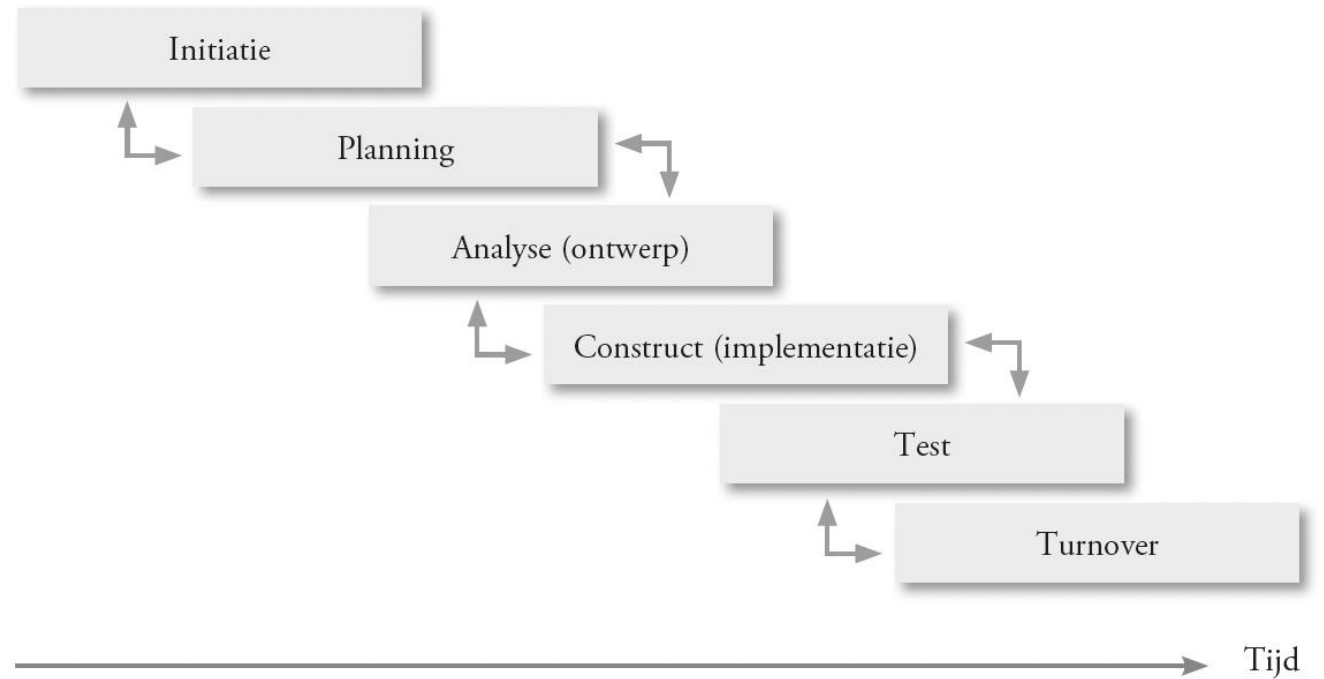


Hoe leveren we onze oplossing
op?
#turnover



Projectfases



Leerdoelen

- Op het einde van dit hoofdstuk:
- ... onderscheid ik de verschillende **activiteiten** en **deliverables** die nodig zijn om een goede turnover te realiseren;
- ... begrijp ik wat een **SLA** inhoudt en wat het belang ervan is in een organisatie;
- ... kan ik een typische **supportorganisatie** beschrijven;
- ... ken ik de basis van het **ITIL-framework** en kan ik de verschillende processen binnen dit framework kort beschrijven.

Information Technology Infrastructure Library

⋮



Information Technology Infrastructure Library, meestal afgekort tot ITIL, is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie. [Wikipedia](#)

Beschrijving en doel

***Turnover** betekent de **overdracht van het afgewerkte product naar de klant**. Daarbij dient niet enkel de werkende oplossing te worden overgedragen, maar zal er ook documentatie, training en kennisoverdracht voorzien moeten worden zodat de klant met de oplossing kan blijven werken nadat de leverancier vertrokken is.*

- Nadat de oplossing is opgeleverd, moet ook de klant vlot verder aan de slag kunnen met de oplossing
- Er moeten afspraken gemaakt worden over onderhoud en support

Documentatie

- Zowel technische als functionele documentatie
- **Technische documentatie**
 - Beschrijft de implementatie in detail
 - Documentatie in de code
 - **Doel: toekomstige ontwikkelaars wegwijs maken in de code**
 - Overdracht naar IT-afdeling van de klant
 - Vaak wordt er een kennisdeling voorzien
- **Gebruikershandleiding** (functionele documentatie)
 - Voor eindgebruikers
 - How to, stapsgewijze beschrijving en FAQ
 - Wiki pagina's

Training

- Sommige eindgebruikers krijgen al training voor de testen
- Alle eindgebruikers moeten in principe getraind zijn **voor go-live**
- Een goede training verkomt problemen en verlaagt de werkdruk na go-live aanzienlijk
- Training kan gegeven worden door de leverancier of op basis van het **train-the-trainer principe**
- **Train-the-trainer**: één van de sleutelgebruikers zal de training op zich nemen
 - Verlaagt de weerstand
 - Geeft vaak meer vertrouwen als een gekende collega de training geeft



Support

- Ondersteuning van de eindgebruikers voor het geval er fouten zitten in de oplossing
- Nood is het hoogst in de eerste 6-8 weken na go-live: **periode van “hypercare”**
 - Zowel fouten in de software als functionele problemen omdat de eindgebruikers de nieuwe manier van werken nog niet kennen
 - Meestal nog uitgevoerd door de leverancier
- Na de periode van hypercare wordt de support overgenomen door de IT-afdeling van de klant of door een supportorganisatie

Support

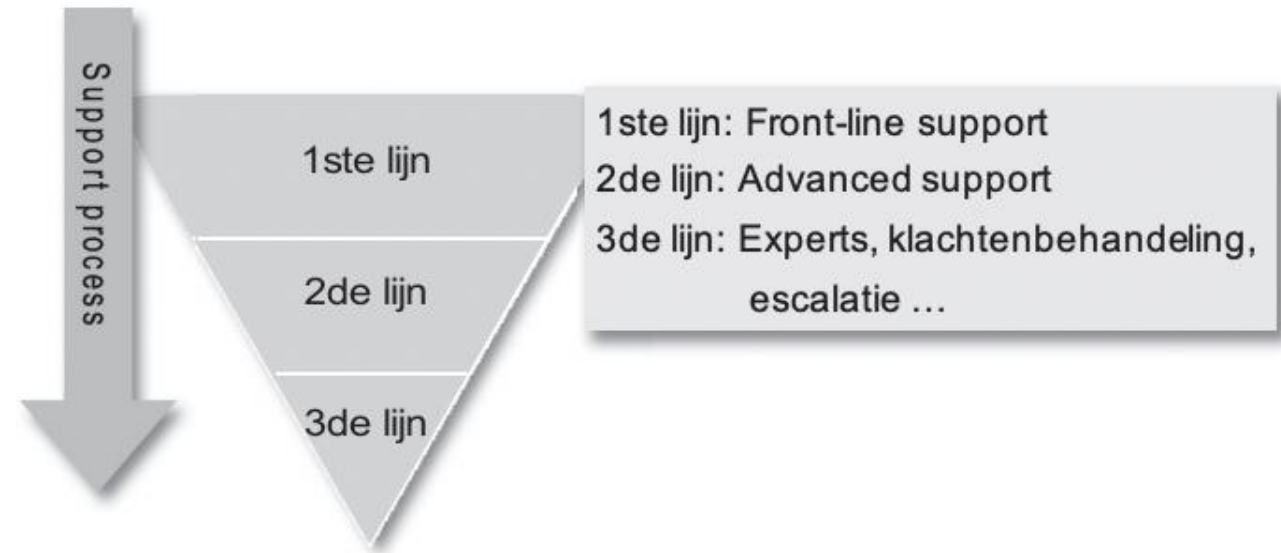
*Een **SLA** of een **service level agreement** is een contract tussen klant en leverancier dat in detail beschrijft welke service de klant van de leverancier mag verwachten. Een SLA beschrijft onder andere de beschikbaarheid van de helpdesk, de reactiesnelheden en de boete wanneer niet voldaan is aan de gestelde voorwaarden in de SLA.*

- Soms spreken we ook van een **OLA (operational level agreement)**
 - Geen contract tussen klant en leverancier maar tussen twee afdelingen binnen dezelfde organisatie

Support

- Naast het ondersteunen van de eindgebruikers, moet er ook **ondersteuning** voorzien worden voor **technische vragen** en problemen
 - Dit kan zowel intern als extern opgenomen worden
 - Vaak worden deze activiteiten ge-outsourced
 - Taken worden doorgegeven aan bedrijven die gespecialiseerd zijn in het leveren van support (vaak in het buitenland)
 - Nadeel is dat door taalproblemen en verschillende tijdszones de eindgebruikers vaak het gevoel hebben dat de problemen niet snel worden opgelost

Support



- In grote bedrijven wordt er vaak gewerkt met een **gelaagde supportorganisatie**
- Hierdoor zijn experts enkel bezig met de echte technische problemen en kunnen eenvoudige vragen/verzoeken door iemand anders worden opgelost

IT service Management

- Implementatie en kwaliteitsbewaking van verschillende IT-services die een organisatie nodig heeft ter ondersteuning van de business
- Zorgt voor een constante en stabiele IT-dienstverlening
- ITIL

Information Technology
Infrastructure Library



Information Technology Infrastructure Library, meestal afgekort tot ITIL, is ontwikkeld als een referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie. [Wikipedia](#)

Rollen en verantwoordelijkheden

- **Ontwikkelaars**: verantwoordelijk voor hypercare, bugfixing
- **Business analyst/sleutelgebruikers**: beantwoorden van functionele vragen tijdens de hypercare
- **Trainers**: zorgen voor training aan de eindgebruikers
- **Projectmanager**: coördineert alle activiteiten
- **Helpdesk**: ondersteuning van eindgebruikers
- **2de/3de lijn**: afhandelen van meer technische issues

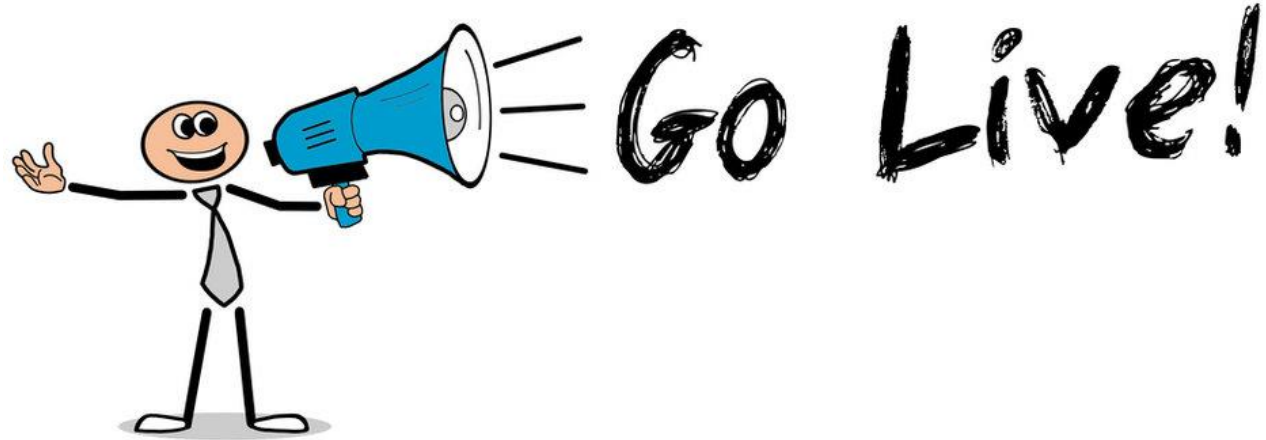
Deliverables - Documentatie

- Zowel technische als functionele documentatie
- Documentatie dient bewaard te worden in een document management system
 - Snelle opzoeking mogelijk
 - Wijzigingen bijhouden
 - Eventueel veel voorkomende problemen en hun oplossingen bijhouden
- Gebruikershandleidingen (vaak ook videotutorials)
- Help-functie in de toepassing zelf

Deliverables - Procedures

- Afspraken voor het verdere gebruik en onderhoud van de oplossing
- *Procedure voor het melden van problemen*: hoe moet het probleem gemeld worden en wie neemt het probleem op?
- *Procedure voor het aanvragen van change requests*: hoe moeten wijzigingen aangevraagd, goedgekeurd en gepland worden?
- *Procedure voor de aanvraag van gebruikers en rollen*: hoe worden nieuwe gebruikers aangemaakt en rollen toegekend?
-

Deliverables – Cutover-plan



- Draaiboek voor go-live
- Opgesteld door de projectmanager of cutover-manager
- Wat moet er gebeuren, wie moet het uitvoeren en wanneer moet het uitgevoerd worden?
- Ook afhankelijkheden tussen activiteiten worden in kaart gebracht

Afhankelijkheden

- Afsluitende fase van het project en dus afhankelijk van alle voorgaande fases
 - Voldoende tijd en budget voorzien voor training en kennisoverdracht?
 - Werd er voldoende getest om de meeste problemen te identificeren voor go-live?
- De activiteiten in de turnover fase hebben een grote invloed op de perceptie van de eindgebruikers

Aandachtspunten

- Hou de klantvriendelijkheid in het oog wanneer procedures worden opgesteld
 - Maak procedures niet nodeloos ingewikkeld
 - Zorg dat gebruikers snelle en duidelijke communicatie krijgen
- De turnover fase wordt sterk beïnvloed door de gekozen ontwikkelstrategie
 - In Agile development is documentatie vaak ondergeschikt aan het opleveren van nieuwe functionaliteiten
 - Toch is zowel functionele als technische documentatie essentieel zodat gebruikers met de oplossing kunnen werken en het onderhoud nadien kan verzekerd worden

Aandachtspunten

- Documentatie verouderd met elke update, change request en bug fix
 - Ook na go-live dient dit opgevolgd te worden
 - Soms kan een documentatiecheck worden ingevoerd als deel van het release-proces
- Zorg bij de business case van het project dat ook een voorspelling van de kosten van onderhoud worden ingerekend

ITIL

- IT service management framework

