den måler effektiviteten i Service Desk, support funktioner og teknik funktioner. Den giver desuden mulighed for en benchmark mod andre IT organisationer.

● Maturity

Giver et overblik over IT organisationens procesmodenhed. Målingen består af en grundig assessment kombineret med interviews, som dokumenterer IT Service Management disciplinernes dokumentation og forankring.

● Compliance

Giver et billede af, hvor langt IT organisationen er i forhold til en ISO/IEC 20000 certificering. Målingen foretages ved hjælp af spørgeskemaer og interviews. Den giver desuden mulighed for en benchmark mod andre IT organisationer.



Mål efter dine behov

Alle Westergaard CSMs IT Service målinger kan tilpasses og kombineres efter ønske og behov. Performance målingen kan eksempelvis kombineres med en Maturity måling for at relatere organisationens procesmodenhed til kundetilfredshed og effektivitet.



Ring og hør nærmere på tlf. 45 88 44 23

har i mange år hjulpet danske IT afdelinger med at måle performance, modenhed og Best Practice compliance i organisationen. Med vores værktøjer, erfaring og kompetence kan vi også hjælpe din IT afdeling med at realisere sit fulde potentiale!

Denne pjece introducerer følgende måleværktøjer fra Westergaard CSM:

Performance

Måler den kundeoplevede kvalitet og IT afdelingens effektivitet.

Maturity

Giver et overblik over en IT afdelings procesmodenhed.

Compliance

Giver et billede af, hvor langt IT afdelingen er i forhold til ISO/IEC 20000 certificering.

Mål din IT-organisation fra kun 14.300 kr.

Kontakt os og fortæl os om dine ønsker og behov!

Westergaard CSM er specialister inden for IT Service Management og IT Governance.

Vi tilbyder en lang række konsulentytelser, produkter og uddannelser i forbindelse med implementering af IT processer og værktøjer samt projektledelse, strategisk udvikling, kunderelationer, ISO/IEC standardisering og meget mere.

Læs mere på www.w-csm.com

Finsensvej 80B
DK-2000 Frederiksberg

Tlf. (+45) 45 88 44 23
Fax: (+45) 45 88 44 63

E-mail: info@w-csm.com
Web: www.w-csm.com

Customer Service Management

Westergaard
CSM