

Bijlage H: Uitwerking use cases provincie Noord-Brabant

Use case 1: Asset en Configuration Management

Doelstelling

Het opzetten van een overzichtelijk en betrouwbaar Configuration Management Database (CMDB) om alle relevante ICT- en facilitaire assets van PNB centraal te beheren en te volgen. De SMT moet ondersteuning bieden voor koppelingen met zowel interne als externe bronnen en systemen. De toegang tot de gegevens moet op rollen gebaseerd zijn, zodat de gebruikers en behandelaren toegang hebben tot de juiste specifieke informatie.

Achtergrond en context

PNB werkt aan een professioneler Asset en Configuration Management door een centraal, actueel en compleet overzicht te creëren van alle assets en configuratie-items (CI's) binnen de ICT- en facilitaire omgeving.

De CMDB dient als bron van waarheid voor de gehele organisatie. De SMT moet in staat zijn om koppelingen te leggen met applicaties (zoals BlueDolphin, Azure DevOps), het datawarehouse en externe CMDB's van leveranciers, zodat informatie continu in twee richtingen gesynchroniseerd blijft. Dit maakt het mogelijk om niet alleen vragen, verstoringen en wijzigingen op assets en CI's te registreren, maar ook om wijzigingen door te voeren in lijn met een vooraf opgesteld datamodel, met op rollen gebaseerde toegangscontrole die bepaalt wie welke informatie kan zien of bewerken.

Beschrijving casus

Het proces voor Asset en Configuration Management bouwt voort op het bestaande datamodel bij PNB, waarin verschillende CI-typen, sub componenten en hun onderlinge relaties zijn vastgelegd. Op basis van dit model wordt de registratie van alle relevante ICT- en facilitaire assets uitgevoerd. De gegevens kunnen zowel handmatig worden ingevoerd als in twee richtingen worden gesynchroniseerd vanuit interne en externe bronnen. Denk hierbij aan BlueDolphin en externe CMDB's van leveranciers.

De SMT moet flexibiliteit bieden om velden en CI-typen aan te passen naargelang de behoeften van PNB. Zodra assets of CI's zijn geregistreerd, worden wijzigingen (bijvoorbeeld na het doorvoeren van een wijziging via het Change Proces) in de CMDB doorgevoerd en gesynchroniseerd met zowel interne als externe systemen. De SMT zorgt dat alle wijzigingen correct worden vastgelegd en automatisch doorgevoerd in de configuratie. De eigenaar van het betreffende CI wordt bij het wijzigingen van het asset of CI automatisch geïnformeerd middels mail.

Op rollen gebaseerde toegang zorgt ervoor dat gebruikers alleen toegang hebben tot de gegevens waarvoor zij geautoriseerd zijn. De Asset en Configuration Manager heeft bijvoorbeeld uitgebreide toegang om wijzigingen door te voeren, terwijl andere gebruikers alleen leesrechten hebben. De interface moet intuïtief zijn, zodat gebruikers, ongeacht hun technische kennis, gemakkelijk kunnen werken met de gegevens.

Om de volledigheid van de CMDB te kunnen toetsen, wil PNB op korte termijn starten met het koppelen van discovery tools en het uitvoeren van audits en reconciliatie op de CMDB.

Zodra wijzigingen aan assets en CI's zijn goedgekeurd en doorgevoerd, wordt de CMDB bijgewerkt en waar nodig gesynchroniseerd met gekoppelde systemen.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT heeft een basisinrichting voor Asset & Configuration Management, maar geeft de flexibiliteit om het datamodel van PNB in te richten middels categorisering en vrije velden.
2. De SMT maakt het mogelijk om wijzigingen door te voeren op de CMDB en zorgt deze voor automatische synchronisatie van wijzigingen in de CMDB in beide richtingen.
3. Het is mogelijk rolgebaseerde toegangscontrole in te stellen en de toegangsrechten voor verschillende rollen zijn duidelijk gedefinieerd.
4. De gebruikersinterface is intuïtief en gemakkelijk te gebruiken voor het configureren en beheren van de CMDB.
5. Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT-gegevens van verschillende soorten velden in het CMDB kan uitwisselen/synchroniseren met zowel interne systemen (bijv. BlueDolphin) als externe CMDB's.
6. De SMT maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze (automatische) notificaties in te stellen voor relevante actoren bij wijzigingen in de CMDB.
7. De SMT biedt mogelijkheden voor het koppelen van discoverytools en het uitvoeren van reconciliatie op de CMDB.

Use case 2: Ruimte, voorzieningen en reserveringsbeheer

Doelstelling:

Het efficiënt reserveren van een vergaderruimte, voorzieningen en catering. Dit eventueel als wens aangevuld met bezoekersregistratie.

Achtergrond en context:

De provincie Noord-Brabant wil een efficiënt en gebruiksvriendelijk reserveringssysteem voor vergaderruimtes en andere reserveringen zoals laptop, businesscard, workshopkoffers of catering.

Voor gebruikers is het bij het aanmaken van een reservering mogelijk om te zien welke ruimtes nog beschikbaar zijn en welke voorzieningen en/of catering er bij een reservering beschikbaar of mogelijk zijn.

Een gebruiker kan alleen catering reserveren indien de gebruiker hiertoe geautoriseerd is.

Optioneel is er de wens om bij het maken van een reservering direct een bezoekersregistratie vast te leggen. Bezoekers (extern) ontvangen in dat geval bij een reservering gegevens over de vergadering en informatie waar zij rekening mee kunnen houden. Als een bezoeker zich meldt bij de slagboom wordt deze aanwezig gemeld in het bezoekersregistratiesysteem en weten de baliemedewerkers dat het bezoek zich komt melden.

Beschrijving casus

1: Reserveren van vergaderruimte/voorzieningen/catering

1. Gebruikers kunnen via de Self Service Portal reserveringen maken. Op basis van de rol van de gebruiker heeft deze de mogelijkheid om uit verschillende catalogi te kunnen kiezen. Denk hierbij aan specifieke ruimtes die enkel door het secretariaat te kiezen zijn en managers die geautoriseerd zijn catering te reserveren.
2. De gebruiker selecteert het gewenste aantal personen, datum, tijd en duur van de vergadering.

3. De gebruiker kiest de vergaderruimte op basis van de door de SMT getoonde beschikbaarheid en beschikbaarheid voorzieningen in de ruimte.
4. De gebruiker specificeert, op basis van de autorisaties beschikbare, benodigde voorzieningen/catering.
5. Annulering/Wijziging: Indien de (voorzieningen/catering bij de) vergadering wordt geannuleerd of gewijzigd, worden alle betrokkenen, inclusief bezoekers en (facilitaire) medewerkers, automatisch op de hoogte gesteld.

2: Overzicht voor bezoekers/medewerkers en facilitaire ondersteuning

1. De reserveringen van ruimtes en voorzieningen die zijn gemaakt via de Self Service Portal, zijn dagelijks zichtbaar voor medewerkers en bezoekers op de vergaderdisplays, Intranet en schermen in de centrale hal. De vergaderdisplays bij de ruimtes maken het mogelijk om vrije ruimtes direct te reserveren of vergaderingen te wijzigen of annuleren. Om dit te realiseren zijn bi-directionele koppelingen nodig met de systemen die de informatie op de schermen en intranet tonen.
2. De facilitaire medewerkers en medewerkers catering weten welke ondersteuning zij moeten bieden. Dit doen zij middels een weergave uit het systeem (een dagstaat).

3: Bezoekers aanmelden -> middels de reservering of apart als losstaande bezoeker

1. Bezoek meldt zich aan en de facilitair medewerker verwerkt dit.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT toont de beschikbare ruimtes met informatie over de mogelijke voorzieningen.
2. De SMT maakt het mogelijk om bezoekers te kunnen registreren.
3. Biedt de SMT de mogelijkheid eenvoudig reserveringen aan te maken met verschillende opties op basis van autorisatie.
4. De SMT biedt de mogelijkheid om te koppelen met externe reserveringssystemen.
5. De SMT kan op basis van de ingevoerde gegevens, de beschikbare voorzieningen tonen die horen bij een toegekende autorisatie.

Use case 3: Bestellingen en voorraadbeheer

Doelstelling

Het efficiënt bestellen van voorzieningen inclusief voorraadbeheer in de SMT.

Achtergrond en context

Een gebruiker kan bij op de Self Service Portal (SSP) een catalogus/keuzelijst zien van welke voorzieningen er te bestellen zijn en welke prijzen daarbij horen. De gebruiker kan alleen bestellen indien een aan de gebruiker toegekende kostenplaats wordt gekozen. Men plaatst een bestelling voor een voorziening (relatiegeschenken) in de SMT en die gebruiker ontvangt hierover een e-mail bevestiging. Het systeem stuurt een melding naar het interne magazijn en/of externe leverancier voor afhandeling en verzending.

Een facilitair medewerker verwerkt de bestelling door de voorziening op te halen uit het magazijn, het uit te leveren aan de medewerker en het voorraadbeheer aan te vullen of aan te passen in de SMT.

Een medewerker van contractbeheer verdeelt op basis van bestellingen de kosten naar de juiste eenheden binnen de provincie Noord-Brabant

Beschrijving casus

1. De gebruiker kiest een voorziening en voegt dit toe aan het winkelmandje. Er is sprake van onderscheid tussen meerdere autorisatiegroepen die uit verschillende catalogi kunnen kiezen.
2. De SMT stuurt een bevestigingsmail naar de klant met bestelgegevens.
3. De SMT stuurt de bestelling naar het magazijn of per e-mail aan externe leverancier voor verwerking. De voorraad van het product wordt automatisch bijgewerkt.
4. Een facilitair medewerker haalt het product uit het magazijn, verwerkt de bestelling in het systeem. De gebruiker krijgt automatisch een e-mail dat de voorziening kan worden opgehaald.
5. De gebruiker ontvangt het product en bevestigt de ontvangst digitaal.
6. De bestelling in het systeem wordt gemarkeerd als voltooid en de voorraad wordt bijgewerkt.
7. Annulering/wijziging: Indien de bestelling wordt geannuleerd of gewijzigd, worden alle betrokkenen (incl. externe leverancier) automatisch d.m.v. een e-mail op de hoogte gesteld.
8. Niet op voorraad: Als het product niet op voorraad is, ontvangt de gebruiker een melding en de mogelijkheid om een ander product te kiezen of te wachten tot het product weer beschikbaar is.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT kan aangepaste catalogi op basis van rollen en/of autorisaties tonen.
2. De voorraad wordt bij bestelling automatisch aangepast.
3. De voorraad kan door een beheerder worden gewijzigd.
4. Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT de mogelijkheid biedt om budgetcodes vanuit een financieel systeem, zoals SAP, automatisch te koppelen aan bestellingen en de resultaten periodiek te rapporteren.
5. Budgetcodes kunnen, op basis van autorisaties, worden aangepast door de aanvrager/ gebruiker.

Use case 4: Self Service Portal

Doelstelling

Het doel is om het gebruik van de Self Service Portal (SSP) bij PNB-gebruikers te stimuleren, zodat zij op een laagdrempelige manier meldingen kunnen doen, bestellingen en reserveringen kunnen plaatsen en waar mogelijk zelf verstoringen kunnen oplossen. De SSP moet gebruikers ondersteunen door automatisch relevante informatie (bv. contactgegevens) in te vullen en hen te helpen snel en efficiënt gebruik te maken van de beschikbare diensten, zonder tussenkomst van Ons Loket.

Achtergrond en context

PNB wil de Self Service Portal (SSP) centraal stellen in het proces voor het melden van incidenten, service verzoeken, standaard wijzigingen, het maken van reserveringen en het doen van bestellingen. Gebruikers worden aangemoedigd eerst de SSP te gebruiken en waar mogelijk zelfstandig problemen op te lossen, voordat ze contact opnemen met Ons Loket. De SMT moet een intuïtief en gebruiksvriendelijk portaal bieden dat toegang biedt tot een gepersonaliseerde servicecatalogus op basis van de rol en autorisatie van de gebruiker. Gebruikers moeten meldingen en bestellingen kunnen volgen via de SSP, waarbij het systeem zoveel mogelijk informatie automatisch invult om het gebruiksgemak te verhogen.

Beschrijving casus

Het gebruik van de Self Service Portal begint wanneer een gebruiker, via de webbrowser, naar de SSP gaat om een melding in te dienen, een ruimte of voorzieningen te reserveren, een bestelling te plaatsen, of zelfstandig een probleem op te lossen. De gebruiker hoeft hiervoor niet apart in te loggen. Op basis van hun rol en autorisatie toont de SSP alleen de relevante items en formulieren, wat ervoor zorgt dat het portaal overzichtelijk en gebruiksvriendelijk blijft.

De SSP helpt gebruikers door automatisch gegevens, zoals contactinformatie in te vullen, waardoor de tijd die nodig is om een melding te registreren wordt verkort. Het systeem stuurt op basis van de gekozen criteria de melding vervolgens naar de juiste afdeling, waar de medewerkers deze oppakken en verder verwerken.

De SSP biedt de gebruikers de mogelijkheid om de status van meldingen nagenoeg real-time in te zien. Op deze manier hebben gebruikers altijd een actueel inzicht in de voortgang van hun meldingen zonder contact op te hoeven nemen met Ons Loket. Een gewenste functie binnen de SSP is de integratie met een kennisbank. Deze kennisbank biedt gebruikers toegang tot kennisartikelen, waarmee ze zelfstandig veelvoorkomende problemen kunnen oplossen zonder een melding te hoeven indienen.

Als een melding is afgehandeld, kan de gebruiker via de SSP feedback geven over de afhandeling.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. Gebruikers kunnen meldingen indienen, reserveringen maken en bestellingen plaatsen op de SSP.
2. Gegevens zoals contactinformatie van de gebruiker, worden automatisch ingevuld in het formulier om het gebruiksgemak te verbeteren.
3. De interface van de SSP is gebruiksvriendelijk en afgestemd op de rol en autorisatie van de gebruiker die is ingelogd.
4. De SSP is intuïtief en gemakkelijk te gebruiken voor gebruikers met weinig technische kennis.
5. De SSP Integreert met een kennisbank en ondersteunt de gebruikers bij het zelf oplossen van verstoringen door relevante informatie te tonen op de juiste momenten.
6. De SSP geeft de gebruikers nagenoeg real-time inzicht in de status van meldingen.
7. De SSP geeft de gebruikers de mogelijkheid op feedback te geven op de afhandeling van een melding.

Use case 5: Incident Management**Doelstelling:**

Verstoringen en incidenten op een efficiënte en effectieve manier oplossen in samenwerking tussen PNB en externe leveranciers, waarbij de SMT optimaal faciliteert in nagenoeg real-time communicatie, statusupdates en gegevensuitwisseling.

Achtergrond en context:

Wanneer een verstoring in de dienstverlening optreedt, meldt de gebruiker van PNB dit bij Ons Loket (Servicedesk). Verstoringen kunnen via verschillende kanalen (Self Service Portal, mail, telefonisch en aan de balie) worden gemeld. Afhankelijk van het gekozen kanaal, wordt de verstoring op basis van de gekozen categorie automatisch door het systeem, of handmatig door Ons Loket doorgezet naar de juist oplosgroep. PNB werkt samen met veel verschillende leveranciers. Verstoringen kunnen zowel naar

interne als externe oplosgroepen worden doorgezet. Het is essentieel dat er een integraal overzicht wordt behouden en dat incidenten gedurende het gehele proces gevolgd kunnen worden, zelfs als meerdere interne en externe oplosgroepen bij het oplossen van hetzelfde incident betrokken zijn. De samenwerking en communicatie tussen oplosgroepen van PNB en de leveranciers moeten soepel verlopen, waarbij zowel statusupdates als belangrijke gegevens (updates, status, bijlagen) nagenoeg real-time worden uitgewisseld via een integratie van de SMT van PNB en de leveranciers.

Beschrijving casus

Het proces begint wanneer een verstoring optreedt aan de bestaande dienstverlening. Er wordt een incident geregistreerd in de SMT van PNB via de Self Service Portal en toegewezen aan de juiste interne oplosgroep voor beoordeling. Als blijkt dat het incident door een externe leverancier moet worden opgelost, draagt de interne oplosgroep van PNB het incident over aan de leverancier door het incident toe te wijzen aan de oplosgroep van de externe leverancier.

De SMT van PNB kan middels een koppeling met de SMT van de leverancier het incident doorsturen. Hierbij wordt belangrijke informatie zoals incidentnummers, uitgevoerde werkzaamheden, statusupdates en bijlagen uitgewisseld. De koppeling zorgt ervoor dat beide partijen toegang hebben tot dezelfde informatie en dat communicatie en gegevensuitwisseling soepel verloopt.

Gedurende het proces blijft er met behulp van de SMT nagenoeg real-time communicatie mogelijk tussen de oplosgroepen van PNB en de leverancier. Dit omvat o.a. het delen van berichten, statusupdates en bijlagen.

Als de leverancier het incident als opgelost markeert, wordt dit automatisch teruggekoppeld naar Ons Loket van PNB. Ons Loket controleert vervolgens de oplossing en sluit het incident definitief af in de SMT van PNB. Gedurende het hele proces ontvangen de gebruiker en alle betrokken partijen geautomatiseerde notificaties bij belangrijke statuswijzigingen, zoals toewijzing, behandeling of oplossing van het incident.

Door deze integratie is er voortdurend een volledig inzicht in de status van het incident, en alle betrokken partijen kunnen efficiënt samenwerken zonder dat er extra handmatige handelingen nodig zijn.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT maakt het mogelijk incidenten correct te registreren, prioriteren, categoriseren doorzetten en beheren.
2. Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT-koppelingen kan leggen met andere (externe) SMT's en gegevens worden uitgewisseld en nagenoeg real-time synchronisatie mogelijk is bij wijziging van gegevens.
3. De SMT kan nagenoeg real-time communicatie faciliteren tussen de oplosgroepen van PNB en de leverancier, inclusief berichten, statusupdates en bijlagenuitwisseling.
4. De SMT maakt het mogelijk inzicht te geven of gegevens succesvol gesynchroniseerd zijn tussen meerdere systemen.
5. De interface voor de incidentregistratie en het beheer is eenvoudig en gebruiksvriendelijk voor zowel Ons Loket, oplosgroepen als de gebruiker.
6. De notificatiefunctie is intuïtief en helpt de gebruiker om op de hoogte te blijven van statuswijzigingen.
7. De melding wordt automatisch afgemeld, wanneer de leverancier deze heeft afgerond.

Use case 6: Change Management

Doelstelling

In samenwerking met interne en externe leveranciers wijzigingen op een gecontroleerde manier doorvoeren. Het Change Proces binnen PNB conform ITIL best practices efficiënter en effectiever maken. Door het gebruik van geautomatiseerde taken, integraties en nagenoeg real-time samenwerking tussen interne en externe oplosgroepen, waarbij minimale handmatige interventie nodig is.

Achtergrond en context

PNB wil volledige regie houden op alle wijzigingen in de ICT-omgeving uitgevoerd door interne en externe oplosgroepen. Dit gebeurt via het op ITIL-gebaseerde Change Management Proces, waarbij elke wijziging op bestaande of nieuwe configuratie-items (CI's) moet worden geregistreerd. Het Change Proces omvat meerdere stappen van acceptatie, beoordeling en uitvoering, waarbij interne en externe oplosgroepen kunnen worden ingeschakeld. Het doel is om zoveel mogelijk automatisering en samenwerking via de SMT te faciliteren, met integratie tussen verschillende autorisatieflows en taken. Het proces moet zorgen voor naadloze opvolging, nagenoeg real-time statusupdates en eenvoudige communicatie. Daarnaast is het essentieel dat er een integraal beeld is van alle geplande wijzigingen, waarbij zowel de taken als de wijzigingsdata duidelijk zichtbaar zijn in een geïntegreerde change kalender.

Beschrijving casus

Een wijzigingsverzoek wordt ingediend door een geautoriseerde persoon en geregistreerd in de SMT. Ons Loket beoordeelt of de benodigde informatie volledig is, voordat het verzoek wordt doorgezet naar de Change Manager. De Change Manager controleert vervolgens de wijziging aan de hand van een impactanalyse, classificeert deze op basis van de combinatie van impact en urgentie en stelt een prioriteit vast (prioriteit 1, 2, of 3). Voor wijzigingen met een lage prioriteit (prio 3) volstaat goedkeuring door de Change Manager. Voor wijzigingen met een hogere prioriteit (prio 1 en 2) worden autorisatietaken automatisch doorgestuurd naar de vaste groep aan leden van het Change Advisory Board (CAB) voor verdere goedkeuring. De CAB-leden hebben toegang tot relevante documenten, zoals het Plan van Aanpak (PvA) en de impactanalyse. Zodra de wijziging is goedgekeurd door de CAB-leden en behandeld is in het CAB-overleg, wordt de wijziging door de Change Manager doorgezet naar de aanvrager voor akkoord op het PvA, de kosten en de risico's van de wijziging.

Na goedkeuring door de aanvrager worden de taken die onderdeel zijn voor het uitvoeren van de wijziging aangemaakt doorgezet naar de betrokken interne en/of externe oplosgroepen. Op basis van de ingevoerd planningsdata is de voortgang van alle geplande wijzigingen zichtbaar in een geïntegreerde change kalender. Gedurende het proces worden nagenoeg real-time voortgang van de taken, de uitwisseling van documenten en eventuele wijzigingen in de status van de wijziging vastgelegd in de SMT door interne en externe behandelaren. De SMT maakt het mogelijk om notificaties in te stellen op basis van vooraf gedefinieerde criteria.

Na afronding van de taken zorgt de SMT ervoor dat een automatische taak wordt aangemaakt en naar de CI-eigenaar wordt doorgezet, om de Configuration Management Database (CMDB) bij te werken. Ten slotte biedt de SMT de mogelijkheid om als laatste stap voor het afronden van de wijziging deze te evalueren.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT biedt de mogelijkheid wijzigingen correct te registreren en geautomatiseerd toe te wijzen.
2. De interface voor de wijzigingsregistratie en het beheer is eenvoudig in gebruik voor zowel Ons Loket, de change owners, de CAB-leden en de change manager.
3. De SMT maakt het mogelijk om verschillende taken binnen een wijziging toe te wijzen aan meerdere interne en externe oplosgroepen.
4. Middels simulatie is zichtbaar dat de SMT-koppelingen kan leggen met externe SMT's en bi-directioneel change(taken) kan uitwisselen.
5. De SMT kan nagenoeg real-time communicatie faciliteren tussen de oplosgroepen van PNB en de leverancier, inclusief berichten/notities, statusupdates en bijlagenuitwisseling.
6. De SMT maakt het mogelijk om, naar aanleiding van wijzigingen, de betreffende assets en/of CI's in de CMDB automatisch bij te werken.

Use case 7: Service Delivery Management - Regie**Doelstelling**

Het borgen van SLA-afspraken en KPI's in de SMT, zodat PNB eenvoudig regie kan voeren over zowel interne als externe oplosgroepen en leveranciers. Het systeem moet ondersteuning bieden voor het monitoren van de prestaties per oplosgroep en leverancier en deze informatie inzichtelijk maken in rapportages en dashboards.

Achtergrond en context

PNB wil effectief de regie kunnen voeren over alle soorten meldingen bij zowel interne en externe oplosgroepen en leveranciers. Dit vereist dat SLA's (Service Level Agreements) en bijbehorende KPI's (Key Performance Indicators) worden geborgd in de SMT. De SLA-timers moeten conform vastgestelde criteria worden gestart en gestopt. Wanneer er meerdere partijen betrokken zijn bij een melding, moeten er meerdere SLA-timers kunnen worden gebruikt. PNB wil niet alleen de eigen integrale SLA's kunnen beheren, maar ook kunnen sturen op de onderliggende SLA's met leveranciers. Om de prestaties te monitoren, moeten rapportages en dashboards eenvoudig kunnen worden geconfigureerd, zowel per oplosgroep of leverancier als over de gehele dienstverlening.

Beschrijving casus

Wanneer een melding wordt geregistreerd in de SMT, worden automatisch de relevante SLA-timers gestart. Deze timers worden ingesteld op basis van de prioriteit van de melding en er wordt onderscheid gemaakt tussen interne SLA's voor oplosgroepen binnen PNB en SLA's voor externe leveranciers.

Het systeem moet goed kunnen omgaan met het toekennen van meerdere taken aan verschillende interne en externe oplosgroepen. Zodra een taak wordt toegewezen aan een externe oplosgroep, wordt de SLA-timer voor die specifieke partij geactiveerd. Dit maakt het mogelijk om de prestaties van verschillende oplosgroepen te meten en hierop te kunnen rapporteren.

SLA's en KPI's moeten aan contractuele afspraken worden gekoppeld, zodat het systeem automatisch escalaties en waarschuwingen kan genereren wanneer een SLA dreigt te worden overschreden. Deze waarschuwingen moeten duidelijk zichtbaar zijn

in het systeem, en het systeem moet automatisch escaleren naar de juiste partij wanneer actie nodig is.

Wanneer een melding is afgerond, stopt de SLA-timer en wordt het eindresultaat vastgelegd in de SMT. De prestaties van interne en externe oplosgroepen worden gemonitord en vergeleken met de vastgelegde SLA's en KPI's. Rapportages over doorlooptijden, oplostijden en reactietijden worden gegenereerd en moeten eenvoudig toegankelijk zijn voor verder gebruik in evaluaties en kwaliteitsmetingen. Evaluaties van SLA-prestaties kunnen periodiek worden uitgevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en verbeterpunten te identificeren.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT kan meerdere SLA's, KPI's en prioriteitenmatrices vastleggen en monitoren.
2. De SMT start en stopt automatisch de SLA-timers wanneer taken worden overgedragen tussen oplosgroepen.
3. Waarschuwingen en escalaties bij overschrijding van SLA's zijn overzichtelijk en intuïtief weergegeven.
4. De SMT biedt de mogelijkheid om, vanuit incidenten en problems, meerdere taken voor verschillende interne en externe oplosgroepen aan te maken.
5. De SMT kan eenvoudig worden aangepast om nieuwe KPI's of SLA's toe te voegen of bestaande te wijzigen.
6. De SMT is eenvoudig te gebruiken voor het monitoren van SLA's en KPI's door gebruikers met weinig technische kennis.

Use case 8: Rapportages en dashboards

Doelstelling

Het bieden van een betrouwbare en flexibele rapportage- en dashboardfunctionaliteit binnen de SMT van PNB, waarmee de regieorganisatie nagenoeg real-time inzicht kan krijgen in de prestaties van interne en externe oplosgroepen, de status van de CMDB en de prestaties binnen de verschillende processen van ICT en Facilitair. De rapportages en dashboards moeten eenvoudig aanpasbaar zijn aan de specifieke monitoring- en rapportagebehoeften van PNB, met de mogelijkheid om generieke rapportages en dashboard aan te bieden en individuele te maken.

Achtergrond en context

PNB heeft behoefte aan een overzichtelijk en gebruiksvriendelijk rapportagesysteem om de kwaliteit van haar ICT- en facilitaire dienstverlening continu te monitoren en te evalueren. We verwachten dat er standaard rapportages en dashboards beschikbaar zijn die inzicht geven in de status van de CMDB, de prestaties oplosgroepen en de KPI-prestaties op de verschillende type meldingen. Deze informatie stelt PNB in staat om afwijkingen of onvolledigheden tijdig te signaleren en hierop te sturen. Bovendien moeten de rapportages- en dashboards nagenoeg real-time gegevens verwerken, zodat actuele informatie direct beschikbaar is voor besluitvorming.

Beschrijving casus

De SMT moet het mogelijk maken om rapportages en dashboards te kunnen genereren ten behoeve van de in paragraaf 5.7.1 beschreven processen in het Beschrijvend document. Wanneer een back-end gebruiker de benodigde autorisaties heeft, kan deze zelf rapportages ontwerpen, publiceren en delen met andere gebruikers.

Het is mogelijk om standaard overzichten te maken voor de verschillende oplosgroepen, zodat gebruikers een eenduidig inzicht hebben in de (KPI) prestaties en werkvoorraden.

Naast deze standaard rapportages, kunnen back-end users zelfstandig rapportages en dashboard opslaan, delen en exporteren. Hiermee wordt het mogelijk om inzicht en overzicht te houden op specifieke onderdelen van de dienstverlening en ondersteund het in het voeren van regie. Denk bij deze specifieke onderdelen aan o.a. voortgang op incidenten, change planning, volledigheid en correctheid van het CMDB en overzichten van reserveringen en bestellingen.

Zodra een gebruiker een dashboard opent, toont de SMT nagenoeg real-time de gewenste informatie over de geselecteerde onderliggende gegevens.

PNB kan periodieke rapportages genereren die worden gebruikt voor kwaliteitsmonitoring en strategische besluitvorming. De rapportages en dashboards kunnen worden geëxporteerd naar verschillende formaten zoals Excel en PDF, zodat de gegevens eenvoudig kunnen worden gedeeld en verder geanalyseerd.

Uitgangspunten bij beoordeling:

1. De SMT kan rapportages genereren over de processen benoemd in paragraaf 5.7.1 van het beschrijvend document.
2. De rapportages en dashboards zijn zelfstandig en eenvoudig te configureren en aanpasbaar aan de specifieke behoeften van PNB.
3. De SMT kan nagenoeg real-time dashboards genereren die inzicht geven in de voortgang van meldingen en de samenwerking met leveranciers.
4. De SMT maakt het mogelijk om rapportages te maken met KPI-berekeningen, zodat er nagenoeg real-time gestuurd kan worden op SLA-afspraken.
5. De SMT maakt het mogelijk om rapportages en dashboards te delen met verschillende oplosgroepen en/of gebruikers op basis van autorisaties.
6. De rapportages zijn te exporteren naar verschillende formaten en in ieder geval naar Excel en PDF.