**2.1 IT Service Development - Leertaak 4**

**Doel en werkwijze**

In deze leertaak ontwikkel je (een blauwdruk voor) een nieuwe Service: je beschrijft de volgende zaken:

* Hoe gaat de nieuwe Service eruit zien?
* Hoe wordt (de kwaliteit van) de “Service-uitvoering” gemeten?
* Hoe wordt de nieuwe Service geëvalueerd met de klant (rapportage en service review)?

De drie bovengenoemde punten vormen samen een “concept” SLA

Aan het einde van deze leertaak hou je samen met je groep een korte presentatie van circa 10 minuten. Dit is een "sales-pitch[[1]](#footnote-1)" bestemd voor het management van Team4S (casus zie bijlage). Het doel is hen te overtuigen dat deze nieuwe Service moet worden aangeboden aan de medewerkers van Team4S.

De leertaak begint in week 4 en wordt in week 8 gepresenteerd.

Voorafgaand aan de presentatie lever je de volgende zaken in (in tweevoud):

* Het werkstuk met het “concept” SLA.
* De presentatie inclusief de uitgebreide "presentatie-aantekeningen" (speaker notes).

Daarnaast moeten deze zaken ook gemaild worden naar de docenten ([g.e.p.m.koops@pl.hanze.nl](mailto:g.e.p.m.koops@pl.hanze.nl) en [h.h.stadman@pl.hanze.nl](mailto:h.h.stadman@pl.hanze.nl)). Zie ook de weekplanning op Blackboard en Digirooster.

Je kunt de docent ICC vragen of je je presentatie mag oefenen.

**Buiten de opdracht**

Je hoeft de geadviseerde Service niet te realiseren of te beheren. Schenk beperkt aandacht aan de niveaus hardware, infrastructuur en software, en ook het niveau van gebruikersinterface is niet de hoofdzaak. Wees echter wel kritisch: een aspect dat jullie wellicht toch relevant vinden, mag benoemd worden en kort toegelicht, zowel in de presentatie als in het “concept” SLA.

Tenzij anders afgesproken, mag je de volgende aspecten buiten beschouwing laten:

* Outsourcing, geheel of gedeeltelijk
* Regie of governance
* Security
* Verandermanagement (Service Transition)
* Contracten (Operational Level Agreements of Underpinning Contracts).

**Begeleiding**

Zowel leertaak 3 als leertaak 4 worden tijdens een kick-off geïntroduceerd (zie Digirooster). Deze leertaak heeft naast de gebruikelijke consultancy-uren voor SLM, ook twee tutormomenten met de docenten SLM. In de eerste tutorbijeenkomst bespreek je met de docent welke nieuwe service je gaat ontwikkelen en welke Service Levels hierbij gewenst zijn(keuze uit 1 van 4 nieuwe Services)

Tijdens het tweede tutormoment neem je je bijna afgeronde “concept” SLA uitgeprint mee naar de tutoraatsessie en krijg je feedback hierop. Daarnaast bespreek je met de tutor hoe je de sales pitch gaat opzetten. In de week van de presentatie kun je tijdens het consultancy-uur van SLM je laatste vragen stellen en eventueel je sales pitch aan de docent laten zien.

**Beoordeling**

De leertaak wordt door de docenten SLM beoordeeld met een cijfer voor de presentatie (25%)en het “concept” SLA (75%) Het minimum voor beide onderdelen is een 5,0. Het cijfer wordt bepaald op basis van de volgende criteria:

Presentatie

* Structuur van de presentatie (Is het verhaal logisch opgebouwd?)
* Lay-out van de presentatie
* De overtuiging in de presentatie
* Kwaliteit van het advies (inhoud)

“Concept” SLA

* Duidelijke beschrijving van de Service
* De naam, gebruikersgroep en openstellingstijd van de service
* De gewenste Service Levels (afhankelijk van de wensen van de klant)[[2]](#footnote-2)
  + Service availability
  + Service performance
  + Reactietijd
  + Oplostijd
    - Gemiddelde en maximale storingsduur
  + Reliability
    - MTBSI of MTBF
  + Maintainability
    - MTTR of MTRS
  + Verwachte maximale aantal storingen per jaar
  + Integriteit
  + Exclusiviteit
* Definiëren van de Service Levels en hoe er wordt gemeten (template)
* Risicoanalyse (op basisdienstniveau)
* Capaciteitsplanning (op basisdienstniveau)
* Kosten
  + Materiele kosten
  + Personeelskosten
* Rapportageverplichtingen en een voorbeeld Service Level Rapport
* Service Review (wie betrokken, agenda, verantwoordelijkheden, wanneer, hoe vaak)
* Vorm, structuur, taalgebruik

**Tips voor uitwerking van de leertaak**

**Tips met betrekking tot het ontwerp van de service**

* Analyseer of en welk(e) knelpunt(en) of tekortkoming het bedrijf ervaart in de "ontwikkeling in de techniek" die je bestudeert. [\*]
* Leid uit je analyses de gebruikerswens(en) af voor de Service die je wilt inrichten met het oog op de ontwikkeling in de techniek. [\*]
* Benoem (op hoofdlijnen) welke Service je gaat ontwikkelen voor het Team4S. [\*]
* Benoem in algemene zin welke doelen van belang zijn bij de Service die je gaat verlenen; maak daarbij onderscheid tussen kwalitatieve en kwantitatieve doelen. Benoem ook de klant (doelgroep): voor wie is de Service bestemd, wie nemen deze af?
* Concretiseer deze doelen van de Service, geef helder aan wat voor service met welke kwaliteit de klant mag verwachten [\*]. "Wat beloven we"?
* Ga globaal na welke technische voorzieningen (netwerk, hardware, applicaties) en welke resources (personeel met kennis en ervaring) nodig zijn voor deze Service. Enerzijds om een inschatting van de beschikbaarheid (service windows, downtime) van de Service te kunnen maken, anderzijds om iets te kunnen zeggen over kosten.

NB! De organisatie wil zoveel mogelijk de IT-dienstverlening in eigen hand houden.

* Maak een risicoanalyse en een capaciteitsplanning van de benodigde basisdiensten (IT-infrastructuur, klantenbestand, IT-service personeel) betrokken bij deze Service.
* Maak voor alle Service Levels die je wilt aanbieden een template waarin duidelijk wordt wat er verstaan wordt onder dit Service Level en hoe het gemeten gaat worden etc. (zie paragraaf 9.5, blz. 117).
* Stel een globaal kostenplaatje op voor deze dienstverlening [\*]
  + Eenmalige investering [\*]
  + Structurele kosten (jaarlijks) [\*].

**Tips met betrekking tot de Service evaluatie**

* Waarom en wat wordt besproken met de klantorganisatie?
  + wie nemen deel aan de evaluatie: hoe/door wie zijn de klant (doelgroep?) en de Service Provider vertegenwoordigd?
  + evaluatiemoment: periodiek, frequentie? Of alleen bij uitzonderingen? Gecombineerd met andere evaluatie-momenten?
  + welk rapport-materiaal wordt bij de evaluatie gebruikt? Alle details of gerubriceerd op hoofdlijnen, en welke rubrieken dan?
* welke kwalitatieve en kwantitatieve data staan in het rapport, en
* Wie stelt de rapportages op [\*]
* Stel een voorbeeld rapportage op (bijlage van “concept” SLA)
* Als je denkt dat eventuele bijstelling van de service-niveau's (doelen) denkbaar is op basis van ervaringscijfers. [\*]
* Denk alvast na over eventuele bijstellingen n.a.v. evaluatie:
  + wat, als aanpassing van de ingerichte IT-dienstverlening nodig is?
  + wat, als de inrichting van de Service aangepast moet worden (bijv: meer mens-inzet nodig?)
  + wat, als er boetes of bonussen worden afgesproken?
  + wat, als de rapportage of de evaluatie anders moet worden georganiseerd?

**Tips met betrekking tot de presentatie**

* Bepaal de kernpunten voor je presentatie (dus: niet al je details opsommen)
  + doel: wat wil je in je presentatie bereiken? [\*]
  + inhoudelijke argumenten die je gaat aandragen
    - voor klanten is altijd de prijs van belang [\*]
    - voor het management is ook de uitvoerbaarheid van belang: past deze Service bij de Services die we al aanbieden
  + Welke mening\actie wil je bereiken bij je toehoorders.
* Rond je presentatiemateriaal af. Ga bij elke dia/slide voor jezelf na:
  + is het verhaal inhoudelijk OK? Is het waar wat je bij elke slide vertelt (inhoud)
  + deugt de volgorde waarin je het vertelt (verschijnen de onderdelen op de dia/slide allemaal tegelijk of bouw je het plaatje in onderdelen op)
  + is het interessant voor de luisteraars (of vallen ze halverwege in slaap...)
* noteer dit als van uitgebreide "presentatie-aantekeningen" (speaker notes)
* Oefen de presentatie "droog", in zijn geheel, en neem de tijd op. Maak na afloop eventueel enkele verbeteringen. Stel het net zo lang bij tot jullie het verhaal eigen hebben gemaakt, en je het vlot en overtuigend kunt overbrengen.
* Let hierbij ook op:
  + je tempo en de wijze van presenteren goed?
  + hoeveel tijd heb je per onderdeel beschikbaar?
  + blijft het hele verhaal binnen de tijd?
* Kijk ook een bij de volgende link: <http://www.pageperson.com/hoe-breng-je-een-goede-sales-pitch_23_15.html>

[\*] Zorg dat de met asterisk aangegeven onderdelen duidelijk in de presentatie aan bod komen.

Casus Team 4S

### Profiel van het bedrijf

Team4S is een jong uitzendbureau dat is ontstaan uit een fusie van 3 kleinere bureaus die allemaal hun een eigen identiteit, markt, doelgroep en werkwijze hadden. De gefuseerde organisatie streeft naar een breed serviceaanbod om de opdrachtgevers in de regio te bedienen.

### COPAFI(J)T(H) aspecten

In dit onderdeel wordt de organisatie beschreven aan de hand van de COPAFIJTH methode.

COPAFIJTH is een acroniem binnen de bedrijfsvoering waarmee alle relevante bedrijfsvoeringselementen gebundeld zijn. Een COPAFIJTH-analyse is een methode die gebruikt wordt om de impact van een verandering binnen een organisatie in kaart te brengen.

Het woord COPAFIJTH is een acroniem voor:

Commercie & Communicatie

Organisatie

Personeel

Administratieve organisatie

Financiën

Informatievoorziening

Juridisch

Technologie

Huisvesting

(bron: <http://nl.wikipedia.org/wiki/COPAFIJTH>)

Voor deze casus worden de juridische en huisvestingsaspecten niet meegenomen en spreken we van de COPAFIT

**Commercie & Communicatie:** Team4S heeft als motto 'Speed, Smooth, Student, Smart'. Ze wil een jonge, snelle uitstraling, gericht op de inzet van technische HBO'ers (van studerenden tot reeds ervaren krachten) bij Hi-Tech bedrijven in de regio Noord en Midden Nederland (Friesland, Groningen Drenthe, Overijssel en Gelderland). De uitstraling naar de buitenwereld toe moet modern en state-of-the-art zijn, en daarom is IT als belangrijke strategische asset gepositioneerd.

De communicatie in de organisatie is altijd heel informeel geweest, maar door fusie zullen een aantal zaken moeten worden geformaliseerd.

**Organisatie:** Het beheer van de IT-services "moet professioneel ingericht zijn".

De organisatie beschikt over een goed toegeruste en goed functionerende IT-support afdeling. De IT-afdeling is verantwoordelijk voor de complete IT-dienstverlening. De directie verlangt een professioneel beheer van de eigen IT-services mede omdat IT een belangrijke business-enabler is. Echter in het bedrijf zijn nog veel sporen uit de oude organisaties te herkennen, uit de oude IT-beheerwijze. Sommige aspecten van het IT-beheer bij de oude uitzendbureaus waren houtje-touwtje ingeregeld, zonder heldere verantwoordelijkheden of kwaliteitseisen.

**Personeel:** Er zijn circa 200 mensen in vaste dienst en een sterk wisselend aantal mensen op tijdelijke contracten. Op hoofdlijnen zijn er drie soorten medewerkers.

* De intercedenten werken thuis, op kantoor, op locatie van het klant-bedrijf, of in voorzieningen als ‘Seats2Meet’. Als een intercedent contact heeft met een (potentiële) uitzendkracht, voor een intake of vervolg- of eindgesprek, dan wordt dat vaak face-to-face afgehandeld op één van de kantoorlocaties waarover Team4S beschikt, één in Groningen (nu nog) één in Zwolle. Regelmatig wordt ook afgesproken in een café. Vervolggesprekken worden eveneens afgehandeld via Skype of soortgelijke faciliteiten. De intercedenten maken gebruik van laptop en/of een Tablet voor het werk.
* De afdeling IT wordt principieel bemenst met eigen personeel.
* De derde en laatste soort personeel is management en ondersteunend personeel. Deze werken in principe op een van de eigen locaties van Team4S. Zij maken voornamelijk gebruik van kantoorautomatisering.

**Administratieve organisatie:** Uit de oude organisaties zijn diverse administraties overgekomen. Hoewel het streven is om alles te uniformeren, vinden bepaalde administraties toch nog op uiteenlopende wijze plaats. Ook wordt nog te vaak een papieren (schaduw)administratie bijgehouden, omdat de informatiesystemen nog niet het volledig vertrouwen van de medewerkers hebben verdiend. Daardoor is het soms onduidelijk wie welke gegevens mag bewerken, wat er bewerkt mag worden, wanneer dit kan en met welke applicaties. Of erger nog waar deze gegevens worden opgeslagen.

**Financieel:** Team4S staat er redelijk gunstig voor. Dat betekent dat het management voor goede oplossingen geld over heeft. Het is geen vrijbrief: de motivatie en overtuiging moeten goed zijn.

**IT**: Team4S wil zelf het beheer van de eigen IT-services te blijven uitvoeren. De bouwstenen voor de services worden in het algemeen gevormd door SAAS- of Cloud-gebaseerde oplossingen van derden. Voor de dienstverlening zal in toenemende mate gebruik gemaakt worden van moderne mogelijkheden, internet en mobile devices.

Hoge beschikbaarheid van de eigen IT-services is erg belangrijk, zowel voor de eigen medewerkers (in het kader van 'het nieuwe werken'), als voor (potentiële) uitzendkrachten. Denk hierbij aan inschrijven van een nieuwe uitzendkracht (aanbod), het vastleggen van een uitzendvacature (vraag), het matchen van vraag en aanbod, het inleveren van weekstaten door uitzendkrachten, het inzien van facturen en loonstrookjes door de intercedenten.

### Coördinatie en werkwijze in het bedrijf

Voor voortgang en inhoudelijke afstemming van het werk in de lijnorganisatie is sprake van een geleidelijke verschuiving van informeel (bilateraal tussen intercedenten onderling) naar formeel. De intercedenten moeten in digitale dossiers de afspraken vastleggen die ze maken met uitzendkrachten en klantbedrijven, en ze moeten hun manager en naaste collega's op de hoogte houden van voor hun belangrijke zaken (mede in verband met vervanging bij afwezigheid).

Voor wat betreft vastlegging en voortgang binnen de afdeling IT: er wordt gewerkt met TOPdesk, een pakket gebaseerd op ITIL 2011 waarin alle processen binnen de fasen ServiceTransition en Service Operation kunnen worden geïmplementeerd.

Bij team4S is momenteel alleen Asset en Configuration Management en Incident management goed ingericht, maar verder wordt er (nog) niet veel met TOPdesk gedaan. Er is binnen het Incident proces ook behoefte om afspraken te maken welke rubricering er gebruikt moet worden voor binnenkomende calls; daar heeft elke operationele medewerker nu zo'n beetje een eigen beleid in.

### Om welke "te verlenen service" gaat het? Keuze van onderwerp

Er zijn vele ontwikkelingen in de techniek. In samenspraak met de docent krijg je één van de mogelijkheden toegewezen, ze zijn hieronder nader toegelicht. In je sales-pitch leg je aan je "collega's" uit wat de te verlenen service aan medewerkers inhoudt. Ga zonodig in op de technische en de organisatorische aspecten: wat moeten we allemaal regelen om deze service te kunnen realiseren en ondersteunen?

* **Bring your own device (bijv. Access via tablet (verschaft door de werkgever of eigen apparaat)**

Onze intercedenten en onze uitzendkrachten gebruiken privé al de nieuwste apparaten, en zij willen die ook kunnen gebruiken voor Team4S. De service draait om connectivity: hoe regel je de toegang voor devices van uiteenlopend types terwijl tegelijkertijd de integriteit van de eigen infrastructuur gewaarborgd blijft.

*referentie:* <http://en.wikipedia.org/wiki/Bring_Your_Own_Device>

Bij een tablet bijvoorbeeld is connectivity en uptime voor de intercedenten op locatie heel belangrijk. Team4S heeft de vaste medewerkers zelf een tablet uitgereikt. De ingehuurde krachten mogen ook een eigen tablet meenemen (daarvoor gelden de bovenstaande zaken bij BYOD). Beide groepen hebben op locatie toegang nodig tot al hun informatie die centraal is opgeslagen in systemen. Zowel tijdens kantooruren, als in de avonduren.

* **Gegevensinvoer middels handschriftherkenning**

De service draait om effectiviteitsverhoging voor de intercedenten op locatie; waarbij toegang tot de centrale systemen niet vereist is. Zonder toetsenbord worden er gegevens direct ingevoerd en uitgelezen. In eerste instantie wil men dit beperkt houden tot het invoeren van de vaste persoonlijke gegevens van uitzendkrachten (NAW, kennis en ervaring) en van de kenmerken van vacatures (aanbiedende bedrijven, gevraagde capaciteiten, geboden arbeidsvoorwaarden)

*referentie:* <http://nl.wikipedia.org/wiki/Handschriftherkenning>

* **Onze gegevens naar the cloud**

In plaats van gegevens op de eigen systemen, kunnen bepaalde groepen van gegevens geparkeerd worden "ergens" in de cloud. De voor- en nadelen ervan voor de interne IT-afdeling zijn nog wel te benoemen, maar voor onze intercedenten zijn de voor- en nadelen van deze verandering niet zo eenduidig. Welke service zou je kunnen of willen specificeren, en waarom heeft dat toegevoegde waarde voor onze intercedenten?

Bij het nadenken over deze service hoef je nog **geen** rekening te houden met contrac­tering van de Cloudservice-aanbieder (dat zal best lukken), maar je moet al wel nadenken over aspecten (problemen) rondom eigendom van de data.

*referentie:* <http://nl.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing>

* **Single Sign-On / Identity Management**

De service draait om security: onze medewerkers willen met eenmaal inloggen toegang hebben tot elk systeem waartoe ze rechten hebben. Dan hoeven ze nog maar één password te onthouden en periodiek te wijzigen. Dat leidt tot meer efficiëntie en werkplezier. Om deze service in te richten moet er technisch het één en ander gebeuren; de systemen moeten worden geïntegreerd met het centraal Identity Management, een eenmalige investering met daarna vanzelfsprekend het onderhoud ervan.

*referentie:* <http://nl.wikipedia.org/wiki/Single_Sign-on> en <http://en.wikipedia.org/wiki/Single_sign-on>

Merk op dat bovenstaande beschrijvingen nogal summier zijn. In de bedrijfspraktijk zou je natuurlijk eerst gaan overleggen met stakeholders om de wensen en verwachtingen goed in beeld te krijgen. In deze opdracht blijft dat achterwege (waar nodig mag je het invullen met je eigen keuzes en ideeën). Ben je niet zeker van een aanname of veronderstelling, bespreek dit dan tijdens de tutorbijeenkomsten met je tutor SLM.

Wat wél vereist is: de dienstverlening die je beschrijft, moet "kloppen" met hoe je meet, en hoe je evalueert. Bijvoorbeeld is het niet zinvol om bij een dienstverlening "Bring your own device" te gaan meten hoeveel verschillende device(-type)s het bedrijf zelf in eigendom heeft.

Maar bovenal: hou focus op de opdracht. Bedenk dat dit onderdeel van het thema gaat over IT-services en het opstellen van SLA’s met de klant. Je wilt laten zien dat je in algemene zin dit onderwerp beheerst. Dus besteed je tijd en aandacht vooral aan:

- welke dienstverlening aan de klant specificeer je,

- hoe wil je de dienstverlening (laten) meten, en

- hoe kan evaluatie van de dienstverlening geregeld worden.

1. een sales pitch gaat over één onderwerp dat je kort en overtuigend aan jou "kopers" presenteert. [↑](#footnote-ref-1)
2. \*Spreek dit af met je tutor in de eerste tutorsessie of vlak daarna. Bij onduidelijkheden mag je aannames doen, deze moet je echter wel beschrijven. [↑](#footnote-ref-2)