

INTEGRAAL SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Quick scan status
Service Level
Management

Marcel Kuiper
marcel@devereenvoudiger.nl
www.devereenvoudiger.nl

INHOUDSOPGAVE

1. Service Level Management wordt steeds belangrijker
2. Referentie model voor integraal Service Level Management
3. Quick Scan voor integraal Service Level Management

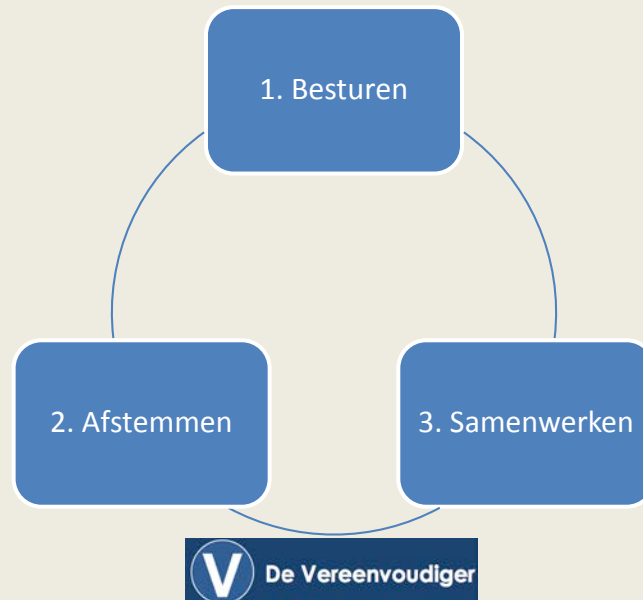
SERVICE LEVEL MANAGEMENT WORDT STEEDS BELANGRIJKER

- Organisaties hebben vaak werkzaamheden uitbesteed bij een externe partijen (leveranciers) en of hebben een afhankelijk met een interne afdeling
 - Voorbeelden van uitbesteed werk: internet, telefonie bij IT partij of werkzaamheden aan outsource partij zoals call centra of back office;
 - Binnen een organisatie zijn er tal van afhankelijkheden met bijvoorbeeld staf afdelingen zoals HR, IT, communicatie.
- De afhankelijkheid betreft grofweg twee activiteiten
 - Het uitbestede operationele werk zelf;
 - Het doorvoeren van veranderingen in producten, processen, systemen.
- De samenwerking gaat niet altijd goed of kan veel beter
 - Er gaan operationeel gezien dingen fout;
 - Veranderingen worden niet of moeizaam doorgevoerd;
 - De samenwerking en of communicatie is onvoldoende of niet goed.
- De vraag is hoe de samenwerking goed te implementeren
- Een referentiemodel voor het inrichten van Integraal Service Level Management is een middel om dit te realiseren
 - Het geeft inzicht in de status van de huidige manier van samenwerken;
 - Het kan helpen verbeteringen te onderkennen en te realiseren.

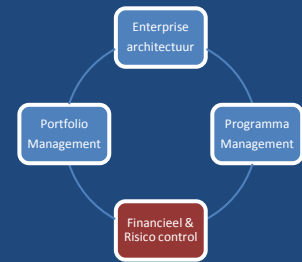
REFERENTIEMODEL INTEGRRAAL SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Integraal Service Level Management bestaat uit drie hoofdprocessen:

1. Besturen betreft het toetsen van de samenwerking aan de strategische doelstellingen en randvoorwaarden
2. Afstemmen betreft het doorvoeren van veranderingen in de samenwerking
3. Samenwerken betreft het voeren van regie over de samenwerking



1. BESTUREN



In het proces besturen gaat het om het toetsen van de samenwerking aan de strategische doelstellingen. Tevens toetsing op financiën, risico's, portfolio en de Enterprise architectuur.

1. Business & ICT strategie- en architectuur

- De samenwerkingsvorm moet getoetst aan de business & ICT architectuur;
- Iedere verandering hierop moet vervolgens ook getoetst worden aan de strategie en de architectuur. Uit deze toetsing volgt een besluit: doorgaan, stoppen, of bijsturen.

2. Portfoliomanagement

- Portfoliomanagement is gericht op wat gerealiseerd moet worden om de doelstellingen van de samenwerking te behalen. Het bestaat uit de projectportfolio uitgezet in de tijd.

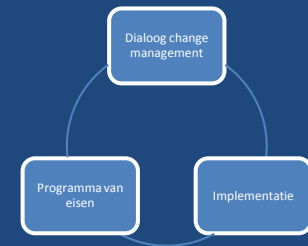
3. Programmamanagement

- Programmamanagement zorgt voor de daadwerkelijke executie van de projecten.

4. Financial & risk control

- Betreft het continu monitoren van de financiën (business case) en de risico's;
- Geldt zowel voor werkzaamheden m.b.t. continuïteit (beheer, onderhoud, licenties etc.) als de projecten;
- Anticiperen op veranderingen vanuit de markt en vanuit wet- en regelgeving.

2. AFSTEMMEN



Het proces afstemmen betreft de rol die de Service Level Manager moet uitvoeren als mediator tussen “de business” en de (interne en/ of externe) partij die aan de vraag moet voldoen.

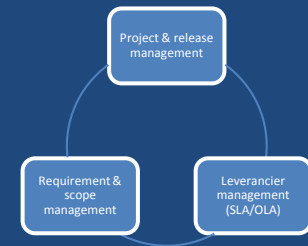
1. Heeft betrekking op zowel grote veranderingen (projecten) als kleinere reguliere wijzigingen (changes)

- Voor ieder project is het waarom en het wat duidelijk. Het moet duidelijk zijn of de interne en of externe partij aan de vraag kan voldoen en op welke termijn;
- Voor kleine wijzigingen geldt dat duidelijk is dat het past in de architectuur en strategie en dat na goedkeuring duidelijk is in welke release het wordt opgeleverd.

2. Inhoudelijk worden de eisen (van zowel project als change) vervat in een programma van eisen dat door de business geaccordeerd wordt. Deze eisen vormen het uitgangspunt voor de acceptatie- en implementatiecriteria

3. Na acceptatie wordt een projectvoorstel gemaakt en wordt het project opgenomen in het projectportfolio en uitgevoerd (uiteraard dient eerste een voorstel en business case te worden gemaakt)

3. SAMENWERKEN

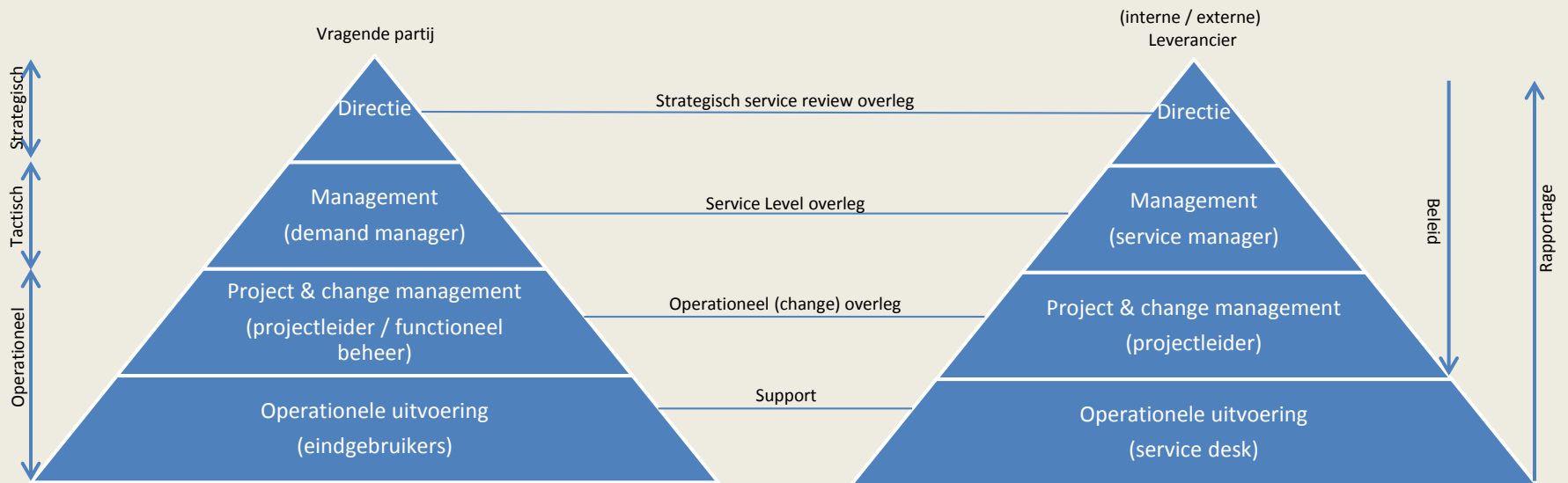


Vanuit het proces Samenwerken wordt de regie op de realisatie gevoerd. In samenwerking met de interne en of externe partij wordt het project of wijziging verder tot uitvoering gebracht. Tevens wordt de dagelijkse operationele voortgang bestuurd.

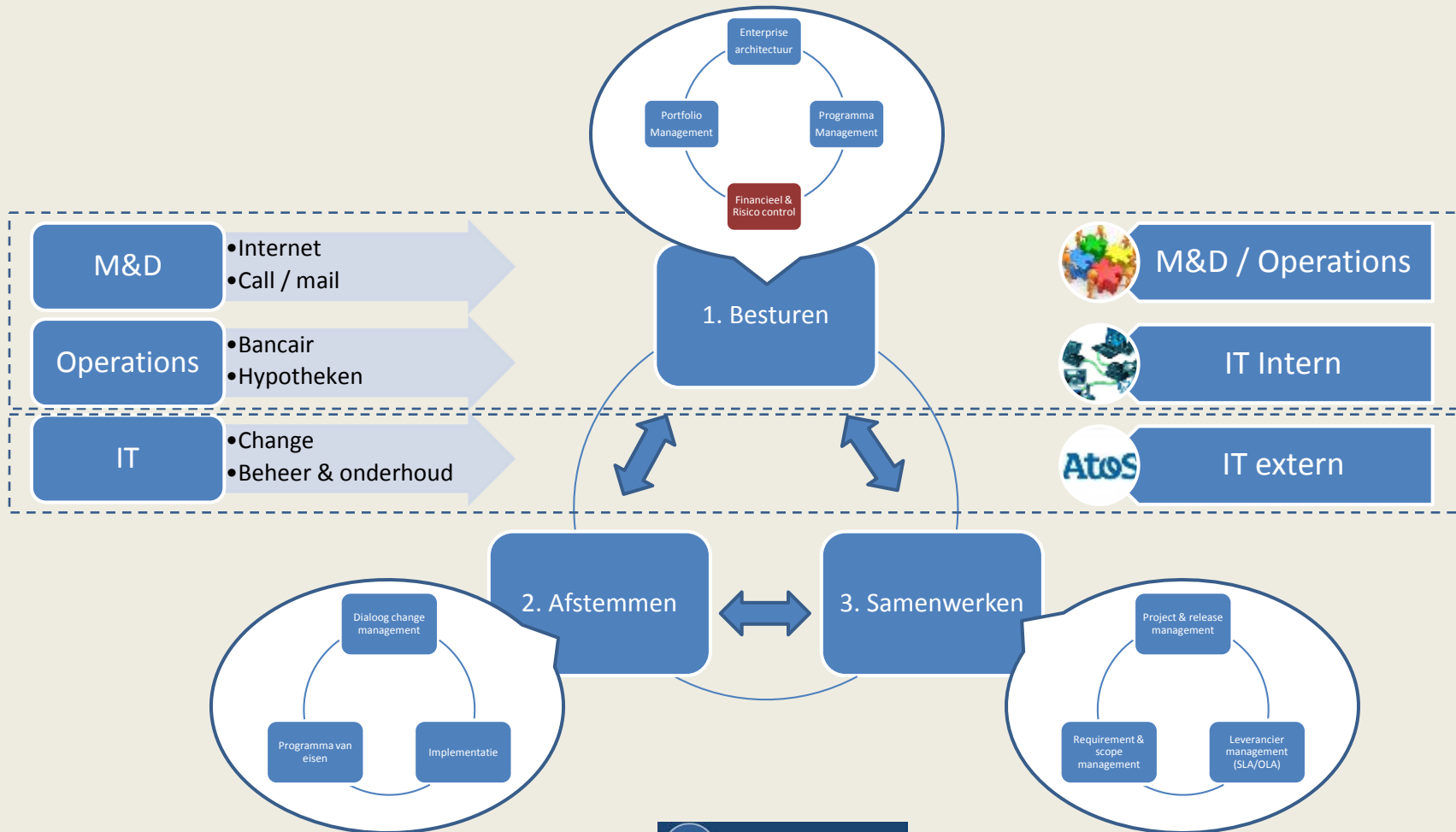
1. Projecten & wijzigingen worden inhoudelijk bestuurd conform afspraak m.b.t. methodieken, planning, releases en kwaliteit van oplevering
2. Requirements en scope management betreft gevallen waar wijzigingen buiten de tevoren afgesproken kaders komen
3. De formele regie vindt in samenspraak met de leverancier plaats o.b.v. rapportages. Hiervoor zijn contracten en afspraken vastgelegd in Service Level Agreements en Operational Level Agreements
 - Kpi's zijn SMART opgesteld en maandelijks vindt formele rapportage hierover plaats;
 - Er zijn formele proces afspraken gemaakt over de samenwerking door bijvoorbeeld een formeel afgesproken productontwikkelp proces of change proces

HET BESTURINGSMODEL

- Het integraal besturen van een samenwerking met externe partij vindt op drie niveaus plaats
 - Strategisch;
 - Tactisch;
 - Operationeel.
- Dialoog over beleid en uitvoering o.b.v. van rapportages met valide KPI's



INTEGRAAL SERVICE LEVEL MANAGEMENT



QUICK SCAN STATUS SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Vooraf helder vaststellen wat de scope van beschouwing is en welke (interne / externe) partijen het betreft. Kleuren geven op basis van "validiteit" (volledigheid, juistheid, tijdigheid en gedragenheid) van het domein. Acties benoemen tijdens de sessies waarin huidige situatie wordt beschreven.

	Domein	Eigenaar intern	Eigenaar extern	R	O	G	Actie
	Enterprise architectuur is consistent en afgestemd						
Besturen	Portfoliomanagement is aangevuld met benodigde projecten						
	Programmamanagement is kwalitatief op orde						
	Financial & risk control is valide m.b.v. business case en risico log						
Afstemmen	Dialog change management geïmplementeerd						
	Programma van eisen in valide sjablonen gevangen						
	Implementatie o.b.v. meetbare resultaten						
Samenwerken	Project & release management loopt conform kwalitatieve afspraken						
	Requirement / scope management						
	Leverancier management o.b.v. valide geaccordeerde SLA's & OLA's						
Besturen	Strategisch overleg o.b.v. valide rapportages en KPI's						
	Service leven overleg o.b.v. valide rapportages en KPI's						
	Operationeel overleg o.b.v. valide rapportages en KPI's						
	Support is kwalitatief goed ingericht met heldere proces afspraken						

INTEGRAAL SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Quick scan status
Service Level
Management

Marcel Kuiper

marcel@devereenvoudiger.nl

www.devereenvoudiger.nl

December 2012

E-paper Service Level Management

