



VAN CROONENBURG IT-CONSULTANCY

Whitepaper: ITSM-processen stroomlijnen in 5 stappen

van Croonenburg IT-Consultancy

Wie wij zijn

Van Croonenburg IT-Consultancy is gespecialiseerd in het optimaliseren van IT Service Management (ITSM) en het verbeteren van de samenwerking tussen IT en business. Met expertise in het begeleiden van organisaties bij het inrichten, verbeteren en automatiseren van IT-processen, helpen wij bedrijven grip te krijgen op de IT-dienstverlening.

Waarom deze whitepaper?

Veel organisaties worstelen met versnipperde IT-processen en een gebrek aan overzicht. Deze whitepaper biedt een concreet 5-stappenplan en praktische checklists om direct aan de slag te gaan met het stroomlijnen van ITSM.

Contact

Van Croonenburg IT-Consultancy

Website: vancroonenburgitconsultancy.nl

E-mail: info@vancroonenburgitconsultancy.nl

Tel: +31 85 2033506



VAN CROONENBURG IT-CONSULTANCY

Inhoudsopgave

Inhoud

1. Voorwoord.....	3
2. Introductie: Waarom ITSM stroomlijnen?	3
3. Het 5-stappenplan	4
Stap 1: Analyseer & prioriteer	4
Stap 2: Automatiseer slim	4
Stap 3: Integreer tools & data	5
Stap 4: Maak communicatie transparant	5
Stap 5: Optimaliseer continu	6
4. Best practices uit de praktijk	6
5. Praktische hulpmiddelen	6
6. Conclusie	7



1. Voorwoord

IT Service Management (ITSM) vormt de ruggengraat van moderne IT-dienstverlening. Toch kampen veel organisaties met versnipperde processen, handmatig werk en een gebrek aan overzicht. Deze whitepaper biedt een helder 5-stappenplan om ITSM-processen te stroomlijnen en zo meer grip, hogere efficiëntie en betere klanttevredenheid te realiseren.

2. Introductie: Waarom ITSM stroomlijnen?

- **Uitdagingen:** inefficiënte workflows, silo's tussen teams, hoge operationele kosten.
- **Doel:** ITSM inzetten als strategische partner van de business, niet slechts als operationele ondersteuning.
- **Resultaat:** snellere incidentafhandeling, betere samenwerking tussen IT en business, hogere klanttevredenheid en lagere kosten.



3. Het 5-stappenplan

Stap 1: Analyseer & prioriteer

- Breng alle ITSM-processen (incident, problem, change enz.) volledig in kaart.
- Identificeer knelpunten, doublures en bottlenecks.
- Voer een impactanalyse uit en stel prioriteiten op basis van businesswaarde.

Checklist

Vraag	Ja/Nee	Actiepunten
Zijn alle ITSM-processen (incident, problem, change enz.) in kaart gebracht?	☐	...
Zijn knelpunten en doublures geïdentificeerd?	☐	...
Is er een impactanalyse gemaakt?	☐	...
Zijn prioriteiten vastgesteld op basis van businesswaarde?	☐	...

Stap 2: Automatiseer slim

- Introduceer self-service portals veelvoorkomende vragen.
- Automatiseer standaardtickets (zoals password resets, accountaanvragen).
- Stel workflows en triggers in voor automatische ticketrouting.

Checklist

Vraag	Ja/Nee	Actiepunten
Is er een self-service portal beschikbaar voor eindgebruikers?	☐	...
Worden standaardtickets (zoals password resets) automatisch afgehandeld?	☐	...
Zijn workflows en triggers ingesteld voor automatische tickettoewijzing?	☐	...



VAN CROONENBURG IT-CONSULTANCY

Stap 3: Integreer tools & data

- Koppel aan een bestaande CMDB of richt zelf een CMDB in.
- Koppel ITSM aan een monitoringtool, tenzij de ITSM-tool zelf al over goede monitoring beschikt.
- Zorg voor een centrale bron van waarheid om dubbele registraties te voorkomen.
- Integreer lifecycle management (van o.a. software).
- Integreer een AI-oplossing of chatbot voor veelvoorkomende vragen.

Checklist

Vraag	Ja/Nee	Actiepunten
Wordt er al gebruik gemaakt van monitoring binnen ITSM?	☐	...
Is er een CMDB ingericht?	☐	...
Is er een centrale bron van waarheid voor alle data?	☐	...
Lifecycle management ingericht?	☐	...
Is er een chatbot of AI-oplossing geïntegreerd?	☐	...

Stap 4: Maak communicatie transparant

- Definieer en communiceer duidelijke SLA's en KPI's.
- Gebruik dashboards voor realtime inzicht in prestaties.
- Informeer eindgebruikers proactief bij statuswijzigingen of storingen.
- Zorg voor een standaard communicatiestructuur bij incidenten.

Vraag	Ja/Nee	Actiepunten
Zijn SLA's en KPI's duidelijk gedefinieerd en gecommuniceerd?	☐	...
Zijn er dashboards beschikbaar voor realtime inzicht?	☐	...



VAN CROONENBURG IT-CONSULTANCY

Worden eindgebruikers proactief geïnformeerd bij statuswijzigingen?	☐	...
Is er een standaard communicatiestructuur bij storingen?	☐	...

Stap 5: Optimaliseer continu

- Verzamel structureel feedback van eindgebruikers en IT-teams.
- Analyseer trends en rapportages om verbeterpunten te identificeren.
- Plan verbeteracties en verwerk lessons learned in processen.
- Voer periodieke evaluaties uit om de ITSM-strategie te blijven afstemmen op businessdoelen.

Checklist

Vraag	Ja/Nee	Actiepunten
Wordt er regelmatig feedback verzameld van eindgebruikers en IT-teams?	☐	...
Worden trends en rapportages geanalyseerd?	☐	...
Zijn er verbeteracties gepland op basis van data?	☐	...
Worden lessons learned structureel verwerkt in processen?	☐	...

4. Best practices uit de praktijk

- Automatisering: een middelgrote organisatie bespaarde 40% tijd door password resets te automatiseren.
- Integratie: koppeling van monitoring aan ITSM zorgde voor 30% snellere incidentafhandeling.
- Communicatie: proactieve statusupdates verminderden het aantal telefoontjes naar de servicedesk met 25%.

5. Praktische hulpmiddelen

Van Croonenburg IT-Consultancy ondersteunt organisaties met:

- **ITSM-toolselectie & inrichting** (bijv. TOPdesk, Jira).
- **Quickscan ITSM-volwassenheid** inclusief advies en vervolgstappen.



VAN CROONENBURG IT-CONSULTANCY

- **Flexibele ITSM-beheerpakketten & strippenkaart** inzetbare uren.

6. Conclusie

Door ITSM-processen te stroomlijnen realiseren organisaties:

- Efficiëntere workflows
- Hogere klanttevredenheid
- Betere controle & inzicht
- Lagere kosten