

Producten en oplossingen

Windows XP

Office

Servers

Development

Microsoft Dynamics

Mobiele oplossingen

Beveiliging

Licenties

Overzichten

Organisatie

Partner

Branche

Tribase verbetert SLA rapportage voor klanten

ICT-beheerder Tribase was veel tijd kwijt met het opstellen van SLA-rapportages voor haar klanten. Een geavanceerde rapportageoplossing op basis van Microsoft Office SharePoint Portal Server brengt verlichting.



Beoordeel deze pagina

1 2 3 4 5 6 7 8 9
Slecht Goed

Klanten hebben nu zelf real-time inzicht in de status van hun bedrijfskritische systemen. De SLA-managers van Tribase besparen tijd bij het opstellen van de rapportages en de uitstraling van de informatievoorziening is een stuk professioneler.

- [De organisatie](#)
- [De situatie](#)
- [De uitdaging](#)
- [De oplossing](#)
- [De voordelen](#)
- [De toekomst](#)

De organisatie

ICT-organisatie Tribase Datasystems & Network Services beheert en onderhoudt bedrijfskritische datasystemen en -netwerken voor haar klanten. Daarnaast geeft het bedrijf adviezen en begeleidt het implementaties van ITIL-gebaseerde beheeromgevingen. Met een dag en nacht bezette Customer Service Desk (CSD), kan Tribase storingen binnen de afgesproken hersteltijden verhelpen, op afstand of op locatie bij de klant.

[top](#)

De situatie

Tribase werkt met Service Level Agreements (SLA's). Daarin wordt afgesproken binnen welke termijn incidenten moeten zijn opgelost. De klanten van Tribase zijn zo verzekerd van een optimale balans tussen service en kosten. Uiteraard willen zij weten of de gemaakte afspraken worden nagekomen. Dit gaat met behulp van een SLA-rapportage. "Dat werkt twee kanten op", zegt Arjan Drop, Manager afdeling Consultancy en Projecten bij Tribase. "Onze klanten willen kunnen zien of ze waar voor hun geld krijgen, en wij willen hen bewijzen dat we voldoen aan de normen in de SLA of zelfs beter presteren."

De papieren rapportages die Tribase hiervoor gebruikte voldeden wel, maar het opstellen hiervan kostte veel tijd. De SLA-managers van Tribase waren soms uren bezig met het handmatig opmaken van grafieken en het schrijven van conclusies. Arjan Drop: "We hebben ook nog eens een gemêleerde doelgroep. Klanten op verschillende niveaus hebben hun eigen wensen en elke wens die we in het rapportageformat honoreerden leverde nieuwe vragen op."

[top](#)

De uitdaging

Tribase wilde zijn SLA managers ontlasten en tegelijkertijd de rapportage aan de klant verbeteren. "Wij nemen onze klanten het beheer uit handen maar het blijft hun infrastructuur", aldus Drop, "eigenlijk moeten ze real-time kunnen zien hoe de zaken ervoor staan." De bedoeling was om een dashboard te ontwikkelen dat de klant meteen inzicht geeft in de Key Performance Indicators (KPI's) van hun bedrijfskritische systemen. De rapportage moest bovendien eenvoudig aan te passen zijn aan de wensen van de verschillende betrokkenen bij de klant. Tribase deed zelf onderzoek naar een geschikt framework om de oplossing op te bouwen. Microsoft Office SharePoint Portal Server bleek de meest geschikte technologie.

Via een gemeenschappelijke klant ProRail kwam het bedrijf uit bij Microsoft partner Tam Tam, een specialist in internettechnologie. Tam Tam stelde voor om de oplossing te bouwen op het Microsoft Office SharePoint Portal Platform. Ferry den Dopper, informatie-architect bij Tam Tam: "Tribase had behoefte aan een oplossing die voor meerdere klanten geschikt is en die snel is aan te passen aan de informatiewensen. Het gebruik van internettechnologie ligt bij dergelijke toepassingen voor de hand."

"Wat wij nodig hebben is een combinatie van Business Intelligence en een robuust online distributieplatform. SharePoint Portal Server sluit hier goed op aan, omdat de functionaliteit

eenvoudig met web parts is uit te breiden. Zo kun je informatie ontsluiten en de weergave ervan aanpassen aan specifieke behoeften."

Arjan Drop, Manager afdeling Consultancy en Projecten, Tribase

[top](#)

De oplossing

Tam Tam bouwde voor Tribase een Service Portal met behulp van het SharePoint-platform. Via een webdashboard kan elke klant zijn eigen rapporten inzien en toegang krijgen tot de onderliggende KPI's. In een data warehouse worden de benodigde data verzameld uit de bedrijfsapplicaties van Tribase. Daar wordt de informatie bewerkt en geanalyseerd, alvorens ze via de portal zichtbaar is voor de eindgebruikers. "We hebben gebruik gemaakt van de Scorecard Solution Accelerator die voor SharePoint Portal Server beschikbaar is", zegt Den Dopper. "Daarmee konden we de applicatie in een relatief korte tijd gestalte geven."

Arjan Drop vult aan: "De portal biedt een overzicht op hoofdlijnen van alle ITIL processen. In dit overzicht kun je doorklikken naar gedetailleerdere niveaus en nog dieper. Dat levert een compleet interactieve rapportage op; iedereen kan die informatie inzien die voor hem van belang is." Naast de portal bouwde Tam Tam ook een real-time incidentmonitor. Daarin zijn momenteel de volgende processen vormgegeven: incidentbeheer, probleembeheer en wijzigingsbeheer. "De andere processen staan nu alleen op hoofdniveau in de portal", zegt Arjan Drop. "Die worden in een tweede fase uitgewerkt. Tot die tijd gebruiken we daarvoor nog een papieren rapportage, naast de portal."

[top](#)

De voordelen

Dankzij de nieuwe rapportageportal hoeft de klant niet meer te wachten op de maandelijkse rapportage van Tribase. Hij kan nu op elk gewenst moment inzicht krijgen en dat is pure kwalitatieve winst op de dienstverlening, vindt Tribase. Arjan Drop: "Rapportage gaat nu voor een groot deel automatisch, klanten kunnen daar in kijken zo vaak ze willen. We kunnen ook papieren rapportages sneller genereren, want veel van de benodigde informatie kunnen we kant-en-klaar uit het systeem trekken."

"Een rapportage met een professionele uitstraling is voor ons heel belangrijk. Het is ons visitekaartje. Klanten weten meestal heel goed wat er misgaat, dat merken ze omdat iets het niet doet. Gaat alles goed, dan hebben we veel minder contact. Dankzij de 'stoplichtjes' die bij de Key Performance Indicators staan, zien ze nu ook hoe we over langere tijd presteren. We verwachten dat dat een hogere klantwaardering gaat opleveren."

Arjan Drop, Manager afdeling Consultancy en Projecten, Tribase

De rapportageportal ontlast het personeel van Tribase en dat is vooral bij incidenten een groot voordeel. Arjan Drop: "Als er een keer iets aan de hand is bij onze klanten dan moeten we onze handen vrij hebben om het probleem op te lossen. Hoe minder tijd we met de klant aan de telefoon zitten, hoe sneller we de problemen voor hen kunnen oplossen."

[top](#)

De toekomst

Momenteel wordt de rapportage-portal alleen ingezet voor ProRail maar in de toekomst komt hij ook voor andere klanten beschikbaar. Daarnaast zullen ook de overige ITIL-processen via de portal gerapporteerd gaan worden. Eind 2005 begint de tweede ontwikkelingsfase waarin deze wensen worden gerealiseerd. "Daarnaast zien we in SharePoint nog een rol weggelegd voor aanverwante behoeften", aldus Arjan Drop. "We denken aan het delen van gemeenschappelijke documenten en tekeningen met onze klanten. Het is technisch mogelijk om procedurebeschrijvingen, formulieren en netwerktekeningen via de SharePoint-omgeving te ontsluiten. We moeten alleen de tijd nog vinden om dat te implementeren."

Eisen

- . Automatische rapportage van SLA volgens ITIL-beheerprocessen
- . Webbased oplossing, rapportages eenvoudig aan te passen
- . Efficiëntere productie rapportages
- . Frequentie rapportages moest omhoog

Oplossing / voordelen

- . SLA-managers zijn minder tijd kwijt met opstellen rapportages
- . Klanten hebben real-time inzicht in status van bedrijfskritische systemen
- . Delen van gemeenschappelijke documenten mogelijk
- . Professionele uitstraling van rapportages
- . Performance direct zichtbaar via KPI's, van top-level tot detailniveau

Microsoft Links:

- [Microsoft Office SharePoint Portal Server](#)
- [Microsoft Office Business Scorecard Manager](#)

Externe links:

- [Tribase](#)
- [TamTam](#)

[top](#)

[Mijn gegevens](#)

©2006 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden. [Gebruiksvoorwaarden](#) | [Handelsmerken](#) | [Privacyverklaring](#)