



Case transavia.com: ISM scheidt ruimte voor proactief beheer

In januari 2010 werkte ICT Operations van transavia.com een jaar volgens de ISM-methode. De kwaliteit van de ICT-dienstverlening bij transavia.com is in die periode aanmerkelijk verbeterd: er is meer ruimte voor pro-actief beheer en de klanttevredenheid is met 37 procent toegenomen. Het management is zeer tevreden over deze resultaten.

Wat was de situatie?

In 2007 begon René Olde Olthof als manager ICT Operations bij transavia.com. Hij constateerde dat de kwaliteit van de dienstverlening van de afdeling ICT Operations beter kon. De organisatie had wel structuur maar stuurde niet op processen. Klanten waren niet tevreden en er was geen 'sense of urgency'. René vond dat het tijd was om de ICT-afdeling te reorganiseren. Het doel was om minder tijd te besteden aan het blussen van brandjes, meer tijd vrij te maken voor beheerwerk, en betrouwbare stuurinformatie te krijgen. ISM werd de methode om dit doel te bereiken.

Waarom ISM?

René vertelt in een interview met Best Practice Magazine* dat een collega hem attent maakte op de mogelijkheid om een best-practicemodel in te voeren: "Hij vertelde boeiend over hoe nieuwe processen gebaseerd op ITIL en ASL kunnen worden ingevoerd zonder daarover intern heel lang te moeten discussiëren. Als pragmaticus sprak mij dat zeer aan. Snel resultaten boeken. Tijdens een referentiebezoek werd me duidelijk dat met dit framework de werkzaamheden van medewerkers van de ICT-afdeling kunnen worden bijgehouden en zichtbaar gemaakt. Kortom een product waar ik naar op zoek was en dat mij

* De informatiebronnen voor deze case zijn het artikel van Leo Klaver in Best Practice Magazine van itSMF: Met ISM is ITIL zonder discussie in te voeren, Jaargang 1, nummer 1, februari 2010, Uitgeverij Tiem te Baarn, en de presentatie Best practices en een vruchtbare bodem van René Olde Olthof op het Best Practices in IT Management congres van 16 april 2009.

transavia.com

transavia.com is de grootste low-cost-, low-fare-luchtvaartmaatschappij van Nederland en tot op heden één van de weinige nog winstgevendende luchtvaartmaatschappijen. Jaarlijks vervoert transavia.com circa 5,5 miljoen passagiers in haar Boeing's 737-700 en 800 naar circa 90 bestemmingen, lijndiensten en charter, in en rond het Middellandse Zeegebied en naar wintersportgebieden. De luchtvaartmaatschappij is in 1965 in Nederland opgericht. Thuishaven is Amsterdam Airport Schiphol.

Aantal IT-beheerders: 120
Aantal werknemers: 1.900



ISM geeft grip op IT-beheer

snel kon helpen aan nieuwe en betere processen voor het leveren van ICT-diensten. Ik had geen behoefte aan het met ITIL beschrijven van processen op meters papier vol pijltjes, bolletjes en onduidelijke stroomdiagrammen.”

Hoe verliep de invoering van ISM?

De invoering van ISM ging heel snel bij transavia.com. In drie maanden tijd is ISM geïnstalleerd, waarna begonnen werd met het steeds intensiever toepassen. René is heel tevreden over de invoering. “Door de gefaseerde aanpak zie je snel wat er nog fout gaat en kan dat probleem worden aangepakt.”

De medewerkers moesten even wennen aan het werken volgende de ISM-methode, vertelt René. “Procesgestuurd werken is toch anders. Er moet bij veel mensen een knop worden omgezet. Men moet op een gestandaardiseerde manier gaan werken. Daar moet men aan wennen, zeker als er lang op een andere manier is gewerkt. Dat moet je goed begeleiden. Je moet medewerkers niet het idee geven dat ze het vroeger niet goed deden. Ze deden het goed, maar het moet nu anders en aantoonbaar. Verder is ISM geen moeilijk product om mee te werken. Het legt zichzelf uit. Training is bijna niet nodig.”

Wat zijn de resultaten?

Er zijn bij transavia.com aanmerkelijke verbeteringen geboekt. Volgens René heeft de afdeling ICT Operations nu meer tijd voor beheertaken. “We verliezen minder tijd doordat activiteiten efficiënter kunnen worden ingepland. We verliezen ook minder tijd omdat nu duidelijk is wie wat doet. Werd vroeger een reguliere beheertaak hoofdzakelijk ingevuld met het oplossen van incidenten, nu kan meer worden gekeken naar welke reguliere beheertaken moeten worden uitgevoerd waardoor een incident zich niet kan voordoen.”

De verbeteringen zag René ook terug in de rapportage. Rapporten zijn een belangrijk onderdeel van de ISM-methode, omdat ze inzicht geven in hoe de verschillende ICT-processen verlopen en in de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikersorganisatie. “We zaten op een volwassenheidsniveau van 1.5. We zitten nu op een niveau van 2.5 voor wat betreft incidentmanagement en een niveau van 3 voor changemanagement. De klanttevredenheid is gestegen van 52 naar 89 procent, een aanzienlijke verbetering. Belangrijk is ook dat gelijktijdig de medewerkerstevredenheid van de ICT-afdeling met 19 procent is gestegen, er is dus ook draagvlak voor de nieuwe werkwijze. Er zijn ook aanmerkelijk minder incidenten doordat wijzigingen gecontroleerd worden uitgevoerd. Aan een incident kan nu een prioriteit worden gegeven.”

Terugkijkend heeft de ISM-invoering in korte tijd meer opgeleverd dan we hadden verwacht.

Integrated
Service
Management®



Interesse?

Surf naar www.ismportal.com of vraag om een demonstratie (info@ismportal.nl).
Bellen kan natuurlijk ook:
050 - 579 13 87

ISM geeft grip op IT-beheer