

ITSMF Academy 2010

Leren besluiten

Procesgericht werken bij de grootste bloemenveiling

Stream: "ITIL Light"

Pieter van der Schee



Om te beginnen....

Light heeft slechte *bijmaak*.

Sentimenten:

- Minder lekker van smaak
- Je betaalt hetzelfde maar krijgt de helft
- Niet volwaardig

Praat daarom liever over

ITIL *basic* en ITIL *deluxe*



Kernfunctie FloraHolland

Organiseren marktplaatsen (*faciliteren in- en verkoop*)

- Telers in optimale marktpositie brengen
- Met hoogst mogelijke opbrengst tegen laagst mogelijke kosten
- Sterke internationale marktpositie behouden en vergroten
- Met beste en breedste assortiment



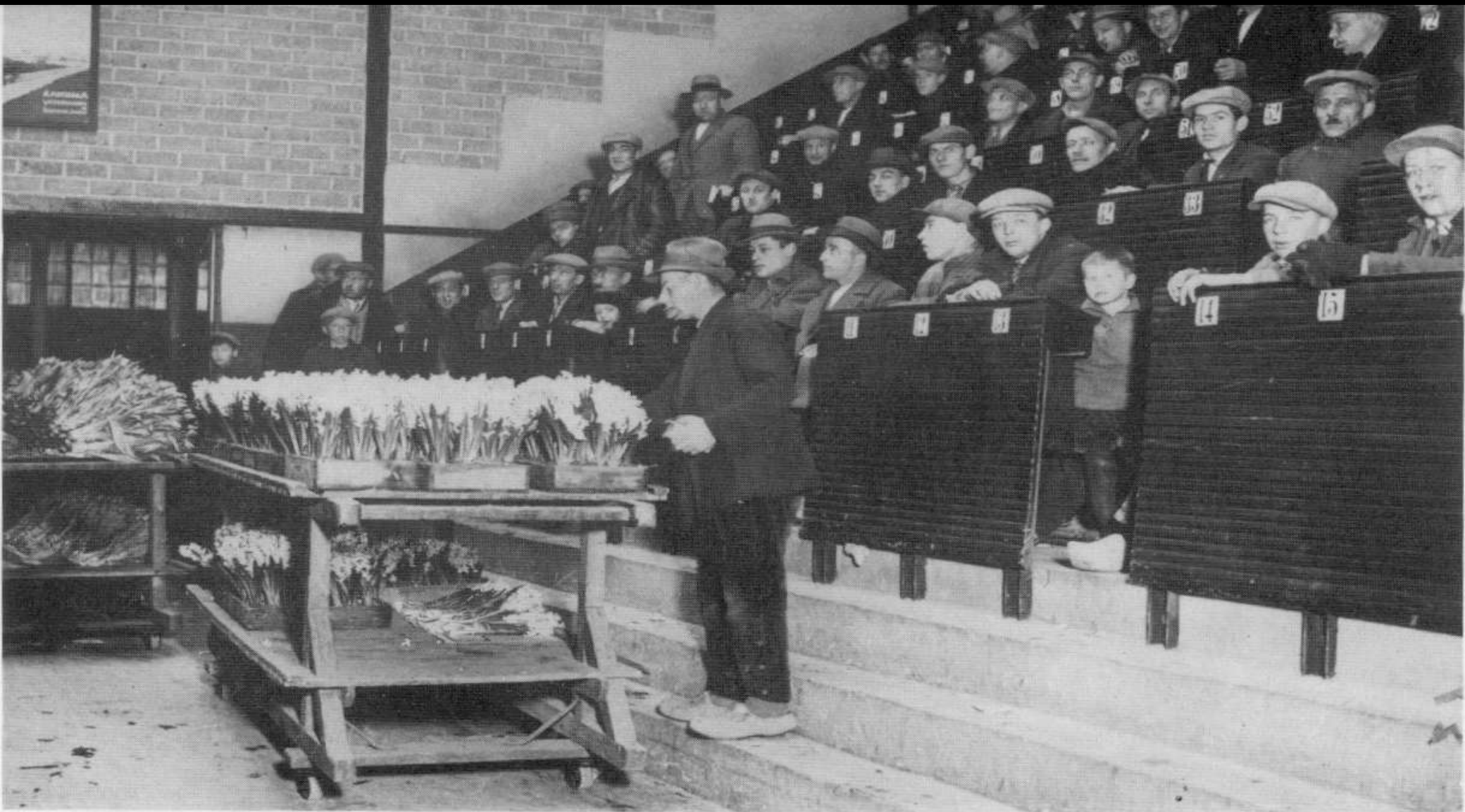
Kengetallen 1 januari 2009

- 5.100 leden
- 9.000 aanvoerdere
- 3.600 klanten - (groot)handelaren en exporteurs
- 4.500 medewerkers
- € 4,1 miljard omzet

FloraHolland als internationale schakel:

- Import uit 77 landen
- Export (door exporteurs) naar 146 landen

1925



V.V. FLORA Het veilen van bolbloemen ± 1925



Dealingroom



Uitdaging

Door de fusie 6 vestigingen harmoniseren

Behoefte:

- Geharmoniseerde processen (minimaal inc, probl, change, config, slm)
- Cijfers & rapportages op concernniveau
- Vervanging ITSM ivm End of Life, continuïteitsrisico
- Kostenbesparing op tools met dezelfde functionaliteit
- Ondersteuning van conerndiensten (concern werkplek, ..)

Uitdaging:

- Ervaring met procesmatig werken verschilt per vestiging
(geen tot 10 jaar ervaring)
- Iedere vestiging eigen werkwijze en cultuur
(door schaalgrootte, type klant, etc)

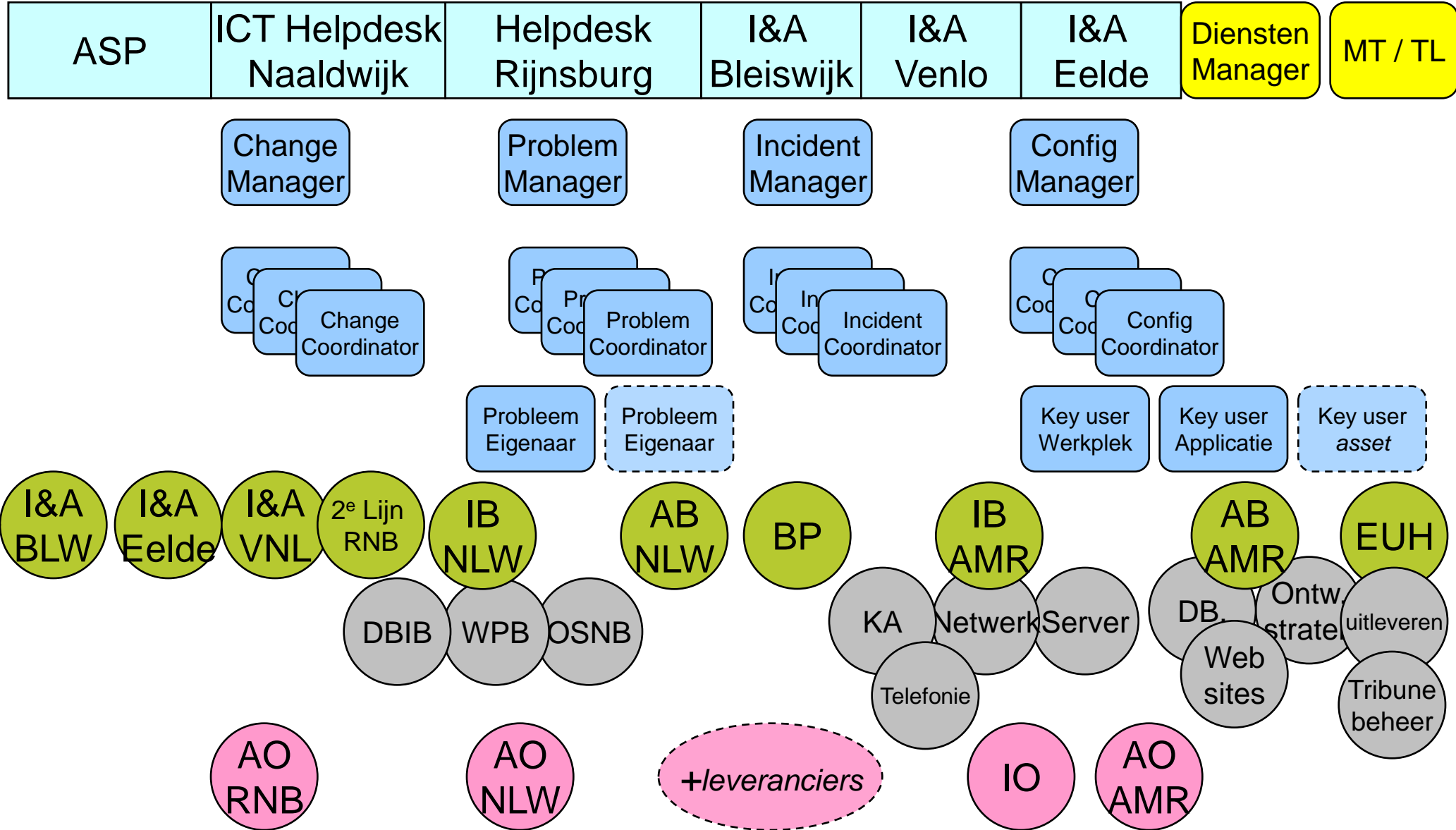
Processen concernbreed inrichten

Uitgangspunt: Centrale sturing, decentrale uitvoering

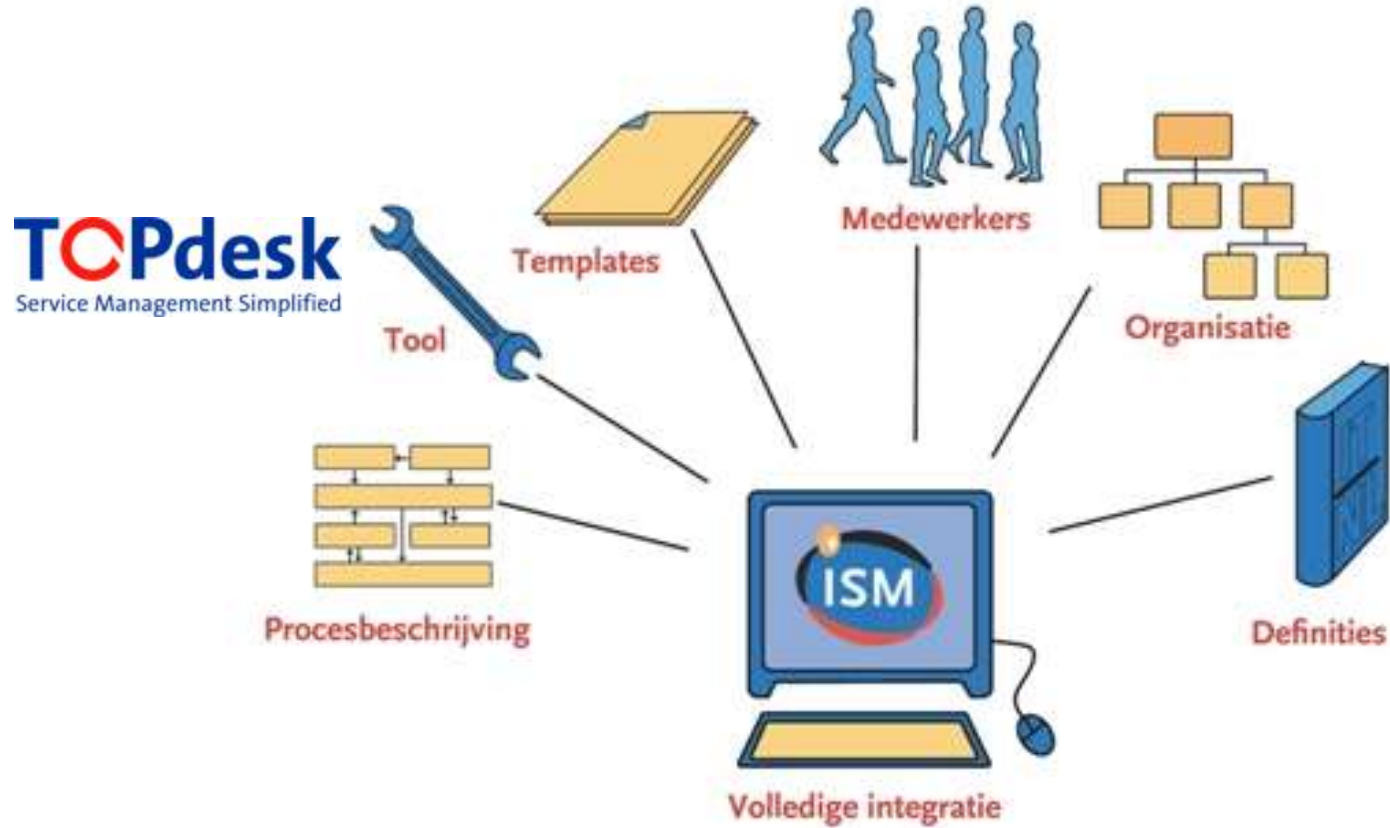
Redenen

- Centrale sturing → **Procesbureau**
 - één gezicht voor de organisatie [duidelijkheid]
 - Uniforme definities, rapportages en cijfers
- Decentrale uitvoering
 - dicht bij klant → klanttevredenheid
 - respect & ruimte voor vestigingsspecifieke werkwijzen (*passend binnen ISM*)
 - commitment vd medewerkers

Structuur

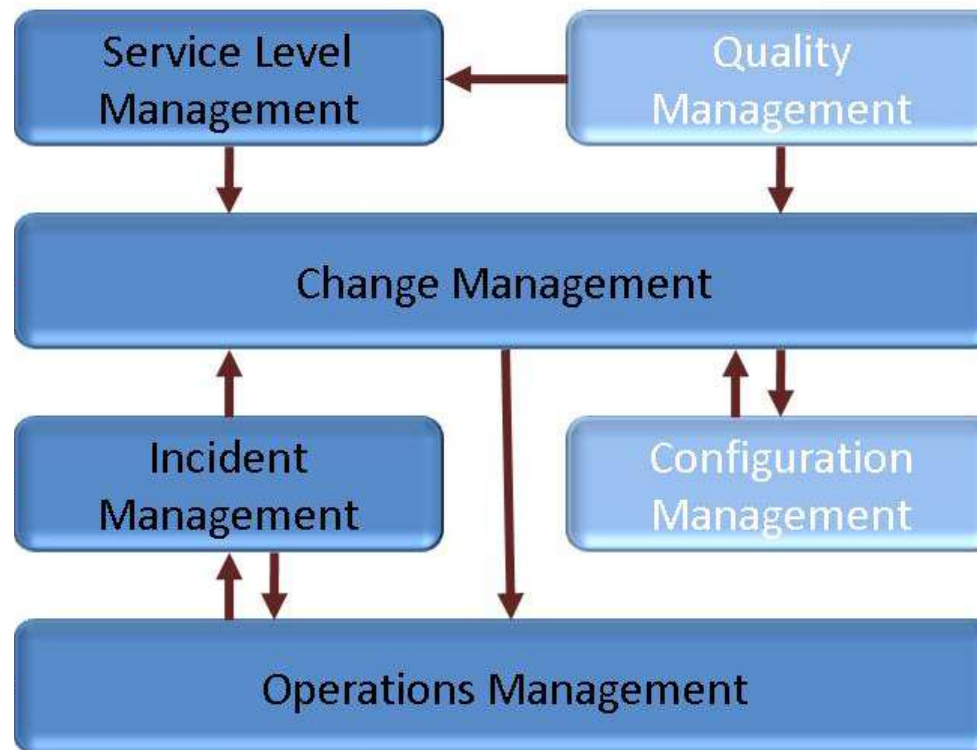


ISM Framework



In 4 maanden geïmplementeerd!

ISM procesmodel



Effectiviteits-
proces

Efficiency-
proces

Lessons learned afgelopen -10- jaren

Processen

- Klantgericht (buiten naar binnen) → ‘het waarom/waarvoor’ bv door SLM
- People, Proces, Product !!!! *(Kom later op terug)*
- Commitment van management nodig (anders wordt het hobby’en)
- Valkuil: Niet te groot beginnen (bv Alle changes.. Van alle systemen)

Verantwoording

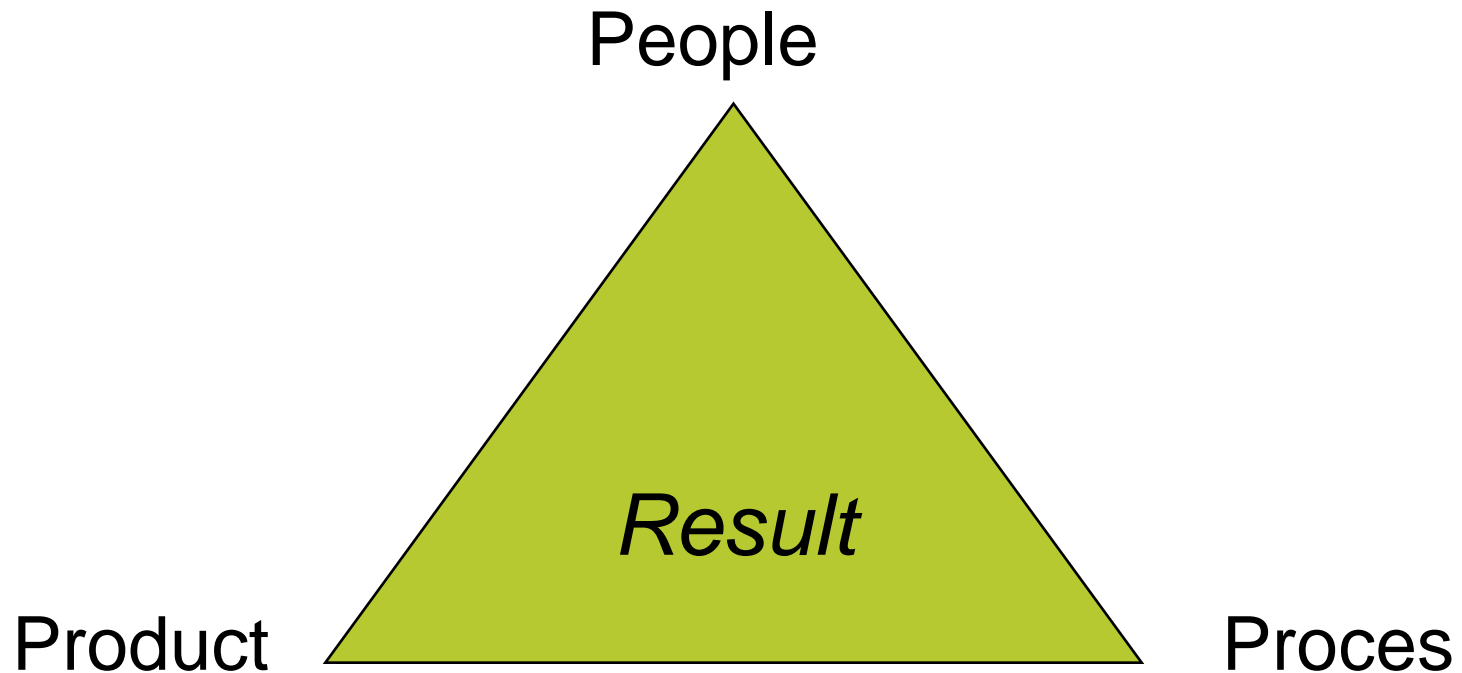
- Meten = weten = *mogelijkheid* tot sturen
- Wie schrijft die blijft → rapportage vanaf dag 0
- Evaluaties ECHT DOEN → bv bij -grote- incidenten
- Werken met Smileys ipv tekst en cijfers (gemeten waarden en gevoel)
- Communiceer ook naar medewerkers (onderdeel van het geheel)

Dilemma: Handboeken werken niet! Maar je moet het wel hebben!

→ Succes zit in de samenwerking!

→ ISM handboek: nu opgelost door koppeling Topdesk ↔ Mavim

People, Process, Product



Te vaak focus op één 'P'

- We implementeren een Service Management tool
- We schrijven een –mooi- proces handboek
- Medewerker een 'rol erbij'































Bedrijfs DNA! Wanrooij model

- Een (re)actieve organisatie kan nooit klantgericht zijn

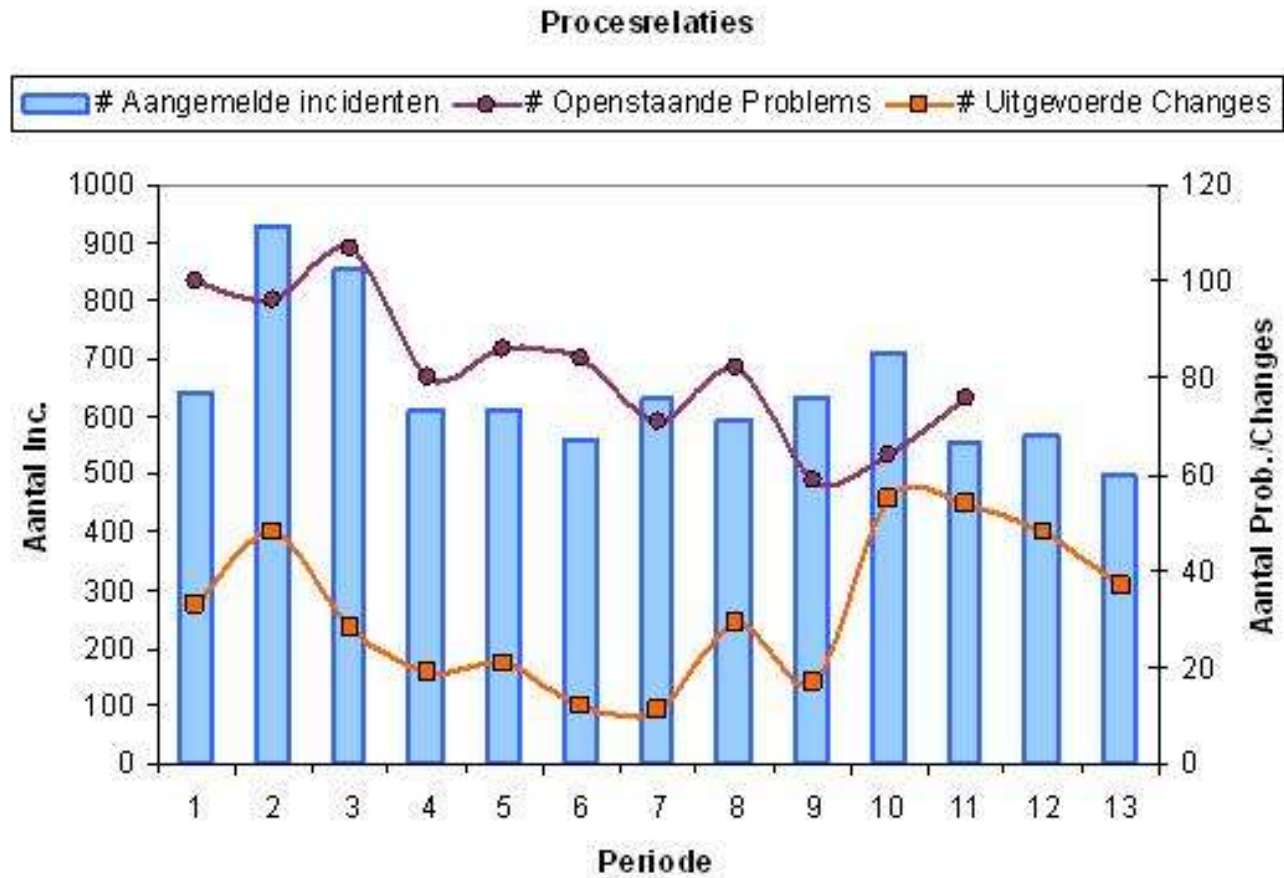
Reactief	Actief	Proactief	Topprestaties
			Doelen
			Planning
			Beweging
			Sorteerstijl
			Communicatie
			Oriëntatie
			Motivatie
			Leiderschap
			Energie
			Lerend vermogen

Cijfers of KPI's

Procesoverzicht

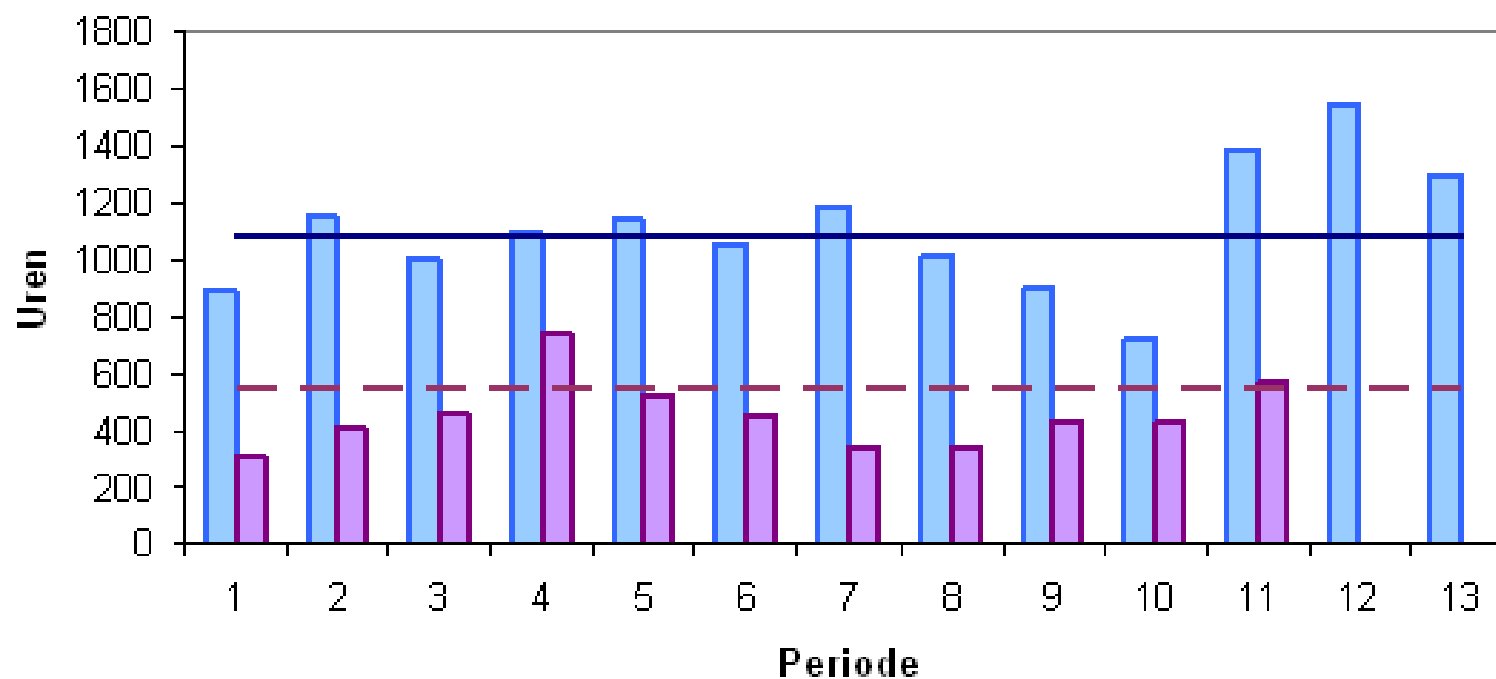
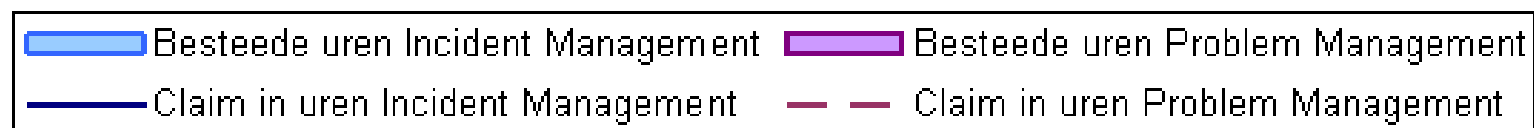
	KPI	Periode	Cumulatief	Trend	Norm
Incident	Incidenten opgelost binnen SLA				90%
	Besteede uren				2388
Problem	Openstaande problems				
	Afgesloten problems				
	Percentage Workarounds				50%
	Besteede uren				546
Change	Afgekeurde changes				10%
	Incidenten dat tot changes heeft geleid				10%
Service Desk	Gemiddelde wachttijd aan telefoon				1 min.
	Klanttevredenheid				7

Samenhang processen!



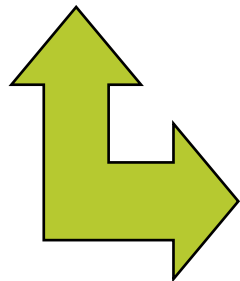
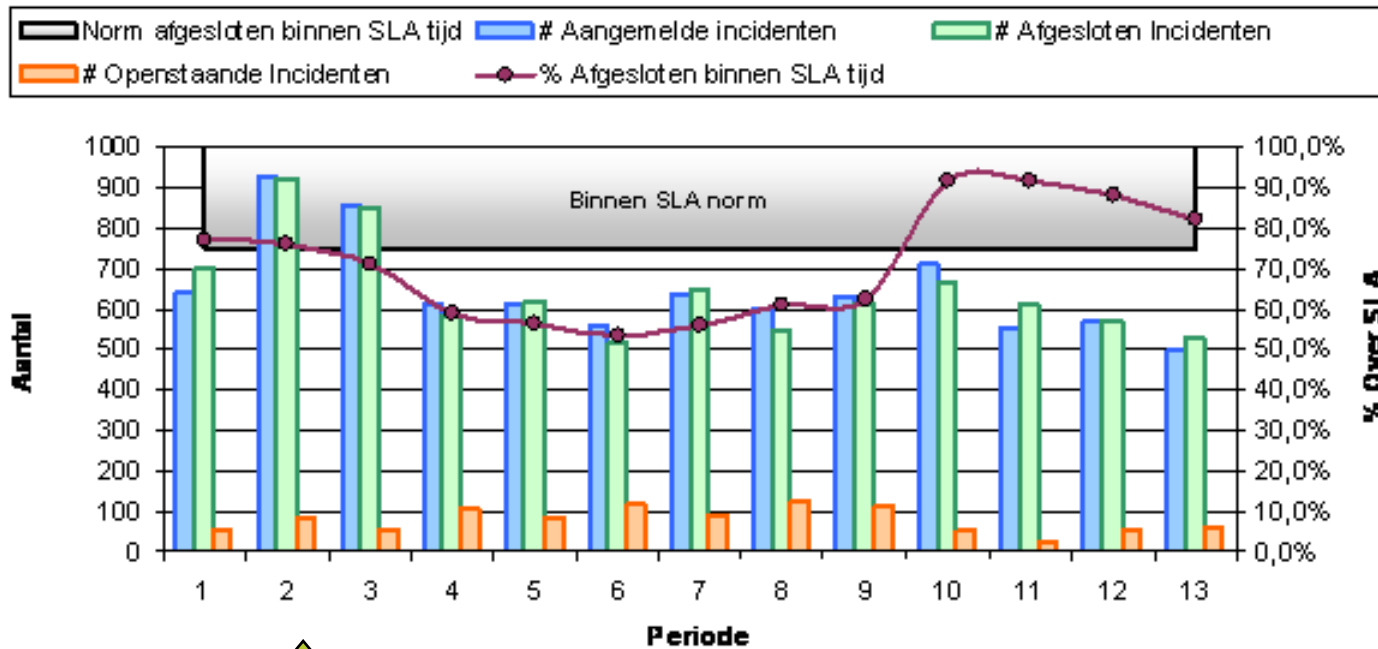
Werk vs urenbesteding

Resources



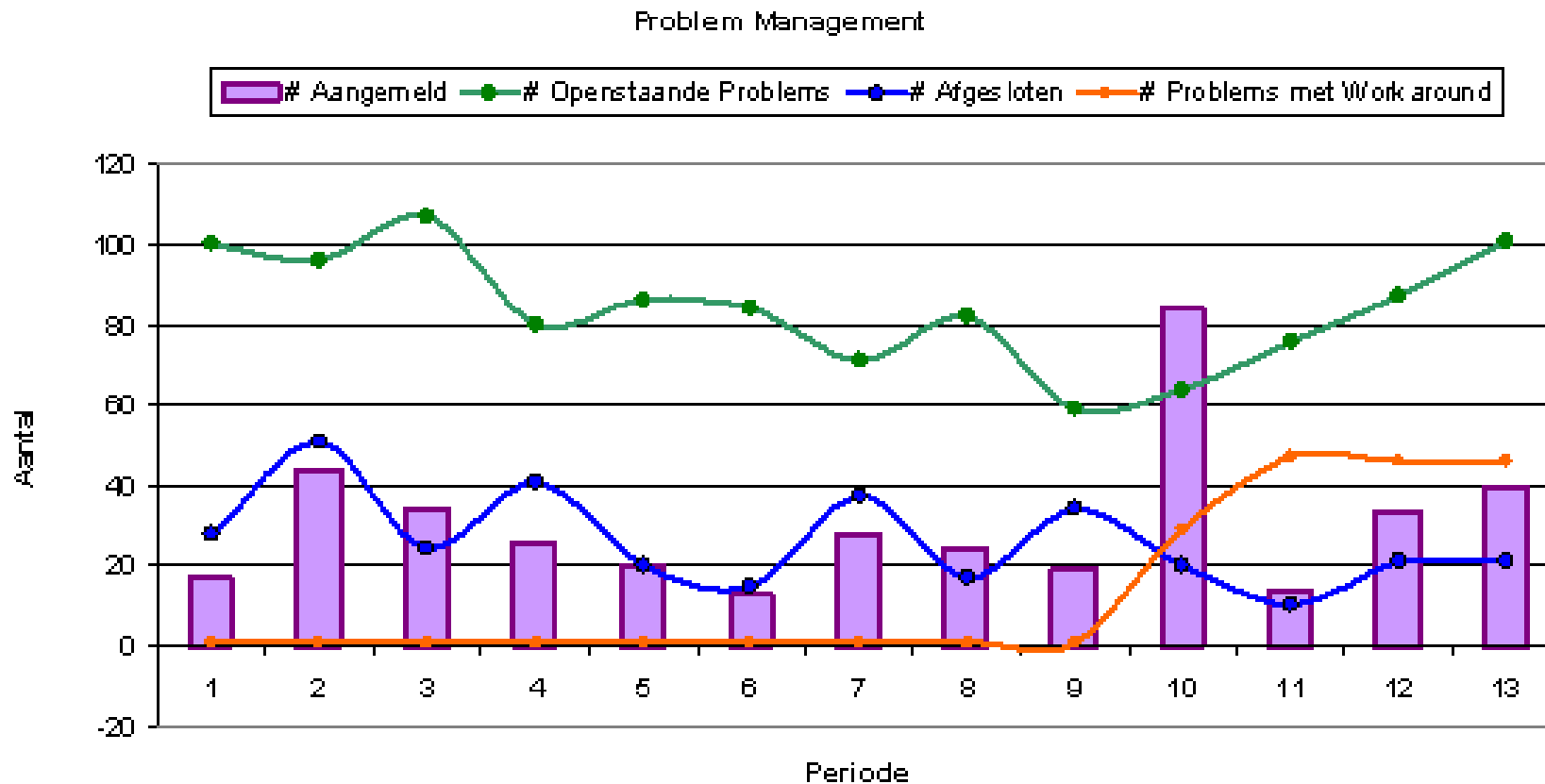
Incident Management

Incident Management



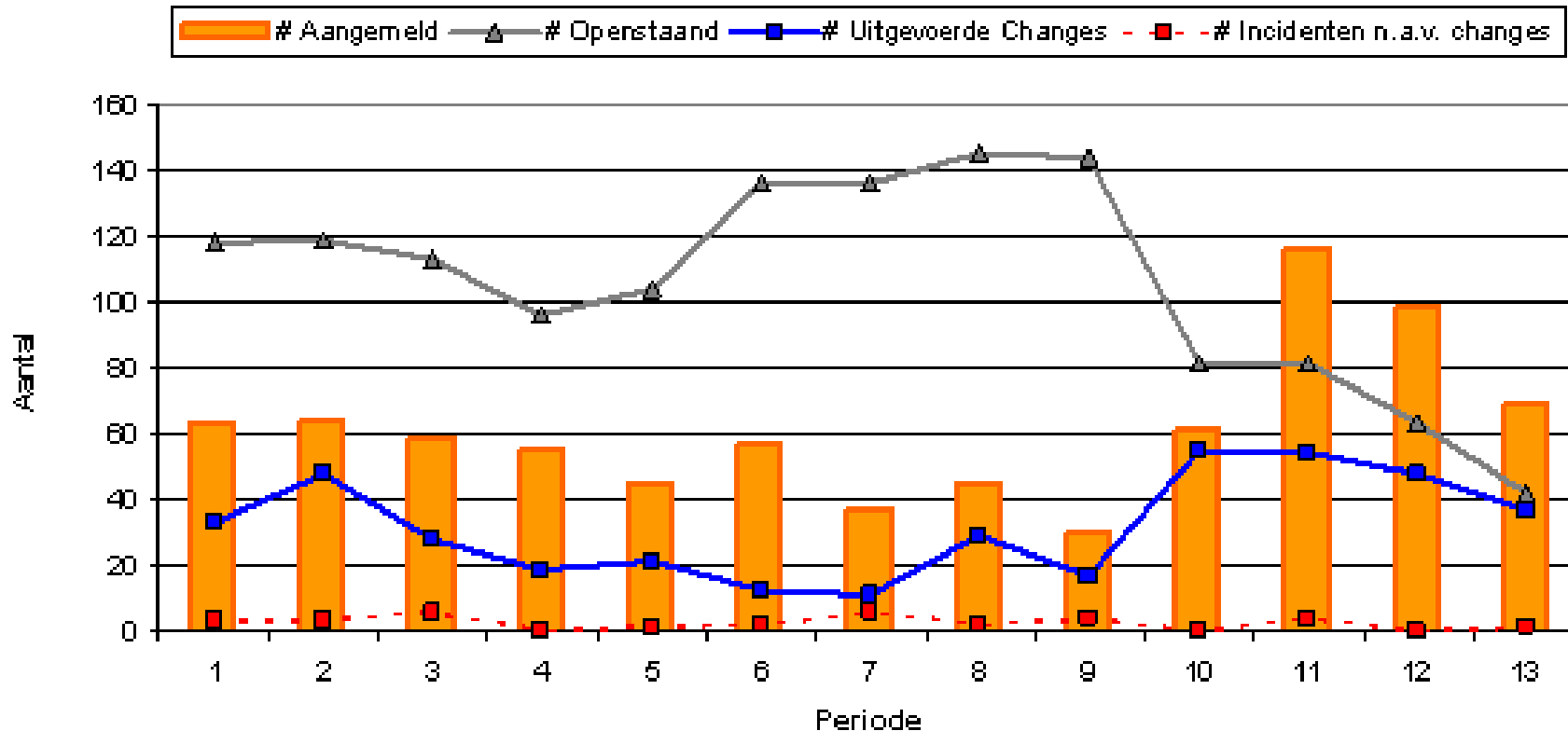
Korte omschrijving (Dienst)	Gehaald	Niet gehaald	Eindtotaal
AIS NLW (1)		3	3
Arabicum CON (1)		3	4
Basis Infrastructuur CON (1)		2	2
Beeldkoppeling NLW (1)		2	2
Dynamics WEBB CON (1)		1	1
Klokkoppeling NLW (1)		3	3
KOA Storingsmelding NLW (1)			1
Veilen - AORTA NLW (1)		7	7
Eindtotaal		18	5
			23

Problem Management



Change Management

Change Management



Einde

