

Project 2.1 'SLA's en KPI's in de praktijk voor bedienend personeel en bedienprocessen'

Een demo film is gemaakt vanuit het perspectief van de complexe multi-domein bediening om de processen waarover we in de iCentrale spreken vanaf het begin beeldend weer te geven. Deze demofilm illustreert de rol van de bedienaar in het proces en de manier waarop de bedienprocessen middels de iHMI ondersteuning geven in dit proces.

Belangrijke elementen in de bediening zijn de afspraken die partijen met elkaar maken over de niveaus van de diensten (SLA's), en hoe deze met indicatoren gemeten kunnen worden (KPI's). In project 2.1 is een compleet overzicht gemaakt van direct bruikbare SLA's en de bijbehorende KPI's voor de iDienst "bedienend personeel". Dit heeft als doel om heeft eenvoudiger en laagdrempeliger te maken voor een DCO om bedienend personeel bij een private partij af te nemen en om de kwaliteit van de dienst, en de gemaakte afspraken, te monitoren.

Het bedienend personeel (operators en netwerk managers) speelt een centrale rol in de bediening in een iCentrale. Er wordt veel van hen gevraagd, omdat de werkzaamheden zich uitstrekken over meer dan één domein. Deze multi-domein operators gaan hun taken trigger-based uitvoeren in een omgeving waar monitoringstaken, bedientaken, etc elkaar zullen afwisselen evenals de types objecten die bediend worden. De eisen die gesteld kunnen worden aan het bedienend personeel in deze nieuwe setting zijn in kaart gebracht.

De KPI's die hieruit volgen zijn breed bruikbaar: ze vormen bij de afname door een DCO van de iDienst "bedienend personeel" de basis voor het monitoren van de performance in de geleverde dienst; tegelijkertijd bieden ze voor de organisatie zelf de feedback om het functioneren van het personeel te beoordelen en daarmee de mogelijkheid om de verdere ontwikkeling van de medewerkers te sturen en de juiste vervolgopleidingen te selecteren. Overigens liggen daar voor verschillende domeinen ook verschillende accenten, zo zal bij tunnelbediening de nadruk liggen op aspecten die met veiligheid te maken hebben, terwijl bij parkeerbeheer de nadruk op serviceverlening zal liggen.

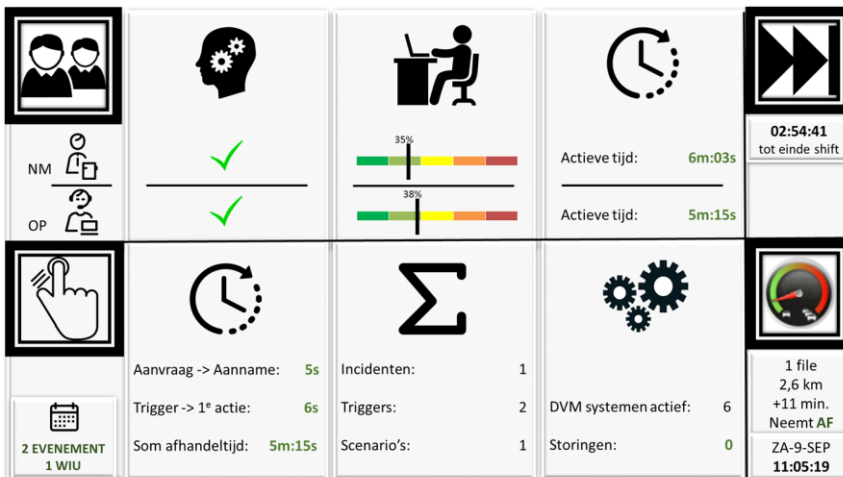
De norm van de KPI's is niet vooraf exact definieerbaar aangezien de norm afhankelijk is van het ambitieniveau van de DCO's o.b.v. afspraken met derden, ketenpartners als hulpdiensten, etc. De exacte norm wordt in overeenstemming met de klant in een iteratief proces vastgesteld en middels frequente overleggen met de opdrachtgever besproken. Wel geven we indien mogelijk een indicatieve norm mee met een onder- en bovenmarge. Met de norm zetten we maatregelen in om bij te sturen, en toetsen/loggen we of maatregelen functioneren/werken/kwalitatief juist zijn uitgevoerd of verbeterd kunnen worden.

Belangrijk om in acht te nemen voor het eindresultaat is dat in de praktijk is gebleken dat in publiek-private samenwerkingsvormen in alle gevallen gestart is met een 'inspanningsverplichting voor het leveren van een bepaalde dienst'. Allereerst dient ervaring met elkaar te worden opgedaan, waarna op basis van deze ervaringen iteratief afspraken gemaakt worden – KPI's worden afgesproken - over de levering van diensten, en de overeenstemming van de kwaliteit van het personeel en de uitvoerende diensten. Daarom is een groslijst van alle mogelijke KPI's opgenomen.

De SLA's voor de dienst bedienend personeel zijn tevens opgenomen in modelcontracten, zodat ze direct bruikbaar zijn voor de DCO.

Daarnaast is een inventarisatie gemaakt van KPI's die relevant zijn om op te nemen in de iHMI, ter ondersteuning van de bediening. Dit zorgt ervoor dat contractuele afspraken direct gekoppeld kunnen worden aan operationele processen.

Voorbeeld van een dashboard in de iHMI met relevante KPI gerelateerde informatie.



Dit project is tot stand gekomen door een samenwerking tussen Sweco, Trigion en MAPtm, en met input van Arcadis en Don Bureau.