

Bart de Best presenteert nieuw boek: ICT Prestatie Indicatoren

Een instrument voor onder meer de ICT-, project- en human resource manager

Reeuwijk, 12 december 2011 – Drs. ing. Bart de Best, eigenaar van [dbmetrics](#) en expert op het gebied van servicemanagement, kondigt aan dat zijn nieuwste boek 'ICT Prestatie Indicatoren' is verschenen. Dit boek, de vijfde in een [serie](#) die ingaat op verschillende facetten van servicemanagement, behandelt de ontwikkeling van een Performance Measurement System (PMS). Het PMS is hierbij samengesteld uit een meetinstrument voor de vakgebieden servicemanagement, projectmanagement en human resource management. Voor elk van deze gebieden zijn tevens tal van prestatie-indicatoren benoemd. Hiermee vormt dit boek een instrument voor zowel ICT-managers, kwaliteitsmanagers, auditors, servicemanagers, procesmanagers, programmamanagers, projectmanagers, als human resource managers.

Sturen op servicenormen

[SPS](#), specialist in beheer en continuïteit van IT-omgevingen, en Bart de Best delen de visie dat het maken van concrete afspraken over de ICT-serviceverlening de laatste jaren steeds belangrijker is geworden. Oorzaken hiervoor zijn onder meer de stringenter wet- en regelgeving, de hogere eisen die gesteld worden vanuit regievoering over uitbestede services en de toegenomen complexiteit van informatiesystemen. Om op de gewenste servicenormen te kunnen sturen, is het belangrijk om een PMS te ontwikkelen. Daarmee kunnen niet alleen de te leveren [ICT-services](#) worden gemeten, maar ook de benodigde ICT-resources om deze ICT-services te verlenen.

Het meten van prestaties is alleen zinvol als bekend is wat de doelen zijn van de opdrachtgever. Daarom start het boek met het beschrijven van de bestuurlijke behoefte van een organisatie en de wijze waarop deze vertaald kan worden naar een doeltreffend PMS.

Verkoopinformatie

'ICT Prestatie Indicatoren' (332 pagina's, ISBN: 9789071501470) wordt uitgegeven door Leonon Media en is te koop via [www.leonon.nl](#) (menu-item dbmetrics) voor €59,95. Daarnaast is het boek bij alle bekende webshops en in de boekhandel verkrijgbaar.

Bij dit boek is ook een Masterclass Prestatie Indicatoren beschikbaar. Deze Masterclass wordt aangeboden door de IT Management Group. Voor meer informatie kunt u terecht op [www.itmg.nl](#).

Noot voor de redactie: Een samenvatting van het boek is gratis beschikbaar in de vorm van een whitepaper en daarnaast is ook de inhoudsopgave opvraagbaar. Neem hiervoor of voor meer informatie contact op met Bart de Best via bartb@dbmetrics.nl.

Over Bart de Best

Drs. Ing. Bart de Best RI is vanaf 1985 werkzaam in de ICT. Hierbij vervult hij alle aspecten van de kennislevenscyclus van service management, zoals het publiceren, trainen, adviseren, reviewen, auditen en examineren. Meer informatie op www.dbmetrics.nl.

Meer informatie

Marcommit PR

Femke Jansen

femke@marcommit.nl

035-582 27 30