



Transavia ISM

transavia.com

Agenda



- Transavia
- Uitgangspunten voor ISM
- ISM Implementatie bij Transavia
- Ontwikkeling van het proces
- Procesmatig werken binnen Transavia
- Wat heeft ISM opgeleverd.

Transavia



- Charter en lijndienst
- 29 vliegtuigen
- 5 mil. passagiers per jaar
- Low cost with care
- 2000 medewerkers (110 ICT)
- 96 bestemmingen EU & Noord-Afrika

Organisatie



- Operationele zaken
- Commercie
- Financiën en planning

Veranderingen Transavia afgelopen 2 jaar



- Sterke kosten reductie. (ICT van 140 naar 108 FTE)
- Moeizame CITRIX implementatie
- Algehele reorganisatie 2010
- Verhuizing HQ
- Wijzigingen in het personeel (extern naar Intern)

Startpunt 2008



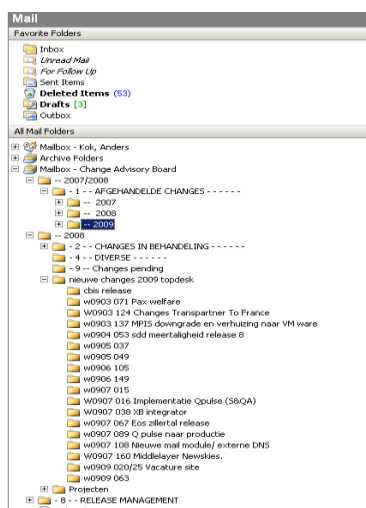
- ICT Reorganisatie in 2007
- Wat was er niet
 - Nauwelijks registratie
 - Geen rapportage / overzicht / Meetbare KPI's
 - Geen goede dienstverlening
 - Lage klant tevredenheid (52%)
- Wat was er wel
 - Change advisory board
 - Templates
 - Een Tool (die niet gebruikt werd)

Gevraagd:



- Een **FULL** ITIL implementatie zonder discussie.
 - Concreet; een ICT proces van de plank in combinatie met een tool

Registratie; vroeger Change mgt



Prisma



- Incident management
- Change management
- Configuratie management
- Registratie systeem: Topdesk
- Publicatie processen: MAVIM

Start oktober 2008

Oplevering voorjaar 2009

Topdesk live in Januari

Prisma +



- Operations management
- Quality management
- Service management

Start juli 2009

Oplevering winter 2010

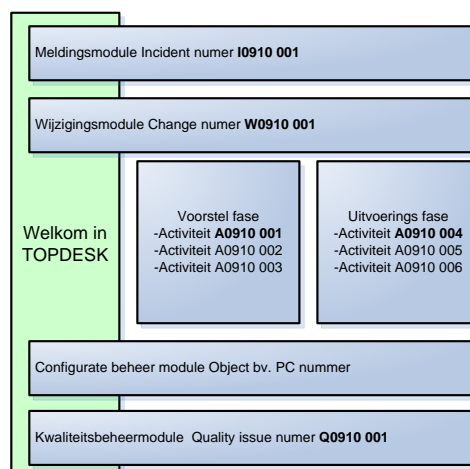
Topdesk live in oktober 2009

Proces invoeren in de organisatie

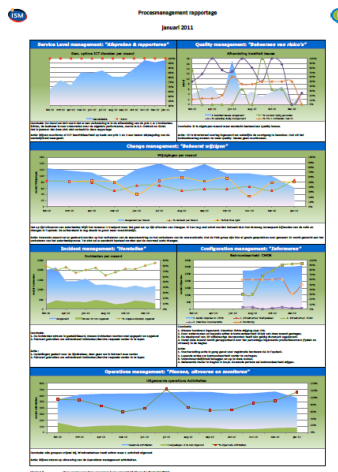


- Tool inrichting
- Rollen definiëren
- Werkafspraken maken
- KPI's invoeren
- Proces beschrijvingen
- Standaard oplossingen changes
- Richtlijnen uitvaardigen
- Training

Registratie tool; Topdesk



Maand rapportage KPI per proces

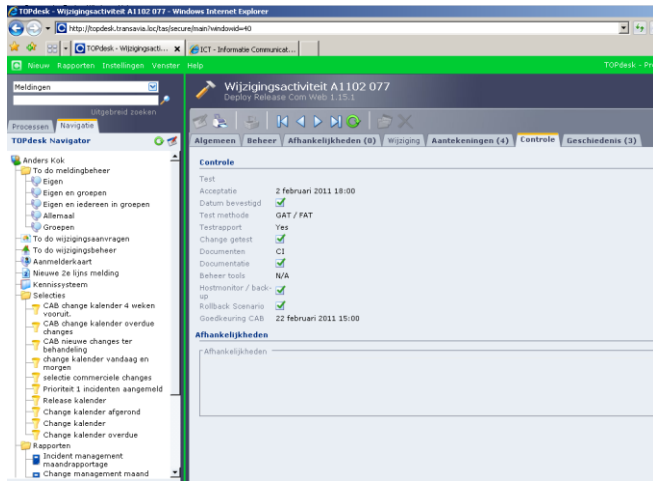


Specifieke toepassingen binnen Transavia



- Klant tevredenheidsonderzoek
- Incident veroorzaakt door change
- Koppeling Topdesk / Mavim
- Risk assessment / Risk score
- Kosten/opbrengsten Quality issue
- First time right & Reason for failure
- Controle checklist

CAB; controle tab in Topdesk



transavia.com | Transavia ISM presentatie | extern |

18

CAB changes ter goedkeuring



transavia.com CAB changes ter goedkeuring

transavia.com - Gemaakt door Anders Kok op 22 februari 2011

De wijzigingen, samen en activiteiten in dit rapport vertolken aan de volgende erfen: alleen activiteiten

Deploy bugfix sabre suite					
Wijzigingsnummer	Wijzigingsnaam	Geplande startdatum	Geplande einddatum	Change getest (Control)	Beheer tools (Control)
W1102 020	bugfix sabre suite	22 februari 2011 22:00	23 februari 2011 0:00	Ja	N/A
Standaardbeheerder	Leafang, Leifang	Datum bevestigd (Control)	Ja	Hostmonitor / back-up (Control)	Ja
Subcategorie	API	Documenten (Control)	Ban. Doc.	Goedkeuring CAB (Control)	2 Lijn
Categorie	GPU	Documentatie (Control)	Ja	Doorlooptijd	2 Lijn
Test (Control)		Test methode (Control)	GAT / FAT	Rollback Scenario (Control)	Ja
Acceptatie (Control)		Testrapport (Control)	Mo. not available		
Afhankelijkheden (Control)					
Deploy Release Com Web 1.15.1					
Wijzigingsnummer	Wijzigingsnaam	Geplande startdatum	Geplande einddatum	Change getest (Control)	Beheer tools (Control)
W1102 019	Release Com Web 1.15.1	23 februari 2011 8:00	23 februari 2011 10:00	Ja	N/A
Standaardbeheerder	Parimar van Vlietingen, Angelo	Datum bevestigd (Control)	Ja	Hostmonitor / back-up (Control)	Ja
Subcategorie	Transavia.com	Documenten (Control)	CI	Goedkeuring CAB (Control)	2 Lijn
Categorie	R2C	Documentatie (Control)	Ja	Doorlooptijd	2 Lijn
Test (Control)		Test methode (Control)	GAT / FAT	Rollback Scenario (Control)	Ja
Acceptatie (Control)	2 februari 2011 19:00	Testrapport (Control)	Yes		
Afhankelijkheden (Control)					
Migratie Financiële afdeling als pilot					
Wijzigingsnummer	Wijzigingsnaam	Geplande startdatum	Geplande einddatum	Change getest (Control)	Beheer tools (Control)
W1102 094	andere migratie	22 februari 2011 9:00	24 februari 2011 9:00	Ja	N/A
Standaardbeheerder	Bert, Jansen	Datum bevestigd (Control)	nee	Hostmonitor / back-up (Control)	Ja
Subcategorie	Werkpak & KA & mail	Documenten (Control)	Ban. Doc.	Goedkeuring CAB (Control)	2 Dagen
Categorie	ICT	Documentatie (Control)	nee	Doorlooptijd	2 Dagen
Test (Control)		Test methode (Control)	Buddy Check / Pilot	Rollback Scenario (Control)	nee
Acceptatie (Control)		Testrapport (Control)	N/A		
Afhankelijkheden (Control)	22-02-2011 11:12 Anders Kok Migratie is vorige week voor een groep van 50gebruikers succesvol uitgevoerd. Indicatoren resulteert in aangepast, Jansen gaat nu dit in samenwerking beheer documentatie tot op hede niet op orde is.				

transavia.com | Transavia ISM presentatie | extern |

19

Rapportage



- MT rapport
- Maandelijks rapportage op basis van kern KPI
- Rapportage ten behoeve van het CAB
- Rapportage ten behoeve van de SLA
- Individuele rapportages en selecties

Transavia Compliancy Control



- Auditer heeft zelf inzicht
- Compliancy checks zijn inpasbaar in de operations module
- Hogere betrouwbaarheid
- Historie is zichtbaar
- Controleerbaar en daardoor transparant.

To do...



- De diensten catalogus
- Downtime op basis van monitoring
- Service management betrekken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten
- Self service desk ontwikkeling
- CMDB richtlijnen
- Verbeteren onderlinge samenwerking
- Inhoudelijke acceptatie criteria

Wat heeft het opgeleverd



- Geen discussie over de kern van het proces
 - Voorspelbaarheid is verhoogd
 - Verbetering in de sturing
 - Historie is beschikbaar & relevant
 - Bewustwording ICT-ers & klanten
 - Verhoogde klant tevredenheid
- Dus...Meer kwaliteit en efficiency

Vragen?

