DE KWESTIE

Best Practice Magazine behandelt in elke editie een case. Drie adviseurs zijn gevraagd om gebaseerd op hun ideeën en eventuele praktijkervaring een advies te geven. Wilt u uw eigen situatie aan drie consultants voorleggen? Neem dan contact op met redactie@itsmf.nl.

DE CASE

Voor het leveren van een applicatiedienst aan een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) maakt de verantwoordelijke servicemanager van de leverancier zich grote zorgen. In de Service Level Agreement (SLA) staan availabilityrichtlijnen die volgens het ZBO herhaaldelijk niet worden gehaald. De servicemanager krijgt vanuit zijn delivery-organisatie onduidelijke cijfers, die ook erg technisch van aard zijn (de uptime van de server en de connectivity en een overzicht van de onderhoudswerkzaamheden). Om escalatie te voorkomen wil hij investeren in goede rapportages voor deze ASP-applicatiedienst. Hij heeft daarover een overleg gehad met het ZBO om te achterhalen wat voor hen belangrijke key performance indicatoren (KPI's) zijn, maar ook zijn klant heeft moeite om dat te formuleren. Ze besluiten gezamenlijk een consultant in te huren die ze hierbij gaat helpen. U bent deze consultant en u heeft een eerste afspraak met de servicemanager en de klant. Als huiswerk heeft u een lijstje gemaakt met de meest waarschijnlijke ASP KPI's voor availability. Welke KPI's staan er op uw lijstje, en hoe wilt u in het gesprek tot de juiste selectie van KPI's komen? Wees hierbij zo concreet mogelijk.

NICKY HOENDERBOOM – WU WISE

Om te beginnen moeten we het probleem helder krijgen. Het ZBO klaagt over het niet behalen van availabilityrichtlijnen uit de SLA. Betekent dit dat men ontevreden is over de dienstverlening zelf of alleen over de mate waarin deze aansluit op de in de SLA gemaakte afspraken? KPI's vormen immers een middel om tot uitdrukking te brengen welke dienstverlening je als klant verwacht te ontvangen en als leverancier van plan bent te geven, niets meer en niets minder. Ik ga maar even uit van een probleem met de dienstverlening, een tevreden klant klaagt niet zo snel.

Vervolgens moet in het gesprek met de klant worden vastgesteld welke onderdelen van de dienstverlening echt belangrijk zijn. Heeft men bijvoorbeeld behoefte aan een snel werkende applicatie, dan heeft het geen zin KPI's op beschikbaarheid te definiëren, maar is het verstandig een KPI op te stellen die zegt dat bij actie X binnen periode Y resultaat Z wordt gegenereerd. Het kan echter ook zijn dat aan hele andere zaken, zoals de juistheid van batchverwerkingen of de kwaliteit van gebruikersondersteuning, waarde wordt gehecht.

De door de klant gedefinieerde functionele KPI's moeten worden getoetst door de delivery-organisatie. Haar rol is te rapporteren over de functionele realisatie en te controleren op de technische prestaties, zoals de beschikbaarheid van hardware. Veel delivery-organisaties vinden het lastig deze vertaalslag te maken, maar dat is weer een andere 'kwestie'.