

Dashboard

Intra Cloud



Projectgroep

Cloud 9

Auteurs

Tim Spies	(578800)
Michael Kalil	(590395)
Daan Reynaert	(581389)
Mark de Heus	(601498)
Koen Bongers	(603274)

Opdrachtgever

Sander Maijers

Datum

11-06-2020

Locatie

Arnhem

Semester

Verdiepend semester

Course

DIOS-P

Opdracht

HANubes

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Missie	3
3. Visie	3
3.1 Doelen	4
3.2 Actie	4
3.3 Actieplan	4
4. Strategie	5
4.1 Kritische succesfactoren	5
4.2 KPI's	7
5. Dashboard prototype	9

1. Inleiding

Dit document is geschreven om context te geven aan het uiteindelijke dashboard, dat KSF en KPI's overzichtelijk weergeeft. In dit document staan de missie en visie van Cloud 9 beschreven. Verder wordt de strategie in beeld gebracht, dit gebeurt door de KSF en KPI's te definiëren. Middels het gebruik van deze twee termen kan Cloud 9 bekijken wat de belangrijke prestatie indicatoren en succesfactoren bij het HANubes project zijn. Hierna worden de doelen, acties en actieplannen opgesteld, deze vloeien voort uit de missie en visie. Tot slot zijn de KSF en KPI's vertaald naar een overzichtelijk dashboard prototype.

2. Missie

Een missie is datgene dat de organisatie naar buiten wil uitdragen. Het definieert het bestaansrecht van de organisatie en laat de intenties en ambities naar voren komen.

De missie van Cloud 9 is **“Elke persoon en elke organisatie in staat stellen boven zichzelf uit te stijgen.”** Het “in staat stellen” is de sleutelterm in de missie van Cloud 9. Het vertegenwoordigt het primaire doel van het bedrijf en hetgeen de strategie tracht te bewerkstelligen. De missie benoemt hierbij de twee hoofd ontvangers van het “in staat stellen”, de mensen en organisaties.

Belangrijke elementen in deze missie zijn:

1. **Elke persoon en elke organisatie.** In het eerste element van de missie laat Cloud 9 blijken niemand buitenten sluiten. De aanwezigheid van dit element laat zien dat Cloud 9 een bedrijf is dat om iedereen geeft zonder te discrimineren. Of technologische behoeften nu persoonlijk of organisatorisch zijn, Cloud 9 blijft bereid om iedereen eerlijk te bedienen.
2. **In staat stellen.** Dit element omvat wat de service en diensten van Cloud 9 voor de gebruiker betekenen. Het stelt de gebruiker in staat om iets te realiseren.
3. **Boven zichzelf uitstijgen.** Cloud 9 laat in dit element het doel van de service en producten naar voren komen. Het “boven zichzelf uitstijgen” is een effect, dat de service en producten op de gebruiker moet hebben.

3. Visie

Een visie is een algemene voorstelling van de toekomst van een organisatie. Het definieert wat een organisatie in de toekomst wil bereiken. De visie laat ook naar voren komen langs welke route de organisatie dit doel wil bereiken.

De visie van Cloud 9 is **“De beste service en producten leveren op gebied van IT, IT zorgt ervoor dat de volledige potentie van mensen en organisaties wordt benut.”** Door “de beste service en producten te leveren” op IT gebied, maakt Cloud 9 duidelijk welke toegevoegde waarde het bedrijf wil hebben op de markt. De bijdrage die Cloud 9 levert in de maatschappij is “de volledige potentie van mensen en organisaties benutten.” Via deze visie draagt Cloud 9 uit waar het voor staat en waar het naartoe wil gaan.

Belangrijke elementen in deze missie zijn:

1. **De beste service en producten.** Cloud 9 streeft ernaar om de beste service en producten te leveren. Wanneer de gebruiker werkt met producten en service van de hoogste kwaliteit, kan de volledige potentie van de gebruiker worden benut.
2. **IT.** Cloud 9 levert producten en service op gebied van IT. Cloud 9 wilt IT gebruiken als tool, om de missie te volbrengen.

3.1 Doelen

Dit hoofdstuk definieert de doelen die Cloud 9 wilt bereiken. Deze doelen vloeien voort uit de missie en visie die in voorgaande hoofdstukken zijn gedefinieerd.

#	Doel
1.	Producten van hoge kwaliteit leveren
2.	Service van hoge kwaliteit leveren
3.	Potentie van gebruikers maximaal benutten

Tabel 1 - Doelen

3.2 Actie

Dit hoofdstuk definieert de acties die benodigd zijn om de doelen te behalen. De acties zijn SMART opgesteld.

Doel	Actie
1.	Cloud 9 maakt gebruik van best-practices gedurende de projectfase en Cloud 9 maakt gebruik van de beste tooling bij het maken van producten.
2.	Gedurende de project- en implementatiefase is Cloud 9 transparant naar de opdrachtgever. Het project wordt inzichtelijk gemaakt en contact met de opdrachtgever wordt onderhouden.
3.	Cloud 9 zorgt ervoor dat IT de gebruiker ondersteund waar dat nodig is en tijdig ingezet kan worden.

Tabel 2 - Acties

3.3 Actieplan

Dit hoofdstuk definieert de gedetailleerde plannen om de bovengenoemde acties uit te voeren. Het actieplan is specifiek per project en verschilt telkens.

Actie	Actieplan
1.	Voor het project wordt een best-practice projectmethode gebruikt, in dit geval ScrumBan. Voor de tooling doet Cloud 9 eerst onderzoek naar verschillende implementatie mogelijkheden, vervolgens wordt de beste mogelijkheid gekozen. Uiteindelijk kiest Cloud 9 de tooling die goed bij de implementatie mogelijkheid past.
2.	Gedurende de project- en implementatiefase maakt Cloud 9 gebruik van de ScrumBan methode. Via het Kanban bord krijgt de opdrachtgever inzicht in de voortgang van het project. Contact met de opdrachtgever wordt onderhouden door middel van een wekelijkse retrospective, georganiseerd door de projectleider.
3.	Cloud 9 maakt producten op maat. De producten sluiten naadloos aan op de eisen van de gebruiker. De producten worden geleverd binnen het afgesproken tijdvak.

Tabel 3 - Actieplannen

4. Strategie

In dit hoofdstuk worden de KSF en KPI's behandeld. Middels het gebruik van deze twee termen kan Cloud 9 bekijken wat de belangrijke prestaties en factoren bij het HANubes project zijn. Verder worden de doelen, acties en actieplannen gedefinieerd. Deze vloeien voort uit de missie en visie van voorgaande hoofdstukken.

4.1 Kritische succesfactoren

Met een kritische succesfactor (KSF) geeft Cloud 9 aan welke activiteiten in het Intra Cloud project essentieel zijn voor het succes van HANubes op langere termijn. Het woord factor moet hier worden opgevat als een randvoorwaarde. Dus een bepaalde KSF hoeft op dit moment nog helemaal geen succes te zijn (maar zou het op termijn wel moeten worden).

Om voor meerdere aspecten de KSF's in te richten is een Balanced Scorecard Model opgesteld. Dit Balanced scorecard model is opgezet in 4 perspectieven. Per perspectief worden kritieke succes factoren bepaald die bijdragen aan de afstemming van de strategie van Cloud 9.

Klant		Financieel	
KSF	KPI	KFS	KPI
Zoveel mogelijk beschikbaar zijn Hoge tevredenheid van gebruikers	99.9% beschikbaarheid Aantal storingen en issues Tevredenheid in cijfer tussen 1 en 10 voor incidenten-behandeling van de servicedesk. Uren/weken/dagen tot klacht/issue is afgehandeld Aantal High/medium/low priority tickets.	Minder bestedingen met even aantal projecten	Jaar-uitgave na oplevering van project -10%

Interne processen		Leren & Groeien	
KSF	KPI	KSF	KPI
Mogelijkheid om als gebruiker systemen op te zetten.	Goedkeuring voor resultaat POC opstelling	Zoveel mogelijk nieuwe technologieën gebruiken	Per jaar tweemaal naar cloud-development beurzen gaan om te oriënteren in nieuwe technologieën
		Trainingen voor medewerkers	Aantal workshops dat gegeven wordt per medewerker
			Kennis die door training is opgedaan.

Figuur 1 - Balanced scorecard

Dit Balanced scorecard model is opgezet in 4 categorieën.
Ons hoofd-KSF is de volgende:

Zoveel mogelijk beschikbaar zijn (uptime) met daarbij tevreden gebruikers.

Bovenstaande KSF maakt een koppeling naar de eerder genoemde Missie en Visie. Doordat de services van Cloud 9 maximaal beschikbaar zijn geeft het de kans om de gebruikers boven zichzelf uit te laten stijgen. Hierdoor kan Cloud 9 de beste service leveren die in de visie beschreven staat.

Door bovenstaande te realiseren kan Cloud 9 ervoor zorgen dat veel betrokkenen van HANubes te spreken zijn over het resultaat van het project. Dit zorgt voor meer tevredenheid, dus een beter imago. Dit zorgt voor meer nieuwe toestroom van studenten tot de ICA. (mond-op-mond reclame) Verder kunnen de gebruikers beter hun dagelijkse taken doen.

4.2 KPI's

In dit hoofdstuk zal beschreven worden hoe bovenstaande KPI's in het Balanced Scorecard meetbaar worden gemaakt. Momenteel staan de beschreven KPI's in de Balanced Scorecard nogal vaag en algemeen beschreven. De bedoeling van dit hoofdstuk is dat hierdoor een opheldering komt.

Klant:

KPI	Meting
99.9% beschikbaarheid (Downtime per jaar: 8,75 uur) (Downtime per week: 10,09 minuten)	Met het monitoringsysteem Prometheus kan uptime van alle services gemonitord worden.
Aantal storingen	Met het monitoringsysteem Prometheus kunnen alerts-aantallen bijgehouden worden. Verder kan via de servicedesk-software OSTicket een known issue-count gemaakt worden.
Aantal storingen (known of unknown)	Bij OSTicket kan een issue-count gemaakt worden van de known, of unknown categorie.
Aantal High/medium/low priority tickets.	Bij OSTicket kan een issue-count gemaakt worden van de High/medium/low priority tickets.
Tevredenheid in cijfer tussen 1 en 10 voor incidenten-behandeling van de servicedesk.	Door middel van een enquête richting servicedesk gebruikers.

Tabel 4 - Doelen

Financieel:

KPI	Meting
Jaar-uitgave na oplevering van project - 10%	Vergelijken van de jaar-uitgave voor IT-kosten van het jaar voor implementatie en het jaar na implementatie.

Tabel 5 - Doelen

Interne processen:

KPI	Meting
Goedkeuring voor resultaat POC opstelling	Na het opleveren van de POC richting de opdrachtgever vragen voor een schriftelijke goedkeuring van het resultaat van de POC.

Tabel 6 - Doelen

Leren & Groeien:

KPI	Meting
Per jaar tweemaal naar cloud-development beurzen gaan om te oriënteren in nieuwe technologieën.	Bijhouden hoeveel beurzen bezocht zijn door beheerders/ontwikkelaars. Ook per beurs wat voor technologieën geïntroduceerd zijn.
Aantal workshops dat gegeven wordt per medewerker.	Bijhouden van per medewerker het aantal trainingen dat gevolgd is.
Kennis die door training is opgedaan.	Om de groei m.b.t. kennis van medewerkers te meten kunnen bijvoorbeeld voorafgaand en na workshops bepaalde examens afgelegd worden. We geven de medewerkers tweemaal dezelfde examens zonder ze de antwoorden te geven. Eén voorafgaand en één na de training. Daarna vergelijken we de uitkomsten.

Tabel 7 - Doelen

5. Dashboard prototype

In dit hoofdstuk zijn de KPI's verwerkt in een dashboard. Dit dashboard heeft voorbeelddata om de grafieken te vullen. Niet alle KPI's staan verwerkt in het dashboard. Sommige KPI's zijn wat minder van belang voor het dashboard dan andere. Daarom is er een selectie gemaakt van de KPI's die in het dashboard komen:

De volgende grafieken zijn in het dashboard van links naar rechts uit te lezen:

- Uptime van de maanden januari tot juni
- Aantal storingen van graad high/medium/low van de maanden januari tot juni
- Aantal storingen die known of unknown zijn van de maanden januari tot juni
- Kennis die door training is opgedaan met daarbij resultaten van 5 medewerkers van vóór en na het maken van een kennisexamen
- Gemiddelde tevredenheid tussen 1 en 10 van servicedesk gebruikers nadat ze zijn geholpen met hun issues
- Gemiddelde aantal workshops dat gegeven is per medewerker
- Jaar-uitgaven in duizendtallen van de jaren 2016 tot 2020



Figuur 2 - Dashboard Prototype