

**klant:** Bull Nederland - Managed Services & Outsourcing, Diemen  
**uitdaging:** kosten en kostendifferentie rond 'managed diensten' inzichtelijker maken  
**doelstellingen:** (kosten)effectiever werken binnen SLA's, kwaliteitsverbetering dienstverlening  
**oplossing:** PrioX Service Management Suite, PrioX Business Intelligence Reporter

## “De ‘human error factor’ tot nul reduceren lijkt misschien wat hoog gegrepen, maar je kunt er op z'n minst naar streven”

Optimalisatie van primaire bedrijfsprocessen is vooral in een tijd van veel concurrentie en kritische en veeleisende doelgroepen cruciaal voor ondernemingen en instellingen. Soms zelfs zo cruciaal, dat bijvoorbeeld een relatief kleine tijdsbesparing binnen een complex proces het verschil kan maken tussen winst en verlies. Of tussen tevreden en ontevreden cliënten. Automatiseerder Bull Nederland richt zich in dit verband op de sectoren overheid, gezondheidszorg, retail, finance, industrie en de grotere bedrijven binnen het mkb-segment. Bull biedt hier een breed pakket aan geïntegreerde, open IT-oplossingen op basis van managed services en outsourcing. Omdat hier veelal sprake is van bedrijfskritische processen, gelden er stringente regels en criteria ten aanzien van implementatie, stabiliteit, capaciteit en performance, vastgelegd in Service Level Agreements (SLA's). De inhoud van deze SLA's wordt voortdurend getoetst aan de praktijk, waarbij maandelijks gedetailleerde rapportages plaatsvinden. Deze rapportages worden bovendien aangewend ter informering van het management en ten behoeve van interne sturing.



**S**ander van Steekelenburg is bij Bull als program director PICTO Outsourcing – en voorheen als department manager binnen de afdeling Managed Services & Outsourcing – nauw betrokken bij tal van automatiseringsprojecten voor diverse opdrachtgevers. Een van de uitdagingen waarvoor hij en zijn team zich gesteld zagen was het in minder tijd produceren van transparantere rapportages. Zowel in het belang van de klant, als in het belang van zijn eigen organisatie.

Van Steekelenburg: “Het vlot kunnen produceren van gedetailleerde rapportages is niet alleen van belang om te kunnen vaststellen of we ons werk wel overeenkomstig de SLA uitvoeren, maar vooral ook om processen inhoudelijk te kunnen evalueren en verder te verbeteren. Bijvoorbeeld door procedures efficiënter te maken. Je moet dan natuurlijk wel eerst de juiste key performance indicators (KPI's) definiëren.”

Naast dit controle- en kwaliteitsaspect bestaat er een niet onbelangrijk economisch motief, waarbij in elk geval de volgende vragen moeten worden beantwoord: hoe verhoudt zich de inzet van de beschikbare resources in relatie tot de uiteindelijke winstmarge? En is de allocatie van resources wel in overeenstemming met de feitelijk verrichte werkzaamheden? Anders geformuleerd: wie houdt zich waarmee bezig en kan dat wellicht beter c.q. kosteneffectiever?

### De uitdaging

“Bij Bull willen we graag continu inzicht hebben in de werkelijke kosten”, stelt Van Steekelenburg. “Zowel in omvang, als per dienstencategorie – gerelateerd aan de verschillende diensten voor managed services & outsourcing contracten.”

“Zo zijn de personeelskosten variabel en van grote invloed op de totale kosten. Wijzigingen in de gezamenlijke werkopdrachten, de inzet van freelancers en wijzigingen in vaste banen konden niet volledig in de voorgaande financiële planning worden meegenomen, waardoor er veel onzekere factoren bestonden. Daarnaast speelt de indeling van shifts ten behoeve van het leveren van een 'extended service window', een 24x7-standby-dienst en de verdeling van verschillende taken (1e-, 2e-, 3e- lijns-support, beheer, alle ITIL-processen) een grote rol bij de kosten en de effectieve inzet van mensen en hun productiviteit (billable hours).

Vooral het dagelijks aansturen van de operatie en het bewaken van gecontracteerde SLA's was tijdsintensief, waardoor er minder tijd beschikbaar was voor het analyseren van de resultaten”, aldus Van Steekelenburg.

### De oplossing

Een zorgvuldig voorbereide en vervolgens gefaseerde implementatie van de PrioX Service Management Suite bleek de oplossing. De PrioX Service Management Suite is modulair van opzet en ondersteunt de volgende ITIL-processen: incidentbeheer, probleembeheer, wijziging-beheer, taakbeheer, configuratiebeheer, dienstniveaubehoor (SLM), continuïteitsbeheer, beschikbaarheidsbeheer en capaciteitsbeheer. Daarnaast biedt de suite van PrioX ondersteuning voor regiemangement ten behoeve van alle managed services & outsourcingcontracten.

De eerste stap was het implementeren van het incident management proces, zodat de behandeling van een 'incident' vlotter zou verlopen en er een betere controle zou ontstaan op de afhandeling van de meldingen van klanten.

Toen dit goed bleek te werken, wilde het management meer inzicht krijgen in de feitelijke tijdsbesteding van de supportteams, met efficiencyverbetering als oogmerk: een nog snellere afhandeling tegen verder gereduceerde kosten. Van alle ITIL-processen viel er op dit punt het meeste voordeel te behalen op incident- problem- en change-management.

Van Steekelenburg: "Een belangrijk voordeel van de Priox Service Management Suite is dat het product compleet is. Dat betekent dat niet alleen alle processen en procedures die voor Bull en haar klanten van belang zijn worden ondersteund, maar ook dat alles tot in detail kan worden afgestemd op de werkwijze die wij als gebruiker voorstaan. Een soort 'toolbox' met enorm veel combinatiemogelijkheden, resulterend in een zeer flexibel en volledig schaalbaar geheel."

Een aantal rapporten is samengesteld met behulp van de Priox Business Intelligence Reporter, de BI rapportage-oplossing van Priox, gecombineerd met Microsoft Reporting Services.

Op de monitoring-schermen op de afdeling draait continu een Priox dashboard met de KPI's. Daarnaast is het mogelijk deelrapportages van bepaalde onderwerpen te maken in een hoger detailniveau dan de algemene rapportages. De web-interface maakt het mogelijk een groot aantal medewerkers op verschillende afdelingen en locaties (ook internationaal) gebruik te laten maken van de Priox Service Management Suite.

Bull heeft de verwachting dat de kostenontwikkeling als gevolg van efficiëntere inzet van IT-resources nóg beter gemanaged kan worden. In de toekomst wil Bull ook het KPI-dashboard 'live' aan haar klanten aanbieden, zodat deze niet op hun maandelijkse rapportage hoeven te wachten. Zij kunnen dan, net als de mensen in de 'control room' in Diemen, op elk moment beschikken over de actuele status van ieder proces.

## Bull Nederland: IT is middel, geen doel

*Als onderdeel van het Europese Groupe Bull, gevestigd en beursgenoteerd in Parijs met 8.600 medewerkers in bijna 50 landen, richt automatiseerder Bull Nederland zich op de sectoren overheid, gezondheidszorg, retail, banken, verzekeringsmaatschappijen, industrie en de grotere bedrijven binnen het mkb-segment.*

*Bull heeft een zeer uitgebreid portfolio aan oplossingen en diensten. De vijf belangrijkste pijlers daarvan zijn: Storage/Data lifecycle Management, Security, High Performance Computing, Outsourcing en Managed Services.*

*Meer dan 50% van de omzet van Bull is afkomstig uit opdrachten voor dienstverlening en technologie-integratie met flexibele en open IT-oplossingen als uitgangspunt.*

## Priox: be in control

*Priox ontwikkelt 'slimme' software waarmee service management en outsourcing inzichtelijk kunnen worden gemaakt. De Priox Service Management Suite (PSM) stelt in- en externe dienstverleners in staat aan de hand van actuele 'key performance indicators' (KPI's) processen rond service management en outsourcing continu te monitoren, en waar nodig proactief in te grijpen. PSM maakt bovendien het genereren van heldere, relevante rapportages - aan de hand waarvan processen kunnen worden geoptimaliseerd - een kwestie van seconden in plaats van dagen. Gecombineerd met Priox' BI-software biedt PSM totale controle op de gehele IT supply chain. Van IT demand tot en met IT supply.*

Dit concept heeft Bull aantoonbare verbeteringen gebracht in de vorm van een hogere effectiviteit en een beter bestuurbare organisatie. Naast de rapporten die geproduceerd moeten worden overeenkomstig het klantcontract, vindt er rapportage plaats (vooral door middel van 'dashboards') ten behoeve van management-informatie en interne sturing.

### Het resultaat

Met de implementatie van de Priox Service Management Suite 3,5 jaar geleden heeft Bull de ITIL service management processen rond haar managed services & outsourcing-contracten niet alleen volledig transparant kunnen maken, maar ook kwalitatief sterk kunnen verbeteren. De verbeterde inzichten hebben vervolgens geleid tot verdere verfijningen van de verschillende processen.



Belangrijk voordeel voor Bull is dat de KPI's veel sneller beschikbaar zijn, wat tijdswinst betekent en tegelijkertijd resulteert in adequatere managementinformatie.

Van Steekelenburg:

**"Mede dankzij de inzet van de Priox Business Intelligence Reporter, in combinatie met de service management suite, hebben we zeker 15% kosten bespaard en is de productiviteit van de afdeling 'Managed Services & Outsourcing' structureel toegenomen. Behalve dit financieel-economisch voordeel, heeft dit ook tot gevolg dat Bull zich meer kan focussen op haar core business: het optimaliseren van primaire bedrijfsprocessen van klanten met IT als middel."**

### Human error factor

"De 'human error factor' blijft de grootste oorzaak van dingen die fout gaan in de meeste processen. Helemaal elimineren kunnen we die niet, maar we kunnen er op z'n minst naar streven. Het gebruik van de Priox Service Management Suite helpt daar uitstekend bij", aldus de bevoegde program director.