

Klant: CSC Nederland, divisie Traffic Management Enforcement

Uitdaging: een efficiënter, dynamischer en flexibeler beheer van de workflow bij 'incidentmeldingen' inzake discontinuïteit van HHM's (HandHavingsMiddelen) plus een adequatere en meer transparante rapportagemogelijkheid

Oplossing: implementatie van de Priox Service Management suite, afgestemd op het HHM-concept van CSC

Resultaat: substantiële besparing van tijd, geld en middelen, doordat 'incidentmeldingen' vlotter kunnen worden geanalyseerd en afgehandeld

Meten is weten, maar met 1.300 flitspalen vergt dat wel een strak georganiseerd service management

Langs de Nederlandse wegen staan in totaal zo'n 1.300 flitspalen opgesteld. Niet voor iedereen een zegen, maar feit is dat ze van invloed zijn op het weggedrag van automobilisten. De flitspaal blijkt in veel gevallen een effectief middel om de snelheid van het verkeer te reguleren. Niemand wil graag een bekeuring. Volgens het LPTV (Landelijk Parket Team Verkeer, voorheen Bureau Verkeershandhaving Openbaar Ministerie (BVOM)) dragen de gevreesde, in stalen kasten gehuisveste 'spionnen' bij aan een betere verkeersveiligheid. Statistieken en studies van concrete situaties bevestigen dit. Aan deze vorm van verkeershandhaving zijn echter wel stringente regels gebonden. Zowel ten aanzien van de procedures, als de gebruikte meet- en registratieapparatuur. Want een flitspaal kan alleen bijdragen aan een betere verkeersveiligheid als hij feilloos functioneert. En net als voor alle andere elektronische en mechanische systemen, geldt dat ook flitspalen onderhoud behoeven en defect kunnen raken. Dit vergt doordacht service management.



Je zou het zo op het eerste gezicht misschien niet denken", stelt Arthur Charleston, Service Manager beheer Traffic Management Enforcement bij CSC, "maar achter het geharde pantser van de robuust uitgevoerde Nederlandse flitspaal gaan veel high-tech-componenten schuil. Op zich zijn deze niet meer of minder storingsgevoelig dan vergelijkbare elektronica in andere al of niet industriële producten, maar de afstelling van elk onderdeel luistert nauw. Net als de communicatie tussen de componenten onderling.

Zo bestaan er nauwkeurig beschreven procedures met betrekking tot zowel het vergaren van informatie - optische kentekenregistratie en het aan de hand daarvan achterhalen van gekoppelde persoons- en of bedrijfsgegevens - als het analyseren en verwerken van die informatie, die uiteindelijk leidt tot de beschikking, opgesteld en verzonden door het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) in Leeuwarden.

Rechtvaardigheidsgevoel

Het leven van een flitspaal gaat niet over rozen. Zo staan de zware palen niet alleen voortdurend bloot aan de elementen, maar wordt er ook regelmatig gepoogd ze onklaar te maken, bijvoorbeeld door er tegenaan te rijden. Doorgaans gebeurt dit door mensen wier rechtvaardigheidsgevoel zich blijkbaar moeilijk laat verenigen met wat er door de wetgever is bepaald ten aanzien van snelheidsovertredingen en de sancties daarop. Met verf besmeurd, half omvergereden, met vuur bestookt... Charleston verbaast zich nergens meer over. "In die situaties komen wij in actie", zegt hij nuchter. "Niet om de dader op te sporen – dat is het werk van anderen – maar om de schade te herstellen. Of beter gezegd: om het probleem te analyseren en vervolgens te verhelpen, waardoor het 'HHM' – het 'HandHavingsMiddel', ofwel de flitspaal – weer operationeel is. Daarnaast voeren we een proactief beleid, dat erop gericht is eventuele escalaties te voorkomen door middel van continu-monitoring."

LPTV

Belangrijkste opdrachtgever van CSC Traffic Management Enforcement is het LPTV, het Landelijk Parket Team Verkeer, ressorterend onder het O.M. Het LPTV stuurt de verschillende politieregio's aan en bepaalt waar welk type HHM moet worden geplaatst: vaste cameracontroles (de flitspalen), mobiele camera's of trajectcontrole-systemen.

CSC beheert van elk type de digitale varianten van het merk Gatsometer, in totaal zo'n 200 eenheden.

De uitdaging

"Onze primaire taak is het operationeel houden van de HHM's. In SLA's (Service Level Agreements) is nauwkeurig vastgelegd wat dat precies inhoudt, welke procedures er gelden en binnen welke termijn een incidentmelding moet worden opgevolgd c.q. moet zijn afgehandeld. Voorheen kon met de volledige afhandeling van een enkele incidentmelding, dus tot en met het feitelijk verhelpen van het gemelde probleem, inclusief eindrapportage, veel tijd gemoeid zijn. Vooral het (tussentijds) rapporteren – de klant wil uiteraard graag weten waar hij aan toe is en wat er precies gebeurt – was een ingewikkelde zaak", aldus Charleston. "Waar het met name aan ontbrak was flexibiliteit en inzichtelijkheid. Flexibiliteit in de zin van informatieverwerking, inzichtelijkheid in de zin van transparantie; het was lastig om een goed beeld te krijgen van de actuele status van de afhandeling van een 'incident'. Soms was het zelfs onmogelijk om die status vast te stellen, omdat bepaalde informatie eenvoudigweg niet voorhanden was, dan wel niet beschikbaar in het systeem."

“Een voorbeeld. Er komt een melding binnen van een inoperatieel HHM. Het eerste wat je in zo'n geval doet is vaststellen om welke eenheid het gaat en waar deze zich bevindt. Vervolgens moet worden bepaald wat er precies mis is en wat daarvan de oorzaak is of zou kunnen zijn. (Dit is niet alleen van belang voor een juiste en volledige diagnose, maar ook voor eventuele garantie-aanspraken.) Uit de analyse volgt het 'plan van aanpak', gebaseerd op vooraf vastgelegde procedures. Stel nu dat er een bepaald CI (Configuration Item) defect is. (Elk HHM is opgebouwd uit CI's, zoals een camera, een kast en een paal, elk met een unieke ID en bestaande uit talloze subitems, nauwkeurig beschreven conform ITIL in een 'Configuration Management DataBase' of 'CMDB'.) En stel nu dat een onderdeel, dat vervanging behoeft, niet voorradig is. Dan was het voorheen mogelijk dat de afhandeling van de incidentmelding stagneerde, omdat iemand per ongeluk was vergeten het item te bestellen. Of omdat het bestelde onderdeel per abuis verkeerd was bezorgd. Kortom, het systeem was passief en niet in staat te anticiperen op menselijke tekortkomingen of schijnbaar onvoorziene omstandigheden.”

de enorme flexibiliteit van de software. Alles wat we als CSC eisten en wensten ten aanzien van functionaliteit, configureerbaarheid en schaalbaarheid, bleek mogelijk met de standaard software. Niet de restricties van PSM waren bepalend voor de uiteindelijke implementatie, maar onze eigen, op ITIL gebaseerde procedures en methoden”, aldus de gedreven service manager.

Het resultaat

Sinds het complete CSC service management rond HHM's gebruikmaakt van PSM, verlopen workflows efficiënter, is er veel minder kans op fouten en zijn er minder resources nodig

Een actuele status op basis van KPI's (Key Performance Indicators) is op te vragen met een druk op de knop. 'Meten is weten', zo luidt het devies.

Arthur Charleston:

“Als de klant informeert naar de status van een specifiek HHM, kunnen we hem adequaat helpen. Direct. Want goed rapporteren kan met PSM op elk gewenst moment, vanaf elke plaats. Waar we voorheen in de (statische) dossiers moesten duiken, kunnen we nu moeiteloos relevante actuele(!) informatie verschaffen. Sneller, nauwkeuriger, goedkoper.”

CSC: 94.000 specialisten wereldwijd

CSC is 's werelds grootste onafhankelijke IT outsourcer en een wereldleider in technology-enabled oplossingen en diensten, waarmee CSC nationale en internationale organisaties ondersteunt bij het behalen van hun doelstellingen.

Met ruim 94.000 specialisten in 90 landen behoort CSC tot de wereldtop in outsourcing, consulting en systems integration. Daarnaast biedt CSC met haar wereldwijde geografische dekking voor internationaal opererende klanten een state of the art global-delivery en uitstekende world-sourcing capaciteiten .

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.

En niet alleen genereert PSM relevante informatie inzake incidentmeldingen – die overigens desgewenst ook rechtstreeks door de klant zelf uit het systeem kan worden gehaald, zonder tussenkomst van CSC – maar ook verschaft het systeem inzichtelijke statistieken ter eigen gebruik. Zo kan CSC precies meten hoeveel tijd een call gemiddeld in beslag neemt, hoe kosteneffectief haar afdeling functioneert, en of de hoeveelheid ingezette resources optimaal was in relatie tot de revenuen van de afdeling...

De oplossing

“Nu”, vervolgt Charleston tevreden glimlachend, “is dat heel anders. Met de volledig conform onze eigen specificaties geïmplementeerde en geconfigureerde Priox Service Management suite (PSM) hebben we een veel gedetailleerder en actueler overzicht van wat er gaande is. We kunnen daarbij zowel een algemeen beeld oproepen, als inzoomen per incident. En mocht er ergens iets stagneren of mislopen, dan waarschuwt het systeem.”

PSM voorziet niet alleen in uiterst flexibele workflows, maar bewaakt ook de voortgang. Zo zal het systeem een actieve melding geven, bijvoorbeeld in de vorm van een e-mailbericht, indien een volgende (logische) stap binnen een actieve workflow uitblijft.

“Onze keuze voor de service management-oplossing van Priox is ondermeer bepaald door



Ten aanzien van de kosten, gemoeid met de aanschaf en implementatie van het systeem, zegt Charleston tot slot:

“De Priox Service Management suite voelt als een maatpak voor de prijs van confectie.”

tegenover meer en beter werk. De afwikkeling van elk incident, gedetecteerd aan de hand van continu-monitoring of gemeld door het LPTV, loopt via PSM.