

Eenvoud in webbeheer

Optimalisatie van een ticketingsysteem



SNS Bank Internet Verkoop

Jeroen van Smaalen

1546619

Colofon

Titel	Eenvoud in webbeheer
Ondertitel	Optimalisatie van een ticketingsysteem
Datum	7 juni 2012
Auteur	J.W. van Smaalen
Studentnummer	1546619
E-mailadres	j.vansmaalen@gmail.com
Instituut	Hogeschool Utrecht
Opleiding	Digitale Communicatie
Bedrijfsgegevens	SNS Bank Internet Verkoop Croeselaan 1 3521 BJ Utrecht
Telefoon	0900 - 1850
Website	www.snsbank.nl
Bedrijfsbegeleiders	Bas Leurs
E-mailadres	bas.leurs@snsreaal.nl
Stagedocent	Eric Leltz
E-mailadres	eric.leltz@hu.nl

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie van mijn afstudeeronderzoek bij SNS Bank Internet Verkoop. In deze scriptie vertel ik wat ik tijdens mijn afstuderen gedaan heb en vooral ook hoe en waarom ik het gedaan heb.

Tijdens mijn onderzoek zijn er een aantal zaken veranderd binnen de afdeling. Door de zwakke financiële markt is ook SNS Bank genoodzaakt te bezuinigen en te herorganiseren. Eén van de gevolgen hiervan voor de afdeling Internet Verkoop is dat zij binnen afzienbare tijd zullen samengaan met de afdeling marketing. Daarnaast is wordt er vanuit de afdelingen juridische zaken en compliance aangedrongen op een proces binnen de afdeling waarin de wijzigingen op de website door hen gecontroleerd kunnen worden. Deze beide ontwikkelingen kunnen in de toekomst voor grote veranderingen binnen Internet Verkoop zorgen. Omdat er echter nog geen zicht is op wanneer dit gaat gebeuren en in welke vorm, ben ik in mijn onderzoek uitgegaan van de huidige situatie, waarbij ik wel geprobeerd heb ruimte over te laten voor toekomstige veranderingen.

Ik wil van deze plek graag gebruik maken om een aantal mensen te bedanken. Als eerste Bas Leurs, mijn bedrijfsbegeleider, omdat hij me gedurende het traject op het juiste pad heeft gehouden met mijn doel scherp in het vizier. Reinout Wolfert, mijn afdelingshoofd en bureaucratisch breekijzer, omdat hij antwoord kreeg op vragen die anders onbeantwoord waren gebleven. Alle redacteurs en (eind)beheerders van het webmasterteam, als jullie niet zo open hadden gestaan voor mijn vragen was ik nooit zo ver gekomen. Eric Leltz, mijn stagedocent, voor het hart onder de riem en de kritische blik. Mijn medestagiairs Lars, Olaf en Timo voor de humor, het sparren en de onomstotelijke waarheden. En tot slot, leest best, mijn ouders en vriendin voor hun onvoorwaardelijke steun als klaagmuur, vraagbaak en rustpunt. Allen, bedankt! Zonder jullie had deze scriptie er nooit in deze vorm kunnen liggen.

Utrecht, juni 2012,

Jeroen van Smaalen

Voor het lezen van deze scriptie is een aantal zaken handig om te weten.

Omwille van de leesbaarheid wordt in de scriptie gesproken over “hij”, “hem” of “zijn”. Hier kan ook “zij” of “haar” worden gelezen. Verder bevatten alle tabellen en afbeeldingen een bijschrift met een nummer en omschrijving. Een compleet overzicht vindt u achterin het document. Alle bronnen worden in APA stijl (5e editie) verwezen naar de bibliografie, tevens achterin het document. Alle moeilijke woorden, vaktermen en afkortingen worden de eerste keer dat ze gebruikt worden uitgelegd in een voetnoot.

Ook wordt er in verschillende hoofdstukken in verschillende tempora of werkwoordstijden geschreven. De inleiding en onderzoeksopzet vinden plaats voorafgaand aan het onderzoek en worden dus in de tegenwoordige of toekomstige tijd geschreven. De hoofdstukken 3, 4 en 5 beschrijven wat er in het onderzoek gedaan is en worden dus in de verleden tijd geschreven. De conclusies en aanbevelingen worden na het onderzoek geschreven en staan dus in de tegenwoordige en de toekomstige tijd voor respectievelijk de conclusies en de aanbevelingen.



Samenvatting

Dit afstudeeronderzoek is uitgevoerd ter afsluiting van de opleiding Digitale Communicatie aan de Hogeschool Utrecht. Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van SNS Bank afdeling Internet Verkoop. SNS Bank is één van de grotere financiële dienstverleners in Nederland. De afdeling Internet Verkoop is verantwoordelijk voor het online kanaal van SNS Bank. Het onderwerp van deze opdracht is “Optimalisatie van een ticketingsysteem”.

Binnen de afdeling Internet Verkoop van SNS Bank heeft het webmasterteam als één van zijn voornaamste werkzaamheden het maken, vullen, bijhouden en onderhouden van de digitale uitingen van de organisatie. Individuen of afdelingen binnen de organisatie die een vraag of opdracht hebben geven die door via een e-mail aan de afdeling, waarna deze informatie wordt ingevoerd in een ticketingsysteem, SDE. De informatiestroom van- en naar SDE is nu niet optimaal en kost veel tijd en werk aan beide zijden van het proces.

Dit is aanleiding geweest om een onderzoek te starten met als hoofdvraag:

“In welke mate sluiten de mogelijkheden van SDE aan bij de eisen en wensen van alle gebruikers en in hoeverre is het mogelijk dit te verbeteren?”.

Om deze vraag afdoende te kunnen beantwoorden is gekozen voor een benadering via het Co-Design principe. Co-Design is een denkwijze in design die zich sterk richt op het gelijke belang van stakeholders en de ervaringen van deze stakeholders. Er wordt veel gebruik gemaakt van kwalitatief onderzoek en generatieve technieken.

In dit onderzoek worden de huidige en gewenste situatie in kaart gebracht, waarna er in een vergelijkend onderzoek is achterhaald op welke manier de gewenste situatie zo dicht mogelijk benaderd kan worden. dit resulteert in een concreet, pragmatisch advies dat vrijwel direct uitvoerbaar is door de afdeling.

Na uitsluiting van de overige alternatieven is het advies aan het management van Internet Verkoop om in samenwerking met Unit4 een eigen SDE implementatie te laten bouwen. De voornaamste reden om voor deze oplossing te kiezen is dat bij een eigen module de omgeving precies wordt ingericht volgens de workflow van het webmasterteam. Ook creëert Internet Verkoop hiermee een autonome positie waarin ze zelfstandig kunnen opereren zonder afhankelijk te zijn van andere, grotere afdelingen.

Aan het bouwen van deze eigen SDE module zijn uiteraard kosten verbonden. Deze kosten, door Unit4 geraamd op €23.320,-, worden met de berekende besparing van €7.497,- in drie jaar terugverdiend. Hoewel bekend is dat SDE uit de markt wordt gehaald en SNS Bank bezig is met het zoeken naar alternatieven is het hoogst onwaarschijnlijk dat dit binnen drie jaar gebeurt. Mocht dit wel het geval zijn dan is het voor Internet Verkoop mogelijk om zelfstandig te blijven werken met SDE, aangezien zij beschikken over een eigen, onafhankelijke module.

Bij het uitvoeren van dit advies mag het voor zich spreken dat de afspraken met Unit4 helder worden vastgelegd in een nieuw PID om te voorkomen dat er onduidelijkheden over zijn. Ook zou het zo kunnen zijn dat er door de afdeling Service en System Management & Tooling binnen afzienbare tijd duidelijkheid komt over de vervangende software en de termijn waarop die geïmplementeerd wordt. Als dit gebeurt voordat het traject met Unit4 in gang is gezet valt het aan te bevelen te onderzoeken wat de mogelijkheden van dit nieuwe systeem zijn.

Mocht er, om financiële- of welke reden dan ook, van worden afgezien de eigen module te laten bouwen dan is het zaak om zo vroeg mogelijk aan te haken bij de selectie van het vervangende systeem. Als hier niet tijdig op ingehaakt wordt loopt Internet Verkoop het risico dat de grotere afdelingen als Change Management en Incident Management een softwarepakket kiezen waarmee niet aan de eisen van het webmasterteam kan worden voldaan.

Trefwoorden

SNS Bank, Internet Verkoop, ticketing systeem, optimalisatie, gebruikersinterface, interaction design



Inhoudsopgave

Colofon	2
Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
Inhoudsopgave	6
1 Inleiding	8
1.1 Aanleiding.....	8
1.2 Probleemstelling.....	8
1.3 Deelvragen.....	9
1.4 Opbouw onderzoek	9
1.5 Onderzoekstechnieken.....	9
1.6 Overige theorie en modellen	10
2 Onderzoeksopzet.....	11
2.1 Huidige situatie.....	11
2.2 Gewenste situatie.....	12
2.3 Vergelijkend onderzoek.....	13
2.4 Conclusies en aanbevelingen	14
3 Huidige situatie.....	16
3.1 Deelvraag 1: Welke personen en afdelingen hebben met SDE te maken?.....	16
3.2 Deelvraag 2: Op welke manier maken zij gebruik van SDE?	20
3.3 Analyse huidige situatie.....	36
4 Gewenste situatie.....	37
4.1 Opbouw van de sessie	37
4.2 Resultaten uit de sessie	38
4.3 Deelvraag 3: Welke verwachtingen en eisen hebben zij bij het gebruik van het ideale systeem?.....	48
5 Vergelijkend onderzoek.....	50
5.1 Deelvraag 4: Wat zijn de (aanpassings)mogelijkheden van SDE en hoe kunnen deze optimaal worden toegepast?	51
5.2 Wat zijn andere mogelijke alternatieven?	56
5.3 Vergelijking.....	63
5.4 Deelconclusies vergelijkend onderzoek	66
6 Conclusies en aanbevelingen	68

6.1 Deelvraag 5: Hoe kan SNS Bank het nieuwe systeem zó vormgeven dat het zo effectief of efficiënt mogelijk gaat functioneren?	68
Bibliografie	70
Afbeeldingenlijst.....	71



1 Inleiding

1.1 Aanleiding

De afdeling Internet Verkoop van SNS Bank is grofweg opgedeeld in commerciële teams, die de pagina's en uitingen van hun specifieke productgroep zoals Sparen of Beleggen bijhouden, het E-service team, dat alle servicegerichte onderdelen beheert en het webmasterteam.

Het webmasterteam heeft als één van zijn voornaamste werkzaamheden het maken, vullen, bijhouden en onderhouden van de digitale uitingen van de organisatie. Individuen of afdelingen binnen de organisatie die een vraag of opdracht hebben geven die door via een e-mail aan de afdeling, waarna deze informatie wordt ingevoerd in een ticketingsysteem¹, SDE². De informatiestroom van- en naar SDE is nu niet optimaal en kost veel tijd en werk aan beide zijden van het proces.

Om het gebruik van SDE te verbeteren laat het management van Internet Verkoop onderzoek doen naar de mogelijkheden. Door het management van Internet Verkoop is de nadrukkelijke wens uitgesproken om de oplossing te zoeken onder de bestaande pakketten binnen SNS Bank, waarbij de voorkeur uitgaat naar SDE.

Het voornaamste doel van het onderzoek is het in kaart brengen van alle betrokkenen, informatiestromen en (on)mogelijkheden van het huidige systeem om pragmatische aanbevelingen te kunnen doen met betrekking tot eventuele aanpassingen aan of vervanging van het systeem. Deze aanbevelingen worden dusdanig geformuleerd dat het management van Internet Verkoop ze direct uit kan laten voeren.

1.2 Probleemstelling

Op basis van de hiervoor omschreven aanleiding is in overleg met het management van Internet Verkoop de volgende probleemstelling geformuleerd:

“In welke mate sluiten de mogelijkheden van SDE aan bij de eisen en wensen van alle gebruikers en in hoeverre is het mogelijk dit te verbeteren?”

Aan de hand van gesprekken, eerstehands ervaringen en generatieve technieken³ worden de huidige en gewenste situatie in kaart gebracht. Vervolgens wordt er onderzoek gedaan naar mogelijke oplossingen en alternatieven en op basis van deze gegevens wordt de afstudeerscriptie in de vorm van een onderzoeksrapport geschreven.

¹ **Ticketingsysteem:** een programma waar incidenten of verzoeken in kunnen worden geregistreerd. Het ticketingsysteem kent vervolgens een uniek nummer, een ticket, toe aan een verzoek waardoor het eenvoudig is om duidelijk te maken over welk verzoek gesproken wordt.

² **SDE:** de afkorting van Service Desk Express, het ticketingsysteem dat binnen SNS Bank onder andere in het webmasterteam gebruikt wordt.

³ **Generatieve technieken:** bij generatieve technieken maken de sessiedeelnemers, samen met de sessieleider fysieke of visuele hulpmiddelen die hen helpen om te laten zien wat ze bedoelen. Deze benadering levert vaak meer vrije antwoorden op dan andere onderzoeksmethodes zoals interviews of enquêtes.



1.3 Deelvragen

Om antwoord te kunnen geven op de hoofdvraag en het onderzoek vorm te geven is de hoofdvraag opgedeeld in vijf deelvragen. Door gebruik te maken van deze deelvragen is het eenvoudiger om grip te krijgen op het probleem en kan het onderzoek in fasen worden uitgevoerd.

- **Deelvraag 1:** Welke personen en afdelingen hebben met SDE te maken?
- **Deelvraag 2:** Op welke manier maken zij gebruik van SDE?
- **Deelvraag 3:** Welke verwachtingen en eisen hebben zij bij het gebruik van het ideale systeem?
- **Deelvraag 4:** Wat zijn de (aanpassings)mogelijkheden van SDE en hoe kunnen deze optimaal worden toegepast?
- **Deelvraag 5:** Hoe kan SNS Bank het nieuwe systeem zó vormgeven dat het zo effectief of efficiënt mogelijk gaat functioneren?

1.4 Opbouw onderzoek

Voor de opbouw van het adviestraject is gekozen om “Competent Adviseren” van Grit en Gerritsma (2007) te gebruiken. Dit boek stond tijdens het eerste jaar van de opleiding Digitale Communicatie op de boekenlijst en werd toen gebruikt om de basisbeginselen van het adviseren te leren kennen. Dit boek zal voor dit onderzoek voornamelijk gebruikt worden als leidraad voor de onderzoeksoopbouw. Onder andere de tijdsverdeling tussen voorbereiding (15%), onderzoek (55%) en uitvoering (30%) is geïnspireerd door dit boek.

1.5 Onderzoekstechnieken

Co-Design is een denkrichting in design waarbij ervan wordt uitgegaan dat bij het ontwikkelen van een product, dienst of ervaring elke stakeholder belangrijk is. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen rangen en standen en het kan gebeuren dat de koffiedame met de directeur aan tafel zit om te praten over optimalisatie van een proces.

Een ander belangrijk aspect van Co-Design is dat het zich richt op de ervaringen van de stakeholders. Er worden veel generatieve en interactieve onderzoekstechnieken gebruikt om niet alleen de oppervlakkige behoeften, maar juist ook de latente behoeften van de gebruikers te achterhalen.

Omdat het onderzoek erg ervaringsgericht is, wordt er gebruik gemaakt van technieken die horen bij Co-Design. De intentie is om op deze manier tot een oplossing komen die er vooral op gericht is de werkzaamheden van de gebruikers te vergemakkelijken, terwijl de sturing en controle door het management niet gehinderd wordt.

Het boek “This is service design thinking” van Stickdorn en Schneider uit 2011 is een handboek met Co-Design theorieën en technieken. Door de minor coördinator Co-Design Studio ooit omschreven als “de Co-Design Bijbel” wordt dit boek gebruikt als bron voor de technieken die in het onderzoek gebruikt worden.



1.6 Overige theorie en modellen

Behalve deze bronnen zijn uiteraard een heleboel modellen en theorieën aangeleerd die soms bewust bekwaam, soms onbewust bekwaam (Gordon Training International), in het onderzoek worden toegepast. Voor de modellen die een aanwijsbare bron hebben wordt in de tekst een bronvermelding gegeven.

Een voorbeeld hiervan is de bovenstaande verwijzing naar “The four stages of competence”, het model van Gordon Training International dat de verschillende stadia van een leerproces beschrijft.



2 Onderzoeksopzet

2.1 Huidige situatie

Om een gedegen begrip van de afdeling en de probleemstelling te krijgen zal eerst de huidige situatie in kaart worden gebracht. Er zal een beeld worden geschetst van wie er met het systeem werken, en op welke manier zij dat doen.

Deelvraag 1: Welke personen en afdelingen hebben met SDE te maken? (actoren)

De eerste stap in het onderzoek is het identificeren van de stakeholders. Er wordt een overzicht gemaakt van alle gebruikers(groepen) en waar (front end of back end) zij contactmomenten hebben met het ticketingsysteem (SDE). Dit overzicht is belangrijk om in een later stadium al deze groepen te kunnen bevragen over hun ervaringen met- en verwachtingen van SDE.

Technieken & tools:

- Interviews
- Desk research

Verwachte resultaten:

- Inzicht in de participerende partijen
- Indeling van stakeholders in gebruikersgroepen of persona's
- Visuele voorstelling van de stakeholders

Deelvraag 2: Op welke manier maken zij gebruik van SDE? (touchpoints)

De verwachting is dat na de eerste gesprekken met de medewerkers een beeld geschept is van welke actoren belangrijk zijn in het proces en welke medewerkers gebruik maken van SDE. Op basis hiervan zal met een aantal gebruikers verder in gesprek worden gegaan en wordt er meegewerkt op een aantal plaatsen om eigenhandig te ervaren hoe de gebruikerservaring op dit moment is. Door vanuit verschillende rollen binnen SNS met SDE te werken is er beter inzicht in de gebruikerservaring dan als buitenstaander en kunnen opmerkingen van de andere gebruikers beter in de context geplaatst worden.

Technieken & tools:

- Interviews met gebruikers
- Eerstehands ervaringen (meewerken op de afdeling)
- Storyboards en scenario's

Verwachte resultaten:

- Verdiept inzicht in de manier waarop verschillende gebruikers SDE gebruiken
- Beginnend begrip van de functionele eisen die aan SDE worden gesteld



2.2 Gewenste situatie

Deelvraag 3: Welke verwachtingen en eisen hebben zij bij het gebruik van het ideale systeem?

Als de huidige situatie bekend is, kan worden gekeken naar de gewenste situatie. Een aantal tekortkomingen van het systeem zullen al duidelijk zijn geworden in de vorige fase, tijdens het werken met SDE en de interviews met gebruikers.

De inzichten die ik hieruit zijn verkregen worden gebruikt als startpunt voor het opzetten van een sessie. Het doel van de sessie is in kaart brengen wat de gebruikers op dit moment missen in de interface of functionaliteit van SDE. Waarschijnlijk zal hierbij onderscheid worden gemaakt tussen realistische eisen en een ideale situatie om aan alle wensen, verwachtingen en eisen een plek te kunnen geven.

De sessie is bedoeld als verdiepingsslag op de eisen en verwachtingen. Tijdens de vorige fase is waarschijnlijk een deel van de wensen al uitgesproken. In de sessie wordt hier verder op in gegaan en in dialoog met- en tussen de gebruikers zal de precieze omschrijving worden gerealiseerd. Ook is in de sessie ruimte voor vrij en open denken, los van de beperkingen van het systeem. Dit kan ertoe leiden dat er heel andere zaken boven tafel komen om rekening mee te houden.

Technieken & tools:

- Generatieve sessie
- Interviews met gebruikers

Verwachte resultaten:

- Pakket van eisen
- Storyboards en/of scenario's
- Mock-ups en schetsen van de verbeterde schermen



2.3 Vergelijkend onderzoek

In het vergelijkend onderzoek worden de mogelijkheden van SDE vergeleken met die van andere aanbieders. Om te voorkomen dat er een grote investering wordt gedaan in de verbetering van SDE terwijl elders een betere of goedkopere oplossing is, wordt zowel intern als extern onderzoek gedaan naar concurrerende systemen. Dit kan in de vorm van desk research zijn, maar ook in de vorm van interviews met andere afdelingen binnen SNS Bank.

In dit onderzoek zal ook de haalbaarheid van de verschillende opties meewegen. Hierbij kan gedacht worden aan de impact op de workflow, het draagvlak bij de gebruikers voor aanpassingen en de kosten en baten van de verschillende opties.

Deelvraag 4: Wat zijn de aanpassingsmogelijkheden van SDE en hoe kunnen deze optimaal worden ingezet?

Om de functionele mogelijkheden van SDE in kaart te brengen wordt het gesprek aangaan met een aantal experts. Binnen SNS Bank is er een aantal medewerkers dat in het verleden heeft meegewerkt aan de introductie van SDE. Dit aanknopingspunt wordt gebruikt om erachter te komen wat hun beweegredenen waren om het systeem zo vorm te geven als ze nu gedaan hebben. Daarnaast worden externe experts geraadpleegd, zoals leveranciers of resellers van SDE, en de literatuur over het systeem wordt erop nageslagen om erachter te komen wat de mogelijkheden van het huidige systeem zijn. Er is bewust voor gekozen om eerst met de gebruikers te gaan praten voor de verdieping in SDE. Op deze manier kan er onbevooroordeeld en met een open blik worden geluisterd naar de ervaringen van de gebruikers.

Technieken & tools:

- Interviews
- Desk research

Verwachte resultaten:

- Overzicht van de huidige en aanvullende mogelijkheden van SDE
- Vergelijkend overzicht van de verschillende systemen



2.4 Conclusies en aanbevelingen

Na alle onderzoeksresultaten te hebben verzameld en zorgvuldig geanalyseerd kan worden aangeven wat de mogelijkheden zijn, compleet met sterke en zwakke punten onderbouwd door het onderzoek. De bevindingen uit voorgaand onderzoek worden samengevat weergegeven. Na de opsomming van de mogelijkheden en hun respectievelijke consequenties kan worden geconcludeerd welke oplossing het best passend is voor SNS Bank.

Deelvraag 5: Hoe kan SNS Bank het nieuwe systeem zó vormgeven dat het zo effectief of efficiënt mogelijk gaat functioneren?

Op basis van de conclusies wordt geadviseerd aan SNS Bank of zij moeten blijven werken met een module in SDE of dat er beter overgestapt kan worden op een ander (nieuw) systeem. Deze aanbevelingen worden dusdanig geformuleerd dat het management van Internet Verkoop ze direct uit kan laten voeren.

Verwachte resultaten:

- Eenduidige conclusies op basis van onderzoek
- Onderbouwd advies





3 Huidige situatie

Bij het onderzoeken van een gebruikersinterface is het belangrijk om te weten wie er met het systeem werken of gaan werken (Stickdorn, 2011). Belangrijke vragen om daarbij te stellen zijn bijvoorbeeld “Wat voor mensen zijn het?”, “Over welke kennis beschikken ze?” en “Wat is hun taakomschrijving?”.

Daarnaast is het belangrijk om te weten hoe er op dit moment gewerkt wordt. Een gedegen analyse van de huidige workflow zorgt ervoor dat de onderzoeker zich beter kan verplaatsen in de gebruiker en daardoor beter begrijpt waar de gebruiker behoefte aan heeft.

Om deze reden is gekozen de analyse van de huidige situatie in twee onderdelen te splitsen, te weten een analyse van de actoren en een analyse van de touchpoints⁴. De analyse van de actoren verdiept zich in de betrokken stakeholders, terwijl de touchpointanalyse in kaart brengt hoe de gebruikers op dit moment met het systeem werken.

3.1 Deelvraag 1: Welke personen en afdelingen hebben met SDE te maken?

De verzoeken die bij het webmasterteam binnenkomen vanuit de verschillende afdelingen binnen SNS Bank worden in behandeling genomen als wijzigingsverzoeken. In het proces van een wijzigingsverzoek kan een aantal gebruikersgroepen worden onderscheiden op basis van hun werkzaamheden. Door deze groepen te identificeren en te benoemen is het later in het onderzoek makkelijker om aan te duiden over welke personen het gaat wanneer gesproken wordt over “gebruikers”.

Om een goed beeld te krijgen van wie deze gebruikers zijn, zijn eerst kennismakingsgesprekken gevoerd met medewerkers uit verschillende functies. Deze gesprekken waren vooral beeldvormend en daarom niet gedetailleerd voorbereid. Op basis van de informatie die de gebruikers in deze gesprekken gaven zijn vragen opgesteld voor een aantal interviews. Op basis van de informatie uit de gesprekken zijn de gebruikersgroepen gedefinieerd en omschreven.

Wanneer gesproken wordt over gebruikers worden beheer, redactie en eindbeheer bedoeld. Zij zijn degenen die op dagelijkse basis met SDE werken. Deze drie groepen samen vormen ook het webmasterteam. Deze twee benamingen zullen dus, afhankelijk van de context, door elkaar gebruikt worden. Wanneer er andere gebruikers bedoeld worden zal dit expliciet vermeld worden.

⁴ **Touchpoints:** momenten waarop een gebruiker in aanraking komt met een dienst, product of computerprogramma.

3.1.1 Indiener

De indiener kan vrijwel elke medewerker van SNS Bank zijn. Het soort verzoeken dat indieners inbrengen varieert van het vervangen van een verouderde PDF tot het omschrijven en verbouwen van een complete pagina.

Sommige medewerkers dienen vanuit hun functie meer verzoeken in dan andere. Deze “vaste klanten” weten doorgaans goed hoe de workflow bij het webmasterteam loopt en leveren daardoor hele specifieke verzoeken aan. Het kan ook zijn dat een gewone medewerker iets vreemds opmerkt op de website en het webmasterteam daarvan op de hoogte stelt. Dit soort verzoeken is vaak wat minder scherp geformuleerd.

Door de diversiteit binnen de groep indieners is het moeilijk hen op de juiste manier aan te spreken. Doordat ze uit alle takken en lagen van de organisatie komen is het noodzaak om niet te veel jargon te gebruiken tenzij zeker is dat de indiener begrijpt wat er bedoeld wordt.

3.1.2 Beheer

De beheerders zijn degenen die de website op operationeel niveau onderhouden. Dit betekent dat zij aan de voorkant van de website het onderhoud doen. Ze maken de pagina's, plaatsen de teksten en doen alle andere aanpassingen die direct op de website zichtbaar zijn. Zij zijn ook degenen die de verzoeken van de indiener binnenkrijgen en vervolgens doorzetten naar de juiste afdeling. Als een verzoek te groot is om zelf op te lossen geven ze het verzoek door aan IT & Change, die ongeveer eens per maand een release⁵ vrijgeven.

Om de verzoeken goed te kunnen beoordelen heeft de beheerder veel kennis van het bedrijf. Hij weet precies welke afdeling wat doet en waar antwoord op een vraag te vinden is en als hij het niet weet, weet hij wie het wel weet.

Behalve de beheerders in het webmasterteam hebben ook alle commerciële teams (zoals hypotheek, sparen, et cetera) één of meerdere beheerders in het team. Zij verzorgen de wijzigingen op de productpagina's en in de campagnes van hun team. De beheerders van het webmasterteam verzorgen de algemene pagina's en de niet-commerciële pagina's. Als in dit rapport gesproken wordt over beheerders, worden de beheerders uit het webmasterteam bedoeld, tenzij anders aangegeven.

3.1.3 Redactie

De redacteurs zijn de tekstschrijvers binnen het webmasterteam. Elke tekst die op de website moet komen, hoe klein ook, wordt door de redactie geschreven of op zijn minst gecontroleerd voor plaatsing.

Bij het schrijven van teksten let de redacteur op of de inhoud klopt, of de tekst geschreven is voor het kennisniveau van de doelgroep en of de juiste tone of voice⁶ wordt gebruikt in de tekst. De redactie wordt ook vaak vroeg betrokken als er een nieuwe pagina moet worden gemaakt.

⁵ **Release:** in een release worden updates en wijzigingen van een bepaalde periode verzameld en in één keer doorgevoerd. Hierdoor is er minder overlast van onderhoud bij de bezoekers en is de kans op storingen kleiner.

⁶ **Tone of voice:** De “Tone of voice” van een tekst bepaald hoe de lezer wordt aangesproken. Het gebruik van “U” of “jij”, en bijvoorbeeld het wel of niet gebruiken van jargon zijn voorbeelden van tone of voice.



3.1.4 Eindredactie

De eindredactie controleert alle teksten die de redactie produceert. Behalve de redacteurs in het webmasterteam is er voor elk commercieel team in ieder geval één redacteur beschikbaar en soms zelfs meerdere. Om ervoor te zorgen dat al deze redacteurs precies hetzelfde soort teksten schrijven worden alle teksten naar de eindredactie gestuurd die ze controleert en eventueel aan laat passen voordat ze geplaatst worden.

3.1.5 Eindbeheer

De eindbeheerder is degene die alle wijzigingen op de website controleert. Als de beheerder iets heeft aangepast kijkt eindbeheer of de opmaak en opbouw van de pagina nog klopt, of de links werken en of de pagina goed opgebouwd is. Zo wordt de consistentie van de website gewaarborgd en komen kleine problemen vroeg aan het licht zodat ze direct verholpen kunnen worden.

De eindbeheerder is ook degene die ervoor zorgt dat alle beheerders de back end⁷ van de website netjes houden. Met de beheerders uit het webmasterteam en uit de commerciële teams die allemaal proberen problemen op te lossen en zo goed mogelijke pagina's te bouwen is het makkelijk om het overzicht te verliezen. Eindbeheer zorgt ervoor dat alle beheerders zich aan de afspraken houden en als meerdere beheerders tegen een probleem met het CMS⁸ aanlopen dan kan eindbeheer dat tijdig signaleren.

⁷ **Back end:** de back end is de “achterkant” van een website. Dit is de omgeving waarin webmasters berichten opvoeren of de opmaak van een pagina wijzigen. Bezoekers krijgen de back end nooit te zien, zij zien de voorkant van de website, ook wel de front end genoemd.

⁸ **CMS:** Een CMS of Content Management Systeem is een programma waarmee een gebruiker kan inloggen op de website en in een gebruiksvriendelijke omgeving de inhoud kan aanpassen zonder alle code aan te hoeven passen.

Gebruikersgroepen

Indiener	Beheerder	Redactie	Eindredactie	Eindbeheer
 De indiener is een medewerker van SNS Bank die een wijziging op de website wil laten doorvoeren. Dit kan bijvoorbeeld een correctie van een fout zijn, een wijziging in een tekst of het aanpassen van een bestand. Hij heeft genoeg kennis van computers om met office en internet te kunnen werken maar geen kennis van CMS systemen of het onderhouden van websites.	 De beheerder in het webmasterteam is degene die de website op operationeel niveau onderhoudt. Hij heeft een studie gevolgd met digitale achtergrond, zoals Digitale Communicatie, of heeft affiniteit met webbeheer. Binnen SNS Bank kent hij de verschillende onderdelen goed en weet hij met welk probleem hij waar terecht kan.	 De redacteur zorgt ervoor dat alle teksten die op de website verschijnen kwalitatief goed en inhoudelijk correct zijn. Spel- en zelffouten worden door haar doorlopend gecorrigeerd en alle tekst die anderen schrijven voor de website moeten eerst door haar worden gecontroleerd. Als opleiding heeft zij een journalistieke of communicatieve achtergrond en ze is daardoor erg bedreven in het schrijven voor de juiste doelgroep.	 Alle teksten die de redacteurs schrijven worden door de eindredactie gecontroleerd voordat ze op de website kunnen worden geplaatst. Hoewel de redacteurs natuurlijk erg goed zijn in hun vak hebben ze toch allemaal een eigen schrijfstijl. Het is aan de eindredacteur om ervoor te zorgen dat de teksten op de hele website er hetzelfde uitzien en dat er een consistente tone of voice gevoerd wordt.	 Nadat de redacteur en de beheerder hun werk hebben gedaan is het aan de eindbeheerder om hun werk te controleren. Om ervoor te zorgen dat de website er op alle pagina's hetzelfde uitziet en dat iedereen op dezelfde manier te werk gaat wordt elke wijziging dubbel gecontroleerd. De eindbeheerder doet dit door aan de voorkant te bekijken wat de bezoeker te zien krijgt, maar ook door aan de achterkant te kijken of er geen vreemde stukken code in het CMS staan.

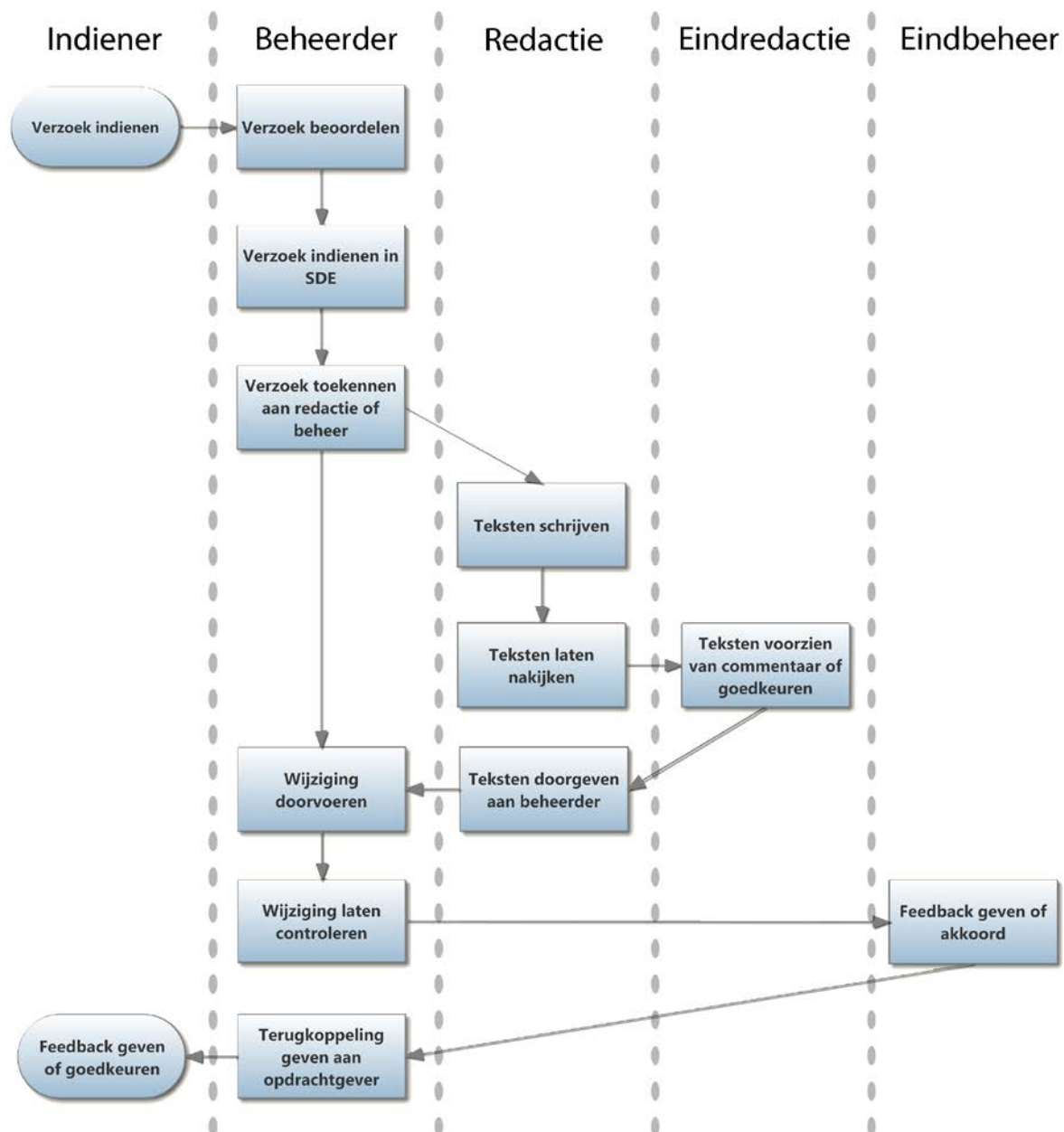
Figuur 1 Overzicht van de gebruikersgroepen



3.2 Deelvraag 2: Op welke manier maken zij gebruik van SDE?

3.2.1 Changereis

Wanneer een verzoek wordt ingediend bij het webmasterteam begint de zogenaamde “changereis”. De changereis is het traject dat een verzoek binnen de organisatie aflegt, van indiener tot eindoplossing. Gedurende de changereis komt het verzoek met verschillende personen en afdelingen in aanraking. Hoewel er uiteraard uitzonderingen zijn waarbij andere afdelingen betrokken zijn bij het uitvoeren van een verzoek, is gezien de scope van het onderzoek gekozen om de changereis in kaart te brengen van een verzoek dat binnen het webmasterteam wordt afgehandeld.



Door middel van interviews met gebruikers uit de verschillende groepen is in kaart gebracht hoe de changereis verloopt. In de flowdiagram in Figuur 2 is te zien hoe de indiener zijn verzoek via een e-mail indient bij het webmasterteam, waar het vervolgens door de beheerder wordt beoordeeld en ingevoerd in SDE. Afhankelijk van de inhoud wordt het verzoek toegewezen aan de redactie voor tekstwijzigingen, of aan beheer voor functionele aanpassingen aan een pagina.

Om onnodig e-mailverkeer te voorkomen loopt het redactieproces buiten de beheerder om. Tussen redactie en indiener kunnen verschillende iteraties plaatsvinden, waarna de eindredacteur beoordeelt of de inhoud en vorm van de tekst goed is. De beheerder krijgt het verzoek pas weer toegewezen als die drie partijen het eens zijn over de tekst.

De beheerder voert vervolgens de wijziging door en laat deze controleren door de eindbeheerder, die kijkt of de wijziging goed is uitgevoerd en of deze consistent is met de rest van de website. Ook de indiener krijgt bericht wanneer het verzoek is uitgevoerd, zodat deze kan controleren of de gewijzigde pagina eruitziet zoals hij bedoeld heeft.



3.2.2 Touchpoints

Tijdens de changereis hebben meerdere gebruikers touchpoints met SDE. Om deze changereis in kaart te brengen is het traject opgedeeld in verschillende stappen:

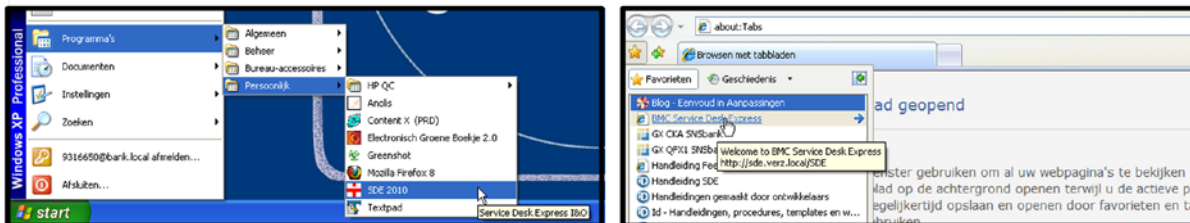
- *Het opstarten van SDE*
- *Het instellen van het dashboard*
- *Het invoeren van een verzoek*
- *Het doorzetten en afronden van een verzoek*
- *Het sluiten van een verzoek.*

Omdat SDE, zoals vrijwel alle software, een grafische user interface heeft, is de changereis het best uit te leggen door de verschillende schermen te laten zien. De verschillende schermen die de gebruiker te zien krijgt tijdens elke stap zijn door middel van screenshots in storyboards verwerkt. Hierdoor wordt ook bij buitenstaanders die nog nooit met SDE hebben gewerkt een duidelijk beeld geschept van hoe de huidige situatie eruitziet. Dit beeld zal ook verderop in het onderzoeksrapport helpen als referentiekader wanneer gesproken wordt over SDE of bepaalde velden in de formulieren.



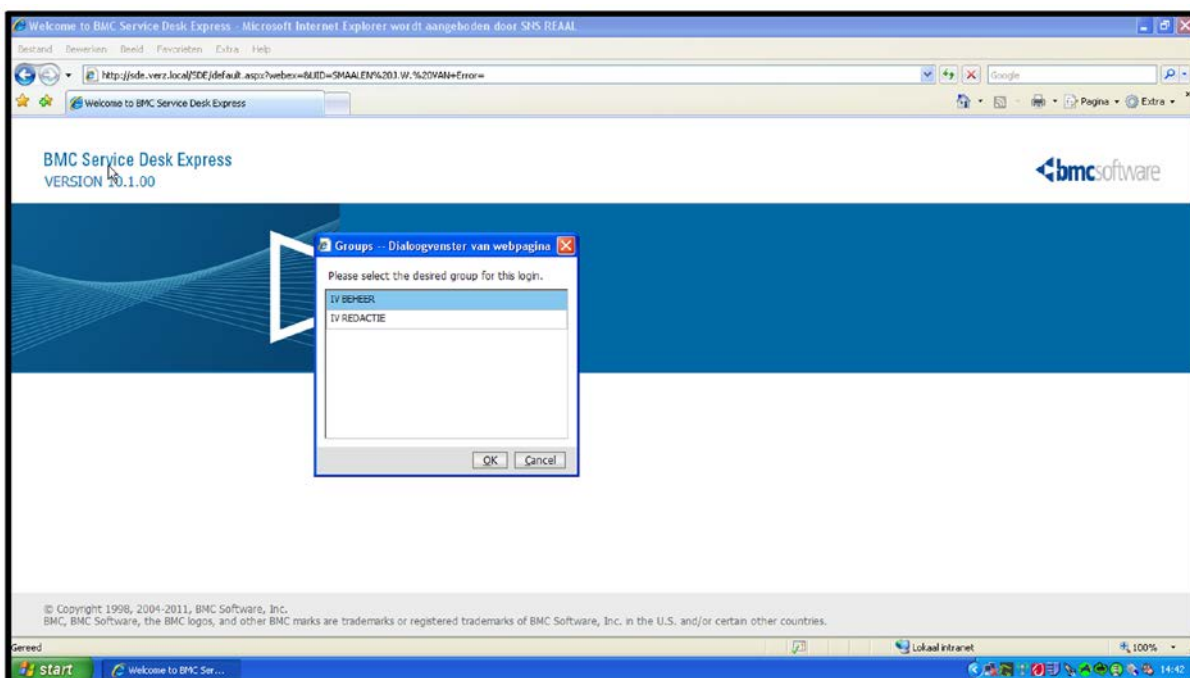
3.2.2.1 Het opstarten van SDE

Omdat SDE een web- of server-based⁹ programma is, kan het worden gestart in de webbrowser, in dit geval Internet Explorer. Voor het gemak van de gebruikers is er ook een snelkoppeling in het startmenu geplaatst.



Figuur 3 Screenshot van de opstartmogelijkheden van SDE

SDE wordt opgestart vanuit het startmenu of vanuit de browser.



Figuur 4 Screenshot van het opstartscherm van SDE

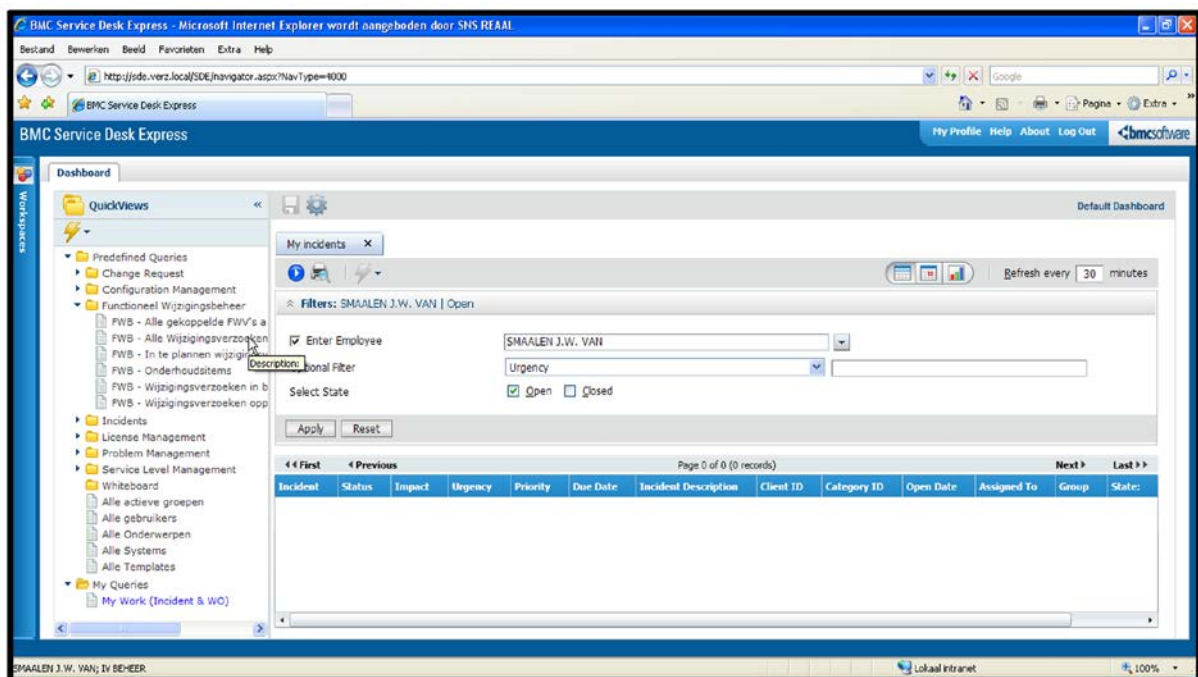
Vervolgens wordt er gekozen voor een login als (eind)beheerder of als (eind)redacteur.

Deze keuze voor een gebruikersgroep zorgt ervoor dat in het dashboard de juiste groep wordt voorgeselecteerd.

3.2.2.2 Het instellen van het dashboard

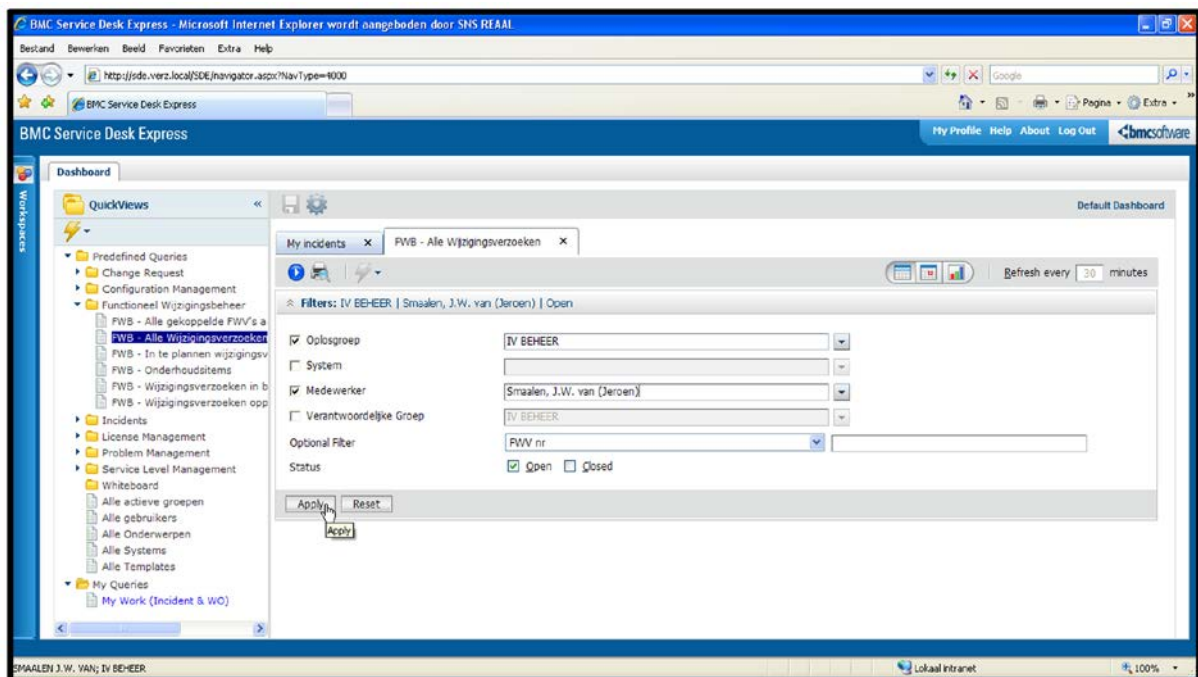
Op het dashboard worden alle verzoeken getoond, gefilterd door de instellingen die de gebruiker opgeeft.

⁹ **Web- of server-based:** een webbased (of serverbased) programma draait niet vanaf de computer van de gebruiker, maar van een server op het web of het intranet. Er is dus geen installatie op de computer voor nodig. Het programma kan via de webbrowser worden benaderd.



Figuur 5 Screenshot van het kiezen van het dashboard in SDE

Het dashboard wordt getoond door te kiezen voor “FWD – Alle Wijzigingsverzoeken”.



Figuur 6 Screenshot van de filterinstellingen op het dashboard van SDE

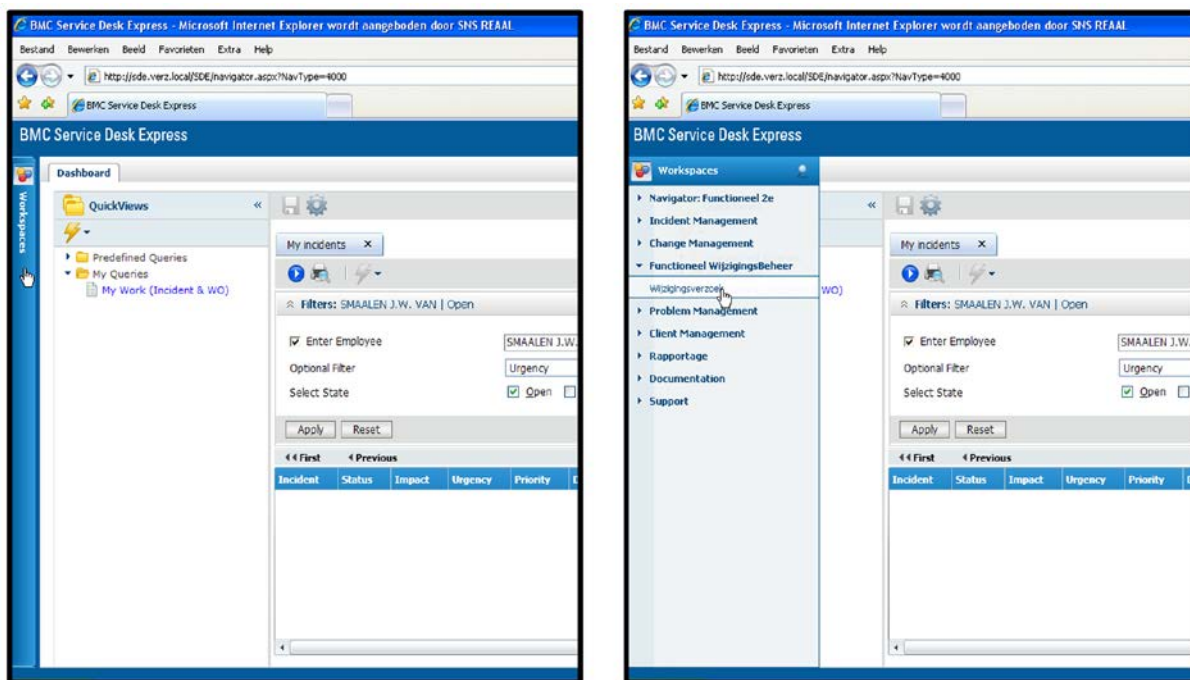
Door middel van de filterinstellingen kan worden bepaald welke verzoeken getoond worden.



25

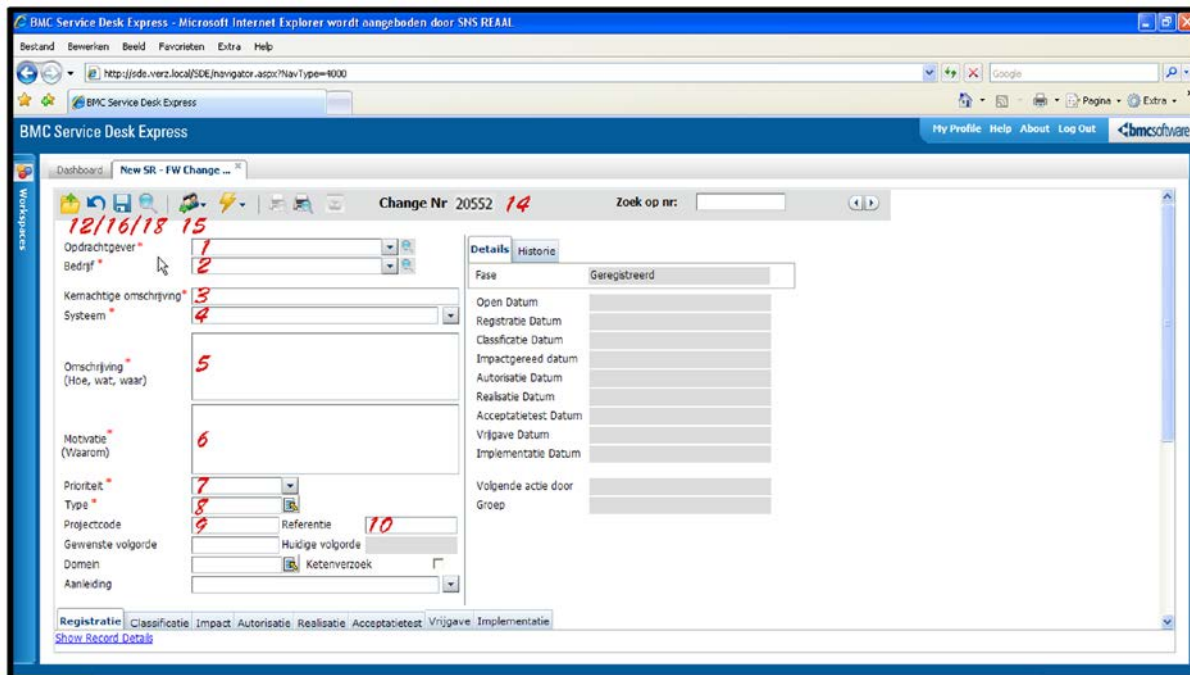
3.2.2.3 Het invoeren en doorzetten van een verzoek

De verzoeken komen bij het webmasterteam binnen via de e-mail. Hiervoor is een centraal e-mailadres opgesteld dat binnen de organisatie wordt gecommuniceerd. De informatie uit deze e-mails wordt vervolgens verwerkt in een verzoek.



Figuur 8 Screenshot van het linker uitklapmenu van SDE

In het uitklapmenu aan de zijkant kan een nieuw verzoek worden aangemaakt.



Figuur 9 Screenshot van het invoerformulier voor een nieuw verzoek in SDE

Met dit formulier wordt een nieuw verzoek aangemaakt. De velden worden in genummerde volgorde gevuld met informatie uit de e-mail van de gebruiker.

BMC Service Desk Express - Microsoft Internet Explorer wordt aangeboden door SNS REAAL

Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help

http://sde.verz.local/SDE/navigator.aspx?navType=0000

BMC Service Desk Express

My Profile Help About Log Out bmcsoftware

Dashboard New SR - FW Change ...

Motivatie* (Waarom)

Prioriteit*

Type*

Projectcode

Referentie

Gevenste volgorde

Huidge volgorde

Domain

Ketenverzoek

Aanleiding

Acceptatiedatum

Vrijgave Datum

Implementatie Datum

Volgende actie door

Groep

Registratie Classificatie Impact Autorisatie Realisatie Acceptatietest Vrijgave Implementatie

Beslissing 17

Datum

Motivatie

Verantwoordelijke* 11

Verantw. groep 11

Geen mail versturen ☒ 13

Show Record Details

Figuur 10 Screenshot van het tabblad "Registratie" in SDE

Het vervolg van het voorgaande scherm.



In de genummerde velden wordt de volgende informatie uit de e-mail ingevuld:

Veldnaam	Omschrijving
1. Opdrachtgever:	Naam van de indiener.
2. Bedrijf:	Hier wordt standaard "RvB en Staven" gebruikt.
3. Kernachtige omschrijving	Onderwerp van de e-mail + een url voor de banner van het webmasterteam. Deze wordt getoond in de e-mail die de indiener van het systeem krijgt.
4. Systeem	Dit is altijd "Internetdiensten webmasterteam IV".
5. Omschrijving	Inhoud van de e-mail.
6. Motivatie	Dit verplichte veld wordt gevuld met drie puntjes.
7. Prioriteit	Voor dit veld is een prioriteitentabel beschikbaar. Hier wordt per type melding aangegeven welke code erbij hoort.
8. Type	Hier wordt altijd "Adaptief" ingevuld.
9. Projectcode	De projectcode is gekoppeld aan het prioriteitslevel uit punt 7.
10. Referentie	Wanneer een wijziging teruggestuurd wordt naar de eindredactie voor een hertest wordt hier "hertest" ingevuld. Bij het doorzetten naar eindbeheer wordt hier "eindbeheer" ingevuld.
11. Registratie	Op het tabblad "Registratie" wordt de naam van de gebruiker ingevuld en bij de verantwoordelijke groep "IV WMT".
12. Save	Door middel van de "save" knop wordt het verzoek opgeslagen.
13. Change nummer	Het change nummer verschijnt bovenin en wordt gekopieerd naar de mailbox zodat alle e-mails over een verzoek makkelijk vindbaar zijn.
14. Geen mail versturen	Dit vakje wordt aangevinkt zodat de gebruiker niet bij elke handeling een e-mail van het systeem krijgt.
15. Toewijzen	Het verzoek wordt toegewezen aan de juiste groep of persoon.
16. Save	
17. Beslissing	Bij beslissing wordt "doorzetten naar wijzigingsverzoek" ingevuld.
18. Save	Op het moment dat de beslissing wordt ingevuld en opgeslagen begint de SLA ¹⁰ te lopen.

Tabel 1 Overzicht van de benodigde stappen voor het invoeren en doorzetten van een wijzigingsverzoek in SDE

Het verzoek is nu opgeslagen en toegewezen aan de persoon of groep die het in behandeling gaat nemen en de indiener ontvangt een bevestigingse-mail. Tijdens het behandelen kan een verzoek

¹⁰ **SLA:** SLA is de afkorting van "Service Level Agreement", een set afspraken die binnen SNS Bank gebruikt wordt om meetbaar te maken hoe een team functioneert en hier doelen voor te stellen. Één van de SLA's van het webmasterteam is het binnen vier werkdagen afhandelen van 90% van de verzoeken.

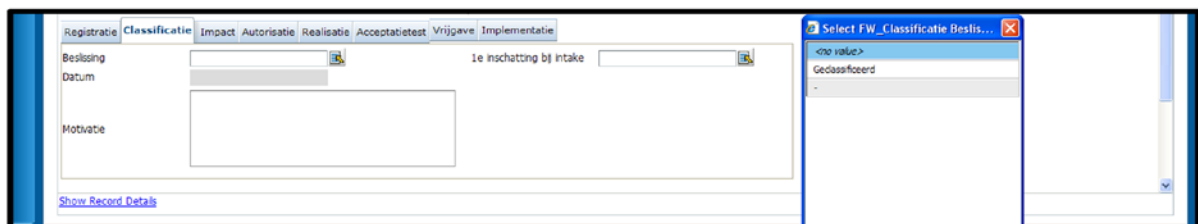
meerdere malen worden doorgezet naar verschillende personen of groepen. Stap 15 en 16 uit bovenstaande tabel worden dan herhaald.



3.2.2.4 Het afronden van een verzoek

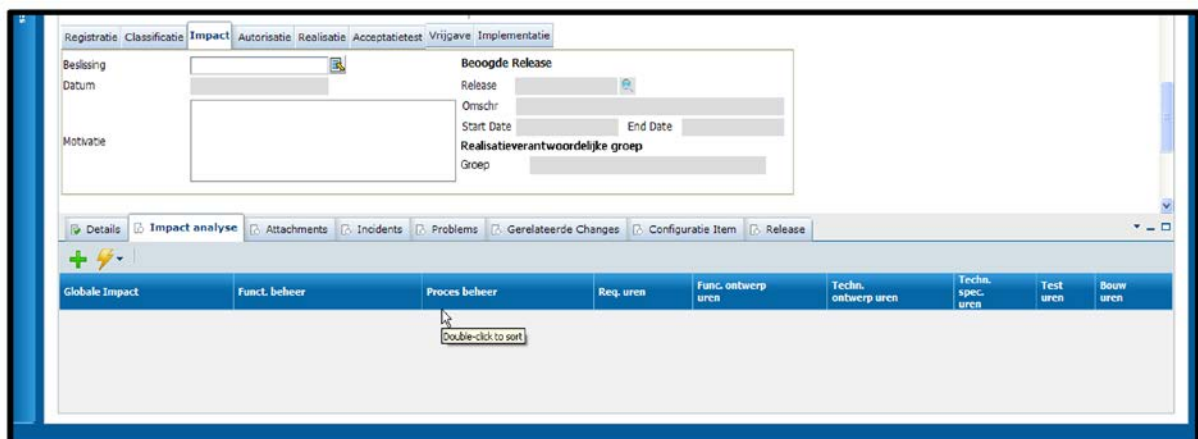
Wanneer een verzoek door de beheerder is uitgevoerd wordt het ter controle doorgezet naar eindbeheer. De eindbeheerder controleert vervolgens of een bericht is uitgevoerd zoals de indiener vroeg, of de doorgevoerde wijziging consistent is met de rest van de website en of de betreffende pagina er in de back end netjes uitziet.

Voordat een verzoek wordt doorgezet naar eindbeheer worden alle verplichte velden alvast ingevuld. Als eindbeheer dan akkoord geeft kan een verzoek direct worden afgesloten.



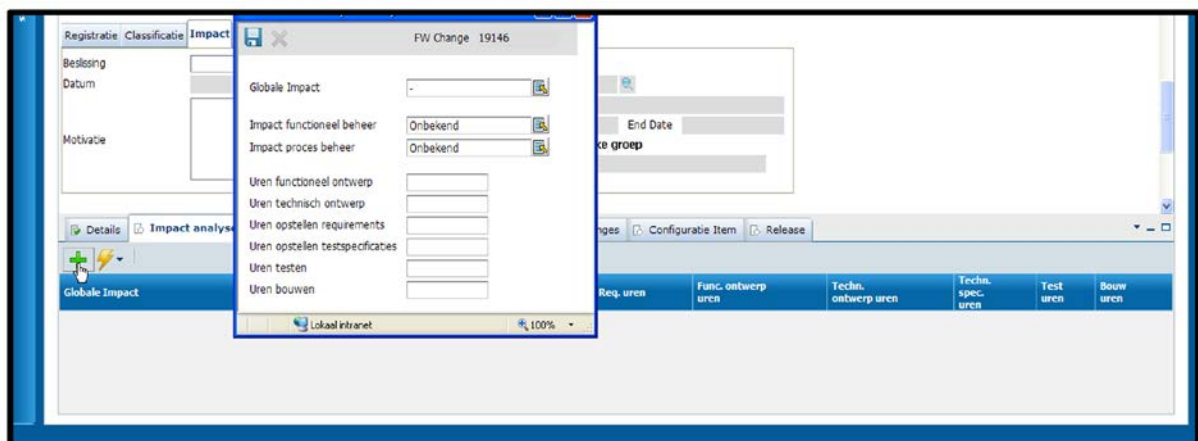
Figuur 11 Screenshot van het tabblad "Classificatie" in SDE

Bij "Classificatie" wordt "Geclassificeerd" ingevuld, hierna volgt een "save".



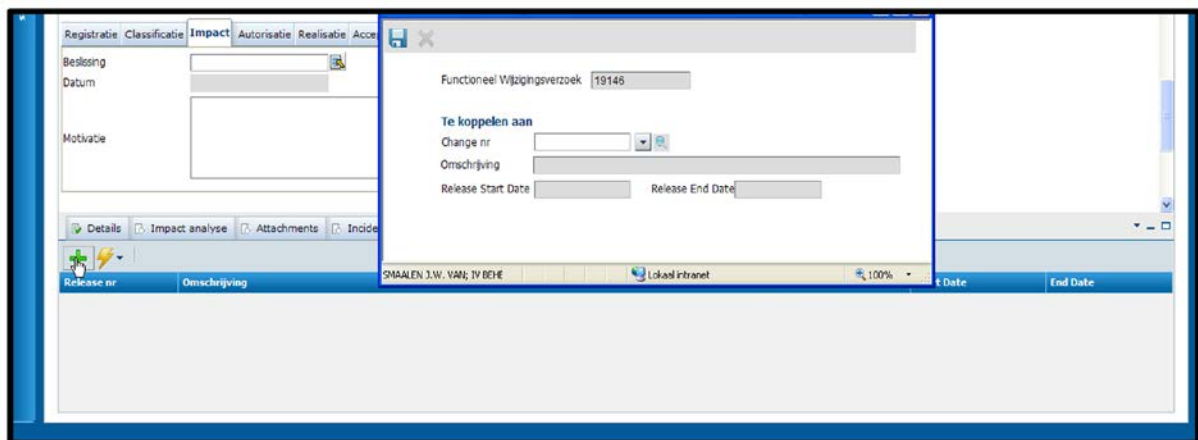
Figuur 12 Screenshot van het tabblad "Impact analyse" in SDE

Voordat de "Impact" kan worden ingevuld moet eerst de "Impact Analyse" en de "Release" worden ingevuld.



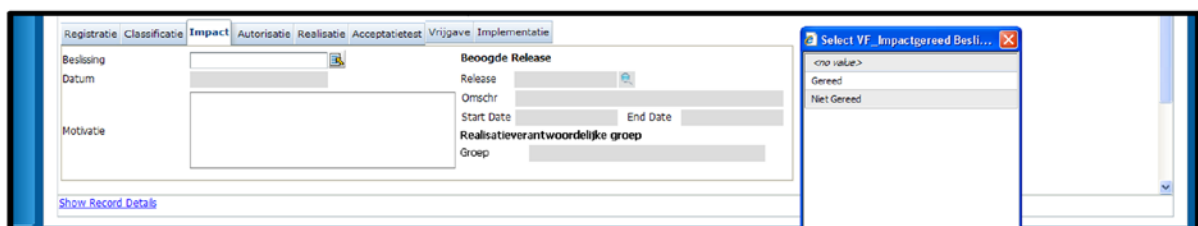
Figuur 13 Screenshot van de pop-up "Globle Impact" in SDE

Bij “Globale Impact” wordt “Middel” ingevuld, daarna volgt een “save”.



Figuur 14 Screenshot van de pop-up "Change nr." in SDE

Bij “Change nr” wordt “10671” ingevuld, daarna volgt een “save”.



Figuur 15 Screenshot van het tabblad “Impact” in SDE

Bij “Impact” wordt “Gereed” ingevuld, hierna volgt een “save”.



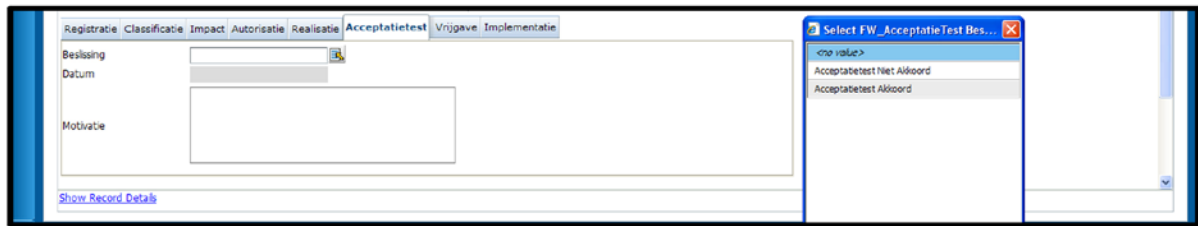
Figuur 16 Screenshot van het tabblad “Autorisatie” in SDE

Bij “Autorisatie” wordt “Geautoriseerd” ingevuld. Het vakje “Geen mail versturen” wordt aangevinkt, hierna volgt een “save”.



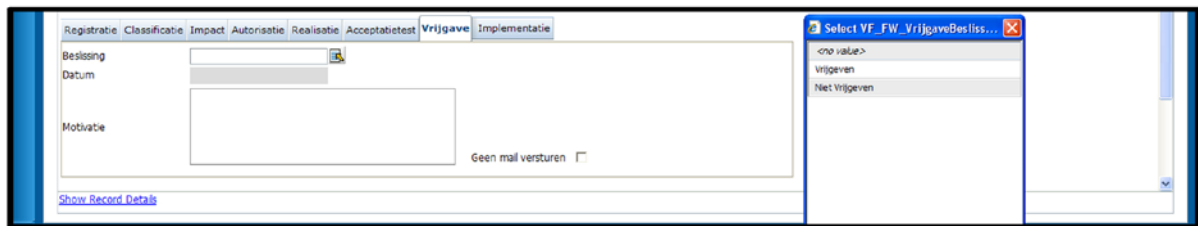
Figuur 17 Screenshot van het tabblad “Realisatie” in SDE

Bij “Realisatie” wordt “Realisatie gereed” ingevuld, hierna volgt een “save”.



Figuur 18 Screenshot van het tabblad "Acceptatietest" in SDE

Bij "Acceptatietest" wordt "Acceptatietest akkoord" ingevuld, hierna volgt een "save".



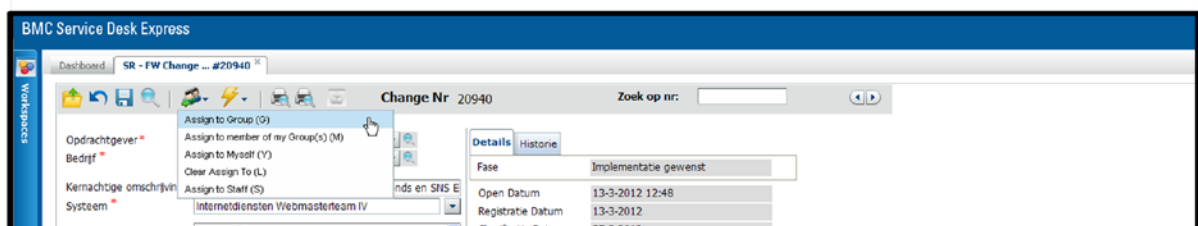
Figuur 19 Screenshot van het tabblad "Vrijgave" in SDE

Bij "Vrijgave" wordt "Vrijgeven" ingevuld. Het vakje "Geen mail versturen" wordt aangevinkt, hierna volgt een "save".



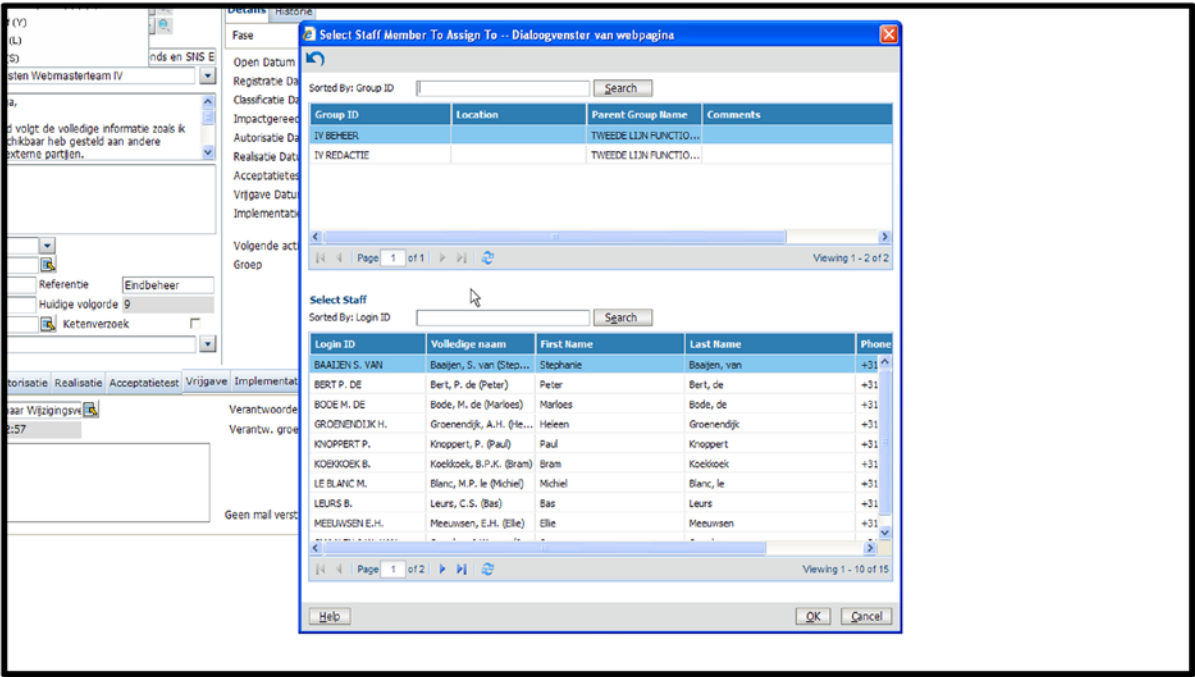
Figuur 20 Screenshot van het veld "Referentie" in SDE

Bij "Referentie" wordt "Eindbeheer" ingevuld, hierna volgt een "save".



Figuur 21 Screenshot van de knop "Toewijzen" in SDE

Als alle velden zijn ingevuld wordt de change toegewezen.

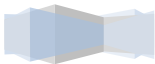


Figuur 22 Screenshot van de pop-up "Change toewijzen" in SDE

De change wordt doorgezet naar de groep "IV WMT". De eindbeheerders monitoren deze groep en controleren alles wat er binnenkomt.

Om in een later stadium de verschillende alternatieven met elkaar te kunnen vergelijken is ook voor het doorzetten en afsluiten van een verzoek een overzicht gemaakt met de in te vullen velden en uit te voeren acties. Omdat de changereis als één geheel gemeten wordt telt de lijst door vanaf 18, het laatste punt van alinea 3.2.2.3.

Veldnaam	
19. Classificatie:	20. Save
21. Impact analyse:	22. Save
23. Release:	24. Save
25. Impact:	26. Save
27. Autorisatie:	
28. Geen mail versturen	29. Save
30. Realisatie:	31. Save
32. Acceptatietest:	33. Save



34. Vrijgave:	
35. Geen mail versturen	36. Save
37. Referentie:	38. Save
39. Implementatie:	40. Save

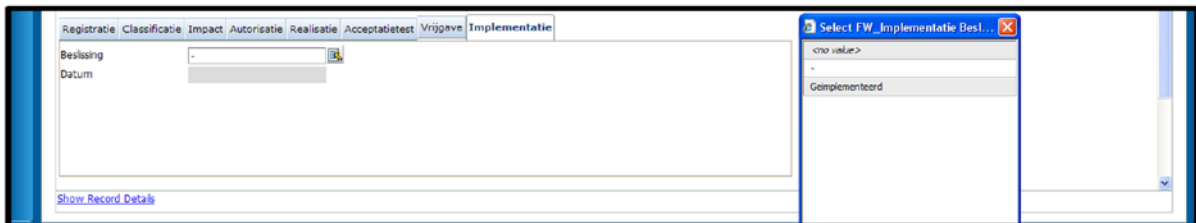
Tabel 2 Overzicht van de benodigde stappen voor het afsluiten van een wijzigingsverzoek in SDE

Elke afzonderlijke stap, de “saves” uitgezonderd, staat op een nieuw tabblad. Bij het aantal kliks moeten dus nog 11 kliks worden opgeteld voor het openen van de tabbladen. Dit brengt het totaal op 51 kliks voor de totale changereis.



3.2.2.5 Het sluiten van een verzoek.

Zodra de eindbeheerder een verzoek heeft bekeken en goedgekeurd kan het worden afgesloten. Als de eindbeheerder het verzoek niet goedkeurt zet hij het terug naar de beheerder door middel van stap 15 en 16 uit Tabel 1.



Figuur 23 Screenshot van het veld "Implementatie" in SDE

Bij "Implementatie" wordt "Geïmplementeerd" ingevuld, hierna volgt een "save". Hiermee is de change afgesloten.



3.3 Analyse huidige situatie

In de voorgaande twee paragrafen is weergegeven welke stakeholders er op dit moment deel uitmaken van het proces en op welke manier zij interacteren met SDE. Wat vooral opvalt in de touchpointanalyse is het grote aantal velden dat altijd met dezelfde standaardwaarde wordt ingevuld. Dit zijn velden die voor het webmasterteam geen doel of betekenis hebben maar door het systeem wel verplicht ingevuld moeten worden, omdat het verzoek anders niet verder behandeld kan worden.

Doordat deze velden verplicht ingevuld moeten worden, kost het invoeren van een verzoek meer tijd dan nodig is. Deze overbodige velden zijn in de gesprekken en interviews met alle gebruikers genoemd als grootste bron van tijdsverlies. Hiermee is de aanname van de opdrachtgever die de aanleiding vormde voor dit onderzoek bevestigd.



4 Gewenste situatie

Uit de analyse van de huidige situatie is gebleken dat vooral op het gebied van het invoerformulier veel klachten zijn van de gebruikers. Om inzicht te krijgen in hoe deze klachten weggenomen kunnen worden en welke wensen het webmasterteam heeft met betrekking tot het invoerformulier hebben de (eind)beheerders en redacteurs deelgenomen aan een sessie. In deze sessie worden de wensen en eisen aan de hand van een drietal opdrachten in kaart gebracht.

4.1 Opbouw van de sessie

De sessie bestaat uit twee opdrachten en een demonstratie. De opbouw van de opdrachten is zo, dat de deelnemers in de eerste opdracht kritisch gaan kijken naar wat ze nu hebben. In de tweede opdracht mogen ze vervolgens hun ideale situatie schetsen zonder zich te laten beperken door de grenzen van wat nu kan en mag. Het derde deel is erop gericht om te toetsen hoe één van de onderzochte alternatieven aansluit op de wensen van het webmasterteam en welke aanpassingen eventueel nodig zijn.

De opbouw van de onderdelen is een bewuste keuze, omdat uit onderzoek is gebleken dat men het vaak makkelijker vindt om iets bestaands aan te passen, dan dat ze op een heel wit vel beginnen. De angst om iets verkeerd te doen is dan veel groter. (Stickdorn, 2011) Door de deelnemers te laten strepen in de bestaande interface gaan ze nadenken over de mogelijkheden en beperkingen ervan. De beperkingen die ze hierin tegenkomen kunnen ze in de tweede opdracht uiten, omdat ze hier in een blanco omgeving werken. Door de ervaringen uit de eerste opdracht is dit nu veel gemakkelijker.

Om te kunnen meten of de verschillende gebruikersgroepen verschillende eisen aan het systeem stellen, zijn twee aparte sessies gehouden voor respectievelijk redactie en beheer. Hierbij is eindbeheer aangesloten aan de beheersessie, omdat deze groepen qua werkzaamheden het meest overeenkomen.



4.2 Resultaten uit de sessie

4.2.1 Sessieopdracht 1: Verbetering huidige situatie

In deze opdracht hebben de deelnemers als groep een screenshot van het huidige invoerformulier uit de changes module gekregen. Daarbij is hen de vraag gesteld om met behulp van rode en groene stiften aan te geven welke velden zij in de nieuwe situatie willen behouden, en welke er absoluut moeten verdwijnen.

Door niet alleen te vragen wat er slecht is, maar ook te laten benadrukken wat er positief is aan het formulier wordt voorkomen dat de deelnemers in een negatieve mindset terecht komen. Het is belangrijk om dit te voorkomen, omdat het vanuit een negatieve mindset erg moeilijk is om creatief te zijn of nieuwe concepten te bedenken, twee eigenschappen die wel vereist zijn om genoeg informatie uit de sessie te halen. (Stickdorn, 2011)

Tijdens zowel de beheer- als de redactiesessie stoorden de deelnemers zich het meest aan de velden die verplicht ingevuld moeten worden, zonder dat ze een doel dienen voor het webmasterteam. De tabbladen onderaan de pagina worden gebruikt om de verschillende fasen in een wijzigingsverzoek te registreren. Ondanks dat het webmasterteam geen gebruik maakt van fasen moeten deze velden verplicht één voor één worden ingevuld en opgeslagen, voordat een melding kan worden afgesloten. De datum en tijd dat een tabblad is ingevuld wordt in de rechterkolom weergegeven. Deze velden werden door beide groepen als eerste weggestreept. Tijdens de discussie werden deze ook het meest genoemd als bron van ergernis.

Ook waren de groepen eensgezind over de velden die wel moeten blijven. In de linkerkolom waren dat de velden die de basisgegevens van het verzoek bevatten, in de rechterkolom bleven de velden staan waarin het systeem de historie van het verzoek weergeeft.

Omdat de resultaten van beide groepen op enkele punten na overeenkwamen zijn de voorgestelde velden samengevoegd in één lijst.

De velden waarvan de deelnemers aan hebben gegeven ze te willen behouden:

1. De bovenste balk met de knoppen voor o.a. opslaan, doorzetten naar groep/persoon
2. Naam indiener/opdrachtgever
3. Kernachtige omschrijving
4. Omschrijving
5. Prioriteit
6. Projectcode
7. Referentie
8. Notes
9. Bijlagen
10. Afronden
11. Registratiedatum
12. Implementatiedatum (sluitdatum)
13. Volgende actie door
14. Groep

BMC Service Desk Express

Dashboard SR - FW Change ... #21863 New SR - FW Change ...

Workspaces

Change Nr Zoek op nr:

Opdrachtgever *

Bedrijf *

Kernachtige omschrijving *

Systeem *

Omschrijving *

(Hoe, wat, waar)

Motivatie *

(Waarom)

Prioriteit *

Type *

Projectcode Referentie

Gewenste volgorde Huidige volgorde

Domein Ketenverzoek

Aanleiding

Registratie Classificatie Impact Autorisatie Realisatie Acceptatietest Vrijgave Implementatie

Beslissing

Datum

Details Historie

Fase Geregistreerd

Open Datum

Registratie Datum

Classificatie Datum

Impactgereed datum

Autorisatie Datum

Realisatie Datum

Acceptatietest Datum

Vrijgave Datum

Implementatie Datum

Volgende actie door

Groep

Impact analyse Attachments Incidents Problems Gerelateerde Changes Configuratie Item Release

+ ☒ User ☐ System

Date	Staff	Action ID	Note
27-4-2012 9:25	SNOECK M.	NOTES	

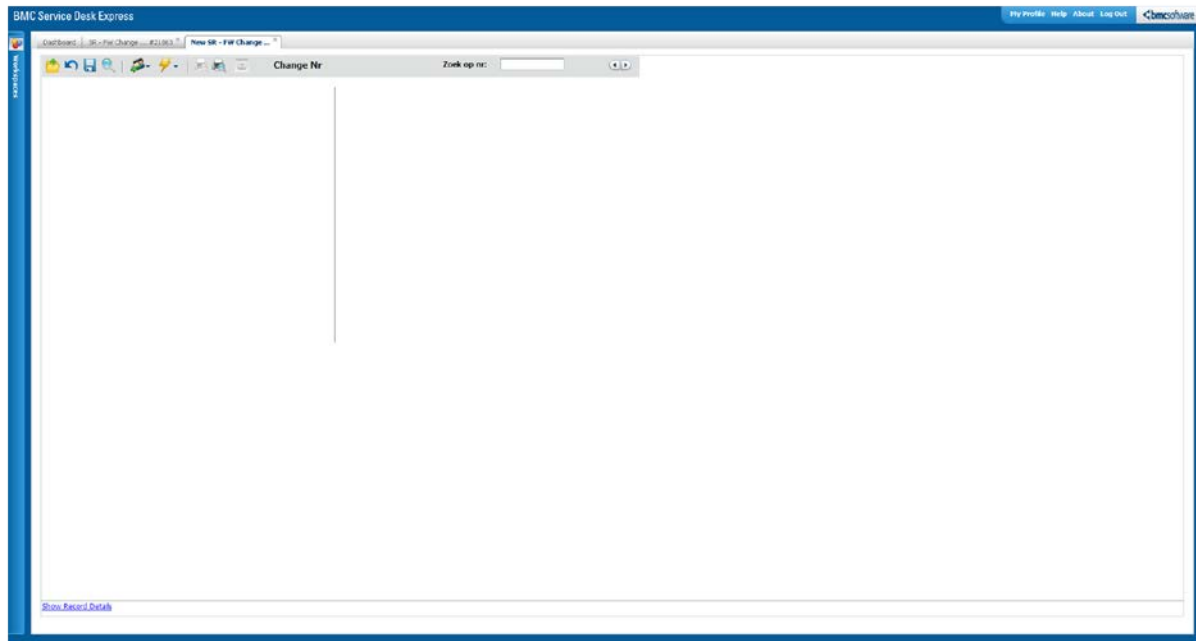
Page 1 of 1

Figuur 24 Overzicht van de weggestreepte velden uit sessieopdracht 1



4.2.2 Sessieopdracht 2: Ideale situatie

In de vorige opdracht hebben de deelnemers kritisch gekeken naar hun huidige werkomgeving. Hierdoor zijn ze zich bewust geworden van de positieve en negatieve eigenschappen ervan en hebben ze een duidelijk beeld gekregen van wat ze van een werkomgeving verwachten. Dit stelde ze in staat om in deze opdracht op een blanco screenshot te tekenen hoe hun ideale situatie eruit ziet.



Figuur 25 Leeg screenshot van SDE

4.2.2.1 Redactie

De redacteurs plaatsten de meeste velden die in de vorige opdracht behouden zijn terug op dezelfde plaats. Onder andere de indiener, het onderwerp en de omschrijving van het verzoek kwamen op dezelfde plaats terug. De grootste wijzigingen die werden voorgesteld zijn het plaatsen van de notes, die nu onder de vouw¹¹ in een tabblad staan, in de rechterkolom en de plaatsing van de bijlagen onderaan de linkerkolom. Ook werd voorgesteld om een knop te plaatsen waarmee een verzoek met één klik kan worden afgesloten.

Behalve de wijzigingen aan het invoerformulier zijn er ook een aantal wijzigingen voorgesteld voor andere onderdelen van het systeem. Één van de voorstellen betrof het aanpassen van het dashboard. Door de manier waarop het dashboard nu getoond wordt, moet de gebruiker horizontaal scrollen om de relevante informatie te zien. De redacteurs zouden graag zien dat de volgorde van de kolommen in het dashboard kan worden aangepast zodat alle relevante informatie in één oogopslag zichtbaar is.

Een ander voorstel was het aanpassen van de standaard e-mail die het systeem stuurt naar de indiener. Zodra een wijzigingsverzoek wordt opgeslagen krijgt de indiener hier een bevestiging van. De enige invloed die de gebruiker nu heeft op de inhoud van die e-mail is het onderwerpveld. De tekst die daar wordt ingevuld, wordt teruggekoppeld aan de indiener. Het webmasterteam maakt daar gebruik van door een URL verwijzing naar een banner in het veld te plakken. De redacteurs zouden de tekst van de e-mail graag willen kunnen aanpassen om de communicatie persoonlijker te maken. Dit zorgt voor meer begrip bij de indiener en helpt het webmasterteam om de klanttevredenheid te vergroten.

Ten slotte werd gevraagd of het mogelijk is dat de verantwoordelijke redacteur of beheerder een e-mail van het systeem krijgt wanneer de SLA van één van zijn verzoeken dreigt te verstrijken. Dit zou de redacteurs enorm helpen bij het monitoren van hun verzoeken.

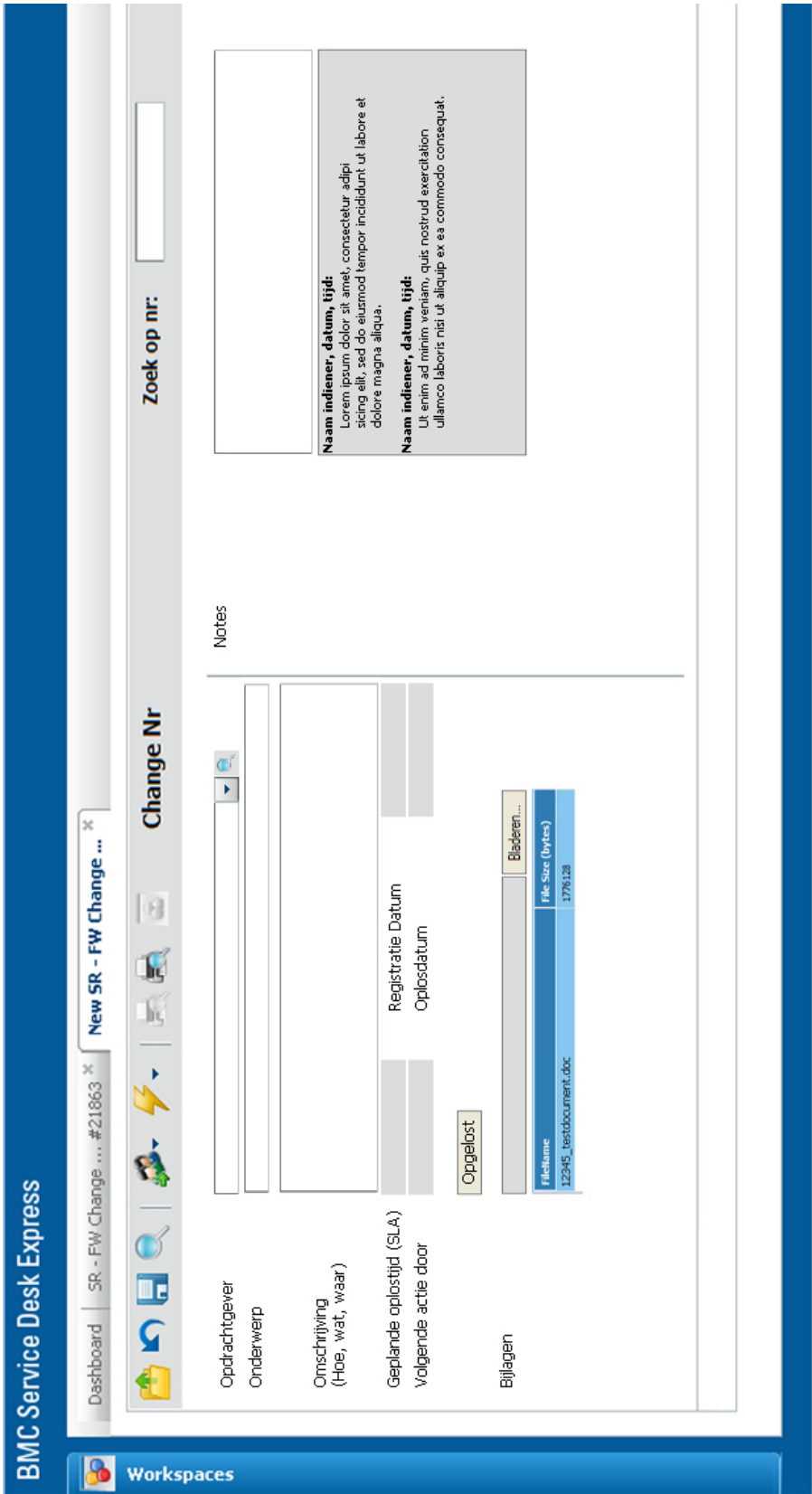
¹¹ **Onder de vouw:** “Onder de vouw” is een term die in webdesign gebruikt wordt. “Boven de vouw” is het bovenste deel van een website, dat de bezoeker kan zien zonder te scrollen. “Onder de vouw” is alles daaronder. Belangrijke informatie wordt meestal boven de vouw weergegeven, omdat het daar meer opvalt.



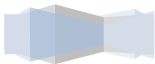
De velden die de redacteurs in het formulier geplaatst hebben:

1. De bovenste balk met de knoppen voor o.a. opslaan, doorzetten naar groep/persoon
2. Naam indiener/opdrachtgever
3. Onderwerp van het verzoek
4. Omschrijving uit verzoek
5. Oplostijd (SLA)
6. Afronden (d.m.v. een knop)
7. Bijlage toevoegen
8. Notes
9. Registratiedatum
10. Oplosdatum
11. Volgende actie door
12. toegewezen aan





Figuur 26 Photoshop mock-up van het invoerformulier uit sessieopdracht 2 van de redacteurs



4.2.2.2 Beheer

Net als bij de redacteurs werd een groot deel van de velden die in de vorige opdracht zijn behouden op dezelfde plaats teruggezet. De indiener, het onderwerp en de omschrijving van het verzoek worden in de linkerkolom getoond, met daaraan toegevoegd de registratiedatum, geplande oplostijd en de daadwerkelijke oplostijd. In de rechterkolom worden, net als bij de redacteurs, de notes weergegeven. De beheerders kozen ervoor om ook de bijlagen in de rechterkolom te plaatsen. Door deze indeling worden de basisgegevens van het verzoek in de linkerkolom weergegeven, terwijl de rechterkolom alle gegevens bevat die het webmasterteam toevoegt tijdens het behandelen van het verzoek.

Bovenaan in de rechterkolom voegden de beheerders twee velden toe, status en behandelaar. Het statusveld is een dropdown¹² menu waar kan worden aangegeven of een verzoek bij beheer, redactie of eindbeheer ligt, of dat het is afgerond. De functie is hetzelfde als het huidige veld “groep”, waar de behandelende groep getoond wordt. Het verschil is dat het statusveld handmatig gevuld wordt in plaats van automatisch, en dat de optie “klaar” of “afgerond” is toegevoegd. In het veld “behandelaar” wordt weergegeven welke beheerder, eindbeheerder of redacteur met het verzoek bezig is. De functie is hetzelfde als het huidige veld “volgende actie door”. Als laatste stelden de beheerders voor om een afsluitknop te plaatsen, waarmee een verzoek met één muisklik kan worden afgesloten.

1. De velden die de beheerders in het formulier geplaatst hebben:
2. De bovenste balk met de knoppen voor o.a. opslaan, doorzetten naar groep/persoon
3. Naam indiener/opdrachtgever
4. Onderwerp van het verzoek
5. Omschrijving uit verzoek
6. Prioriteit
7. Status
8. Behandelaar
9. Notes
10. Bijlagen
11. Afsluitknop
12. Registratiedatum
13. Geplande oplostijd (SLA)
14. Daadwerkelijke oplostijd

¹² **Dropdown:** “Dropdown” is een term die in webdesign wordt gebruikt om aan te geven dat er een lijst met opties verschijnt wanneer de gebruiker het veld aanklikt.

BMC Service Desk Express

Dashboard

SR - FW Change ... #21863 *

New SR - FW Change ... *

Change Nr

Opdrachtgever

Onderwerp

Omschrijving
(Hoe, wat, waar)

Registratie Datum

Prioriteit

Geplande oplostijd

Oplostijd

Status

Behandelaar

Notes

Bijlagen

Naam indiener, datum, tijd:
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua.

Naam indiener, datum, tijd:
Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Bladeren...

Filename

12345_testdocument.doc

File size (bytes)

1776128

Figuur 27 Het invoerformulier uit sessieopdracht 2 van de beheerders

45

Optimalisatie van een ticketingsysteem | Jeroen van Smaalen

4.2.3 Demonstratie incidentmodule

Tijdens de verkennende gesprekken is door één van de functioneel beheerders geopperd dat de incidentmodule van SDE een alternatief zou kunnen zijn voor de huidige changes module. Om te toetsen in hoeverre de incidentmodule in de huidige vorm aansluit bij de wensen en eisen van het webmasterteam is als laatste onderdeel van de sessie een live demonstratie¹³ van de incidentmodule gegeven. De demonstratie is als laatste onderdeel in de sessie geplaatst om te voorkomen dat de deelnemers beïnvloed zouden worden door de demonstratie.

Tijdens de demonstratie herkenden beide groepen veel van de voorstellen die zij in de voorgaande twee opdrachten hadden gedaan. Vooral het ontbreken van de tabbladen onderin en de vermindering van het aantal verplichte velden werd gewaardeerd. De beheerders merkten op dat, hoewel de velden niet meer verplicht zijn, er nog steeds veel velden in het formulier staan die door het webmasterteam niet gebruikt worden. Het formulier is daardoor nog steeds onnodig druk. Door de redacteurs werd voorgesteld om de tabbladen rechts bovenin te gebruiken om de notes en bijlagen weer te geven.

In beide groepen is aangegeven dat men het liefst vast wil houden aan de huidige workflow, waarin verzoeken via de e-mail binnenkomen en handmatig worden ingevoerd. Men zag wel in hoe de zelfmeldservice¹⁴ het werk van het webmasterteam sterk kan versnellen maar zag het niet zitten om alle indieners te verplichten om de zelfmeldservice te gebruiken. De voornaamste reden was dat het zelfmeldformulier redelijk specifiek moet worden ingevuld om te voorkomen dat de verzoeken bij de verkeerde afdeling terecht komen. De investering in tijd die nodig is om alle indieners dit aan te leren weegt niet op tegen de tijdswinst voor het webmasterteam. Ook was men bang dat de klanttevredenheid erdoor zal dalen.

Wel werd aangegeven dat de zelfmeldservice handig zou kunnen zijn voor de vaste klanten. Doordat deze indieners regelmatig meerdere verzoeken tegelijk hebben lopen is het voor hen handig deze via de zelfmeldservice te doen. Zo hebben ze meer overzicht doordat ze een dashboard krijgen waar al hun verzoeken in getoond worden. Doordat alle medewerkers al gebruik maken van de zelfmeldservice om meldingen bij IT te doen zijn de machtigingen al geregeld en hoeft de indiener niet uitgebreid geschoold te worden.

¹³ Met live demonstratie wordt bedoeld dat er met een werkend account gedemonstreerd is hoe de module werkt. Deze vorm spreekt meer tot de verbeelding dan een demonstratie aan de hand van screenshots.

¹⁴ In de zelfmeldservice van de incidentmodule wordt een verzoek door de indiener ingevuld. Zie alinea 5.1.2 voor meer informatie.

BMC Service Desk Express

Dashboard **New SR - Incident F...**

Workspaces

Call: Meldingsnr

Template ID Omschr

Klant

Personeelsnr
 Naam*
 Afdelingsnaam
 Telefoonnr*
 Client email
 Extra info
 Contactpersoon
 Accountmanager

HNW incident? ☐ Werkt thuis ☐

Configuratie Item

System*
 CI

Melding

Incident Type: Technisch
 Suggestie Groep
 Omschrijving*

[Show Record Details](#)

Details Extra info Historie Systeem

Soort* Incident Subsoort -
 Impact* Urgentie*
 Prioriteit

Personeel

Behandelaar
 Oplosgroep
 Workflow Status: Open
 Escalatiemoment
 Opvolgmoment

SMS versturen ☐
 Direct Opgelost ☐ Beveiligingsincident ☐
 Oplossing*

Processen

Change Technisch Problem nr
 Change Functioneel

Figuur 28 Screenshot van het invoerformulier uit de incidentmodule van SDE



4.3 Deelvraag 3: Welke verwachtingen en eisen hebben zij bij het gebruik van het ideale systeem?

Tijdens de opdrachten in de sessie is er door de redacteuren en beheerders een groot aantal wensen en eisen genoemd, waaraan het nieuwe ticketingsysteem idealiter aan zou moeten voldoen. Om in het vergelijkend onderzoek de verschillende alternatieven objectief met elkaar te kunnen vergelijken zijn de eisen samengevat in een checklist.

Wens/eis:	Omschrijving
Inhoud verzoek	In het programma kan een verzoek in ieder geval de volgende informatie bevatten: naam indiener, naam en groep van de behandelaar, automatisch gegenereerd referentienummer, omschrijving verzoek, prioriteit/impact, datum ingediend, datum afgesloten, notes van behandelaars.
Terugkoppeling aan indiener	Het programma moet aan de indiener onder meer kunnen aangeven wanneer zijn verzoek is verwerkt.
Meerdere gebruikersgroepen	In het programma moeten meerdere gebruikersgroepen kunnen worden onderscheiden om verzoeken bijvoorbeeld van beheer naar de redactie te kunnen doorzetten.
Historie zichtbaar	In het programma moet het mogelijk zijn terug te zien wie er aan een verzoek gewerkt heeft. Dit kan automatisch zijn d.m.v. een historie, maar ook door middel van het handmatig toevoegen van notes zoals dat nu gebeurt.
Meetbaarheid	Om de SLA te kunnen meten moet het programma in staat zijn om rapportages uit te draaien waarin minimaal zichtbaar is hoeveel verzoeken er verwerkt zijn en hoeveel tijd daar per verzoek (gemiddeld) voor nodig was.
Passende omgeving	Het programma mag niet te veel functies bevatten die voor het webmasterteam niet nodig zijn. Dit zorgt voor afleiding en een onnodig drukke interface.
Aantal kliks	Het aantal muiskliks dat nodig is om een verzoek in te voeren, af te handelen en te sluiten mag niet buitensporig hoog zijn.
Doorlooptijd	Het invoeren, uitvoeren en afsluiten van een verzoek mag niet te veel tijd kosten.

Tabel 3 De gestelde eisen, afgeleid uit de sessieopdrachten



5 Vergelijkend onderzoek

Met de tekortkomingen van de huidige situatie benoemd en de wensen en eisen voor de gewenste situatie helder in kaart gebracht, is het zaak te onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de gewenste situatie zo dicht mogelijk te benaderen.

Al vroeg in het onderzoek, tijdens de verkennende gesprekken in de eerste weken, is door het management van het webmasterteam aangegeven dat de voorkeur uitgaat naar één van de pakketten die al in gebruik zijn binnen SNS. Er zijn een aantal pakketten in omloop die door de verschillende afdelingen gebruikt worden. Om de kosten in te perken en de beheerlast bij IT niet verder te verhogen, is de nadrukkelijke wens uitgesproken om binnen deze bestaande pakketten, en het liefst binnen SDE, een passende oplossing te vinden. Om deze reden is tijdens het onderzoek niet gekeken naar systemen of programma's van derden, buiten de programma's die in dit hoofdstuk benoemd en onderzocht worden.

Uit het onderzoek zijn drie mogelijke alternatieven binnen SDE naar voren gekomen:

1. Een eigen SDE implementatie
2. Overstappen op de bestaande incidentmodule
3. Het kopiëren van de bestaande incidentmodule

Naast de mogelijkheden binnen SDE zijn de volgende software pakketten in de vergelijking meegenomen:

4. JIRA
5. E-findings

In dit hoofdstuk zullen deze alternatieve programma's worden onderzocht en met elkaar vergeleken aan de hand van een checklist met wensen en eisen.



5.1 Deelvraag 4: Wat zijn de (aanpassings)mogelijkheden van SDE en hoe kunnen deze optimaal worden toegepast?

Binnen SDE zijn in samenwerking met Unit4¹⁵ verschillende modules en opgezet waarin de verschillende teams en afdelingen hun werkzaamheden verrichten. Deze modules zijn in de basis een set invoerformulieren, gekoppeld aan een database. Hierdoor kunnen deze modules los van elkaar werken, zonder elkaar te beïnvloeden.

Door de modulaire opbouw van het programma kan er voor elk doel of proces een module worden gebouwd die precies aansluit bij de workflow en zijn er verschillende mogelijkheden om SDE aan te passen aan de wensen van het webmasterteam. Voorbeelden van deze modules zijn de changesmodule, waar het webmasterteam nu in werkt, en de incidentmodule, de module van de afdeling incidentmanagement, die in de vergelijking als één van de alternatieven is opgenomen.

Tijdens het onderzoek is naar voren gekomen dat de leverancier van SDE, BMC software, is gestopt met de ontwikkeling van SDE. BMC heeft aangegeven dat de volledige ondersteuning van SDE zal worden voortgezet tot mei 2015 en daarna beperkte ondersteuning tot mei 2017, waarna ze het product uit de markt zullen nemen. (BMCsoftware, 2012) SDE zal hierna wel blijven functioneren, echter zonder updates, bugfixes en support vanuit BMC. In de conclusies is deze onzekerheid meegenomen in de overwegingen.

¹⁵ **Unit4:** Unit4 is de partij die voor SNS Bank de SDE modules bouwt en onderhoudt. Zij zijn gespecialiseerd in het bouwen, implementeren en onderhouden van bedrijfssoftware.



5.1.1 Eigen SDE implementatie

Zoals gezegd is het binnen SDE mogelijk om modules en instances te bouwen en in te richten naar eigen inzicht. In juni 2011 heeft SNS Bank een offerte opgevraagd bij Unit4 om zo'n eigen module te laten bouwen voor Internet Verkoop, en in het bijzonder het webmasterteam.

In de offerte adviseerde Unit4 om de module in projectvorm gefaseerd te ontwikkelen en implementeren. Deze offerte is opgeleverd in de vorm van een PID¹⁶. Volgens het PID is er zijn er 28 werkdagen nodig van de zijde van Unit4 en 31 werkdagen, verspreid over meerdere personen en disciplines, van de zijde van SNS Bank. Omdat deze werkzaamheden grotendeels parallel aan elkaar uitgevoerd kunnen worden is de doorlooptijd ongeveer 30 werkdagen. De kosten zijn geraamd op €23.320,-. Hierin zijn de kosten van de uren van SNS Bank niet meegerekend. (Unit4, 2011)

Positief

- Doordat de interface speciaal ontwikkeld wordt voor het webmasterteam sluit deze perfect aan bij de huidige workflow
- Geen overbodige velden
- Het beheer van de module ligt bij Internet Verkoop. Men hoeft niet te overleggen of verantwoording af te leggen bij wijzigingen.

Negatief

- €23.320,- is een grote investering voor een kleine afdeling. Er moet goed worden uitgezocht wat de besparing in tijd en geld is, en op welke termijn de investering terugverdiend wordt.

¹⁶ **PID:** Het PID is het Project Initiatie Document, de term die in de projectmanagementmethode PRINCE2 gebruikt wordt voor het eerste document, het plan van aanpak.

5.1.2 Overstappen op bestaande incidentmodule

De incidentmodule wordt gebruikt door de servicedesk van SNS Bank om alle vragen, klachten en verzoeken op het gebied van IT te verwerken die vanuit de organisatie binnenkomen. Deze meldingen komen binnen via een zelfmeldformulier op de website of via de telefoon. In het eerste geval vult de indiener alle velden zelf in, in het laatste geval wordt de informatie ingevuld door een medewerker van de servicedesk.

Doordat de incidentmodule ontworpen is om losstaande incidenten te behandelen is de interface minder uitgebreid dan die van de changesmodule. Hierdoor kost het een stuk minder kliks om een verzoek aan te maken en af te sluiten. Dit maakt van de incidentmodule een goede optie als vervanging van de huidige changesmodule.

Positief

- Doordat de incidentmodule interface erg lijkt op de changesmodule interface hoeven de gebruikers nauwelijks te worden bijgeschoold. Hierdoor kan de incidentmodule snel worden geïmplementeerd. Daardoor is er weinig impact op de workflow en zijn er weinig implementatiekosten.
- Bestaande workflow hoeft niet of nauwelijks te worden aangepast.

Negatief

- De incidentmodule valt onder de verantwoordelijkheid van een procesmanager. Omdat de verzoeken van het webmasterteam strikt genomen geen incidenten zijn, kan dit een obstakel vormen.
- Door afspraken op procesmanagement niveau is het niet mogelijk de verzoeken van het webmasterteam in de incidentmodule te plaatsen en deze data vervolgens te scheiden.



5.1.2.1 *Het invoeren van een verzoek*

Net als de changesmodule, maakt de incidentmodule gebruik van een formulier om een verzoek in te voeren. Hoewel de incidentmodule ook velden bevat die voor het webmasterteam niet relevant zijn, verplicht het systeem de gebruiker niet om ze in te vullen. Ze kunnen dus worden overgeslagen waardoor veel kliks en tijd bespaard wordt. Wanneer gebruik wordt gemaakt van het zelfmeldformulier hoeft de gebruiker nog minder in te vullen en neemt het aantal kliks nog verder af.

Net zoals in de changes interface kunnen verzoeken eenvoudig worden doorgezet aan andere groepen of personen.

Positief

- Minder verplichte invoervelden
- Zelfmeldformulier maakt het invoeren nog sneller
- Doorzetten van verzoeken is eenvoudig

Negatief

- De overbodige velden maken het formulier drukker dan nodig is
- Het zelfmeldformulier is onpersoonlijk. Dit drukt de klanttevredenheid, één van de SLA's van het webmasterteam.

5.1.2.2 *Het behandelen van een verzoek*

Het dashboard van de incidentmodule wijkt iets af van de changesmodule. Afhankelijk van de geplande oplostijd van een verzoek is deze grijs, oranje of rood, waarbij grijs aangeeft dat een verzoek nog geen oplostijd heeft, oranje betekent dat de oplostijd dreigt te verstrijken en rood betekent dat de oplostijd verstreken is. Hierdoor krijgt de gebruiker nog sneller inzicht in welke verzoeken als eerste behandeld moeten worden. Het behandelen van een verzoek is verder hetzelfde als in de changesmodule.

Positief

- Kleurcodes in het dashboard zorgen voor goed overzicht.
- Vrijwel alle benodigde informatie staat in het verzoek.

Negatief

- Een gebruiker krijgt geen melding wanneer een verzoek aan hem wordt doorgezet, hij moet dit zelf in de gaten houden op het dashboard.
- Het veld "referentie" dat in de changes module gebruikt werd om aan te geven wat de gebruiker met een verzoek moest doen, komt niet voor in de incidentmodule. Wel zijn er andere velden die hiervoor gebruikt zouden kunnen worden.

5.1.2.3 Het afsluiten van een verzoek

Omdat de incidentmodule gemaakt is voor kleinere verzoeken dan de changesmodule, bevat de incidentmodule geen tabbladen. Om een verzoek af te sluiten moet een oplossing worden ingevuld en wordt de status gewijzigd naar “afgesloten”. Doordat het afsluiten in de incidentmodule zoveel minder kliks kost dan in de changesmodule wordt hier heel veel tijd bespaard.

Positief

- Oplossing is verplicht, de indiener krijgt dus altijd feedback over de oplossing.
- Één-klik-sluit is vele malen sneller dan de changesmodule.

Negatief

- N.v.t.

5.1.3 Kopiëren en/of aanpassen van bestaande incidentmodule

Tijdens het onderzoeken van de mogelijkheid om de incidentmodule te gaan gebruiken is duidelijk geworden dat hier op procesmanagementniveau een aantal bezwaren tegen zijn. Tijdens de gesprekken hierover met het management van Internet Verkoop is besloten te onderzoeken of de incidentmodule gekopieerd kan worden, zodat het webmasterteam wel in de gewenste omgeving kan werken, zonder dat de processen van incidentmanagement daardoor gestoord worden. De aanname was dat dit alternatief minder kosten met zich mee zou brengen dan een volledig nieuwe module voor het webmasterteam.

Positief

- Het webmasterteam kan werken in de, voor hen beter passende, incidentmodule, terwijl de procesmanager van incidentmanagement hier geen gevolgen van ondervindt.
- Kleine aanpassingen in bijvoorbeeld drop down menu's kunnen worden doorgevoerd zonder dat dit gevolgen heeft voor andere teams of afdelingen. Deze optimalisaties worden hierdoor sneller en simpeler.
- Hoewel er wat kosten verbonden zullen zijn aan het kopiëren en implementeren van de module zijn deze naar verwachting verwaarloosbaar klein ten opzichte van de kosten van een geheel nieuwe module.

Negatief

- IT krijgt er een extra module bij die beheerd moet worden en waar eventueel fouten in kunnen ontstaan.



5.2 Wat zijn andere mogelijke alternatieven?

Behalve SDE wordt bij SNS Bank gebruik gemaakt van enkele andere softwarepakketten. Tijdens de verkennende gesprekken met onder andere de applicatiebeheerder werden JIRA en E-findings genoemd als mogelijke alternatieven voor SDE in het webmasterteam.

5.2.1 JIRA

JIRA is een project tracker programma, gemaakt door Atlassian, dat veel gebruikt wordt voor bug- en issue tracking en project management. In tegenstelling tot SDE is JIRA niet toegespitst op servicedesk management, maar op het volgen, sturen en rapporteren van software ontwikkelingsprojecten. Omdat dit vaak grote en complexe projecten zijn, is JIRA heel flexibel ingericht.

Binnen SNS Bank wordt JIRA vooral bij IT gebruikt door de ontwikkelteams die aan de verschillende applicaties werken. In JIRA wordt gewerkt in projecten, waarbinnen vervolgens issues kunnen worden aangemaakt. Omwille van het onderzoek is ervan uitgegaan dat er een project aangemaakt wordt, waarbinnen het webmasterteam vervolgens alle verzoeken als issues invoert. Wanneer een gebruiker is ingelogd kan hij dan op het dashboard zien welke issues er nog open staan en/of wie ermee bezig is.

Doordat de workflow binnen een project in JIRA helemaal aan te passen is, kan deze goed worden afgestemd op het webmasterteam. Door de workflow hetzelfde in te richten als de changereis in het flowdiagram in hoofdstuk 3.2.1 kunnen de gebruikers een issue gemakkelijk doorzetten naar de juiste groep of persoon.

Positief

- Het dashboard is aanpasbaar door middel van widgets.
- De workflow kan gelijk worden gesteld aan de huidige changereis.
- JIRA is erg uitgebreid en biedt veel mogelijkheden om de workflow te verbeteren. Deze optimalisatie kan onderzocht worden wanneer de gebruikers een tijdje gewend zijn aan JIRA en weten wat ze wel of niet prettig vinden werken.

Negatief

- JIRA is niet gemaakt voor servicedesk processen. Als het webmasterteam JIRA gaat gebruiken moeten er work arounds bedacht worden om de workflow aan te passen aan JIRA.
- Doordat JIRA erg uitgebreid is, bestaan er veel opties die nooit gebruikt zullen worden. Voor een nieuwe gebruiker kan het daardoor moeilijk zijn te wennen aan JIRA.
- De gebruikers zijn niet gewend met JIRA te werken. Er zal tijd en geld moeten worden geïnvesteerd om de gebruikers te leren werken met JIRA en de vernieuwde workflow.

5.2.1.1 *Het invoeren van een verzoek*

In JIRA kunnen binnen een project verschillende issuetypes worden ingesteld. Het is daardoor mogelijk om een issuetype te creëren met de velden die het webmasterteam nodig heeft voor de werkzaamheden. Hierdoor hoeft het invoerformulier geen overbodige velden te bevatten.

Positief

- De invoerformulieren hoeven geen overbodige velden te bevatten
- Het invoeren van een issue gaat erg snel.

Negatief

- Bij het vormgeven van het formulier zit men vast aan de geboden opties van JIRA. Het is niet of nauwelijks mogelijk zelf velden of veldnamen te bedenken.
- Er kan geen indiener worden ingevuld van buiten JIRA. Aangezien de indieners over het algemeen geen JIRA gebruikers zijn krijgen ze daardoor geen automatische statusupdates vanuit het systeem. De beheerder zal de indiener handmatig moeten mailen wanneer er statuswijzigingen zijn.
- Er is geen optie om een verwachte oplosdatum op te geven, terwijl dit wel een belangrijk onderdeel van de SLA's van het webmasterteam is.



5.2.1.2 *Het behandelen van een verzoek*

Op het dashboard van JIRA kan door middel van gadgets specifieke informatie getoond worden voor de gebruiker. Door een filter in te stellen kan de gebruiker bijvoorbeeld een lijst tonen met issues die in zijn groep staan of de issues die op zijn naam staan.

Wanneer een issue vervolgens geopend wordt, krijgt de gebruiker een helder overzicht van de kenmerken en inhoud van het issue. Vervolgens kan hij aan de slag met een issue en opmerkingen achterlaten over een oplossing, of een vraag aan een collega. Als de gebruiker klaar is kan het issue worden doorgezet aan een andere groep of collega door middel van de workflow knoppen.

Binnen een issue kunnen sub-tasks aangemaakt worden. Dit kan bijvoorbeeld gebruikt worden wanneer er tekst van een redacteur nodig is. De verantwoordelijke beheerder hoeft dan niet het hele verzoek door te zetten, maar kan een sub-task aanmaken met een redacteur als “assignee” en zo zelf het overzicht houden over zijn issues.

Positief

- Het dashboard is erg uitgebreid en aanpasbaar. Hierdoor kan de gebruiker snel zien wat hij moet weten over een issue.
- Het issue wordt gemakkelijk door de workflow geleid, doordat de workflow als een flowdiagram kan worden aangemaakt. De gebruiker ziet alleen de opties die op dat moment relevant zijn.

Negatief

- De groepen zoals de gebruikers die nu gewend zijn, zoals beheer en redactie, bestaan niet in JIRA. Deze kunnen bijvoorbeeld worden vervangen door corresponderende workflow statussen aan te maken, maar dit zal even wennen zijn voor de gebruikers.



5.2.1.3 *Het afsluiten van een verzoek*

Het afsluiten van een issue gaat in JIRA erg snel. Door op de knop “resolve issue” te klikken krijgt een issue de status “resolved”. De gebruiker heeft daarbij de mogelijkheid om opmerkingen achter te laten over de manier waarop het issue is afgehandeld.

De status “resolved” zorgt ervoor dat een issue wel wordt afgesloten, maar niet verdwijnt. Hierdoor kan een controlerende gebruiker, zoals een eindbeheerder, bekijken wie, wat gedaan heeft en of het issue naar tevredenheid is afgehandeld. Deze kan vervolgens een verzoek heropenen en een opmerking achterlaten met verbeterpunten, of de status wijzigen naar “closed”, waarna het verzoek uit de lopende issues verdwijnt.

De data dat een issue de status “resolved” of “closed” heeft gekregen worden wel geregistreerd, maar niet gekoppeld aan de verwachte tijd die bij het indienen is opgegeven. De SLA is daardoor niet automatisch meetbaar.

Positief

- Het afsluiten van een issue gaat erg snel.
- Workflowstatus is ook hier erg handig in het sturen van een issue door de workflow.

Negatief

- De SLA is niet automatisch meetbaar.
- De beheerder moet handmatig de indiener mailen wanneer een issue wordt gesloten.



5.2.2 E-findings

E-findings is een bevindingenapplicatie die door SNS Reaal in huis is ontwikkeld. E-findings is gemaakt om bevindingen tijdens projecten vast te leggen en te behandelen. Het gaat hierbij vooral om het ontwikkelen van software en web onderdelen. E-findings is de voorganger van SDE binnen het webmasterteam waardoor er veel weerstand is bij het team om terug te gaan naar E-findings.

De voornaamste reden waarom destijds is afgestapt van E-findings is dat de sla's niet meetbaar zijn. Bij het invoeren van een verzoek wordt wel geregistreerd op welke datum dit gebeurd is. Echter, hierna houdt E-findings alleen bij wanneer een verzoek voor het laatst aangepast is. Er is geen manier om een lijst met data uit te draaien of deze twee data met elkaar te vergelijken.

Een andere reden waarom E-findings niet meer gebruikt wordt is dat er geen historie binnen en verzoek kan worden bijgehouden. Wanneer een veld wordt gewijzigd en opgeslagen, wordt de oude inhoud overschreven. Er is dus geen optie om terug te zien wat er gedaan is in een verzoek. Er bestaat wel de mogelijkheid om notes achter te laten. Dit gebeurt in een tekstveld, waarbij iedere gebruiker zijn tekst onder die van zijn voorganger typt. Het risico bestaat dus dat de oude notes per ongeluk verwijderd worden.

Als derde belangrijke reden voor de overstap is genoemd dat E-findings vaak traag was en regelmatig opgeschoond moest worden om enige snelheid te behouden. Hierdoor ging er erg veel tijd verloren en werd kennis uit oude verzoeken niet geborgd, omdat deze verwijderd werden.

Positief

- Het dashboard is helder en overzichtelijk
- De meeste medewerkers hebben vroeger met E-findings gewerkt en weten dus nog hoe het werkt. Zij hoeven niet geschoold te worden.

Negatief

- E-findings is langzaam, er zijn lange laadtijden bij het openen van pagina's en het opslaan van verzoeken.
- De SLA's zijn niet meetbaar. Het management kan dus niet zien hoe er gepresteerd wordt door het webmasterteam.
- Er wordt geen historie bijgehouden van de verzoeken. Hierdoor is de kans op fouten erg groot en kunnen er geen notes worden achtergelaten wanneer een verzoek wordt doorgezet naar een andere collega.

5.2.2.1 *Het invoeren van een verzoek*

Het invoeren van een verzoek in E-findings is snel en effectief. De velden “tester” en “ontwikkelaar” worden gebruikt om aan te geven wie de indiener is en wie de behandelende groep of persoon. Vervolgens wordt ingevuld wat het onderwerp van het verzoek is, wat de omschrijving is en hoe hoog de prioriteit is. Hoewel E-findings niet ontwikkeld is voor service desk doeleinden, sluit het invoerformulier goed aan bij de behoeften van het webmasterteam.

Positief

- Het invoerformulier is klein en compact, en bevat geen onnodige velden.

Negatief

- N.v.t.

5.2.2.2 *Het behandelen van een verzoek*

Wanneer een verzoek wordt geopend om het in behandeling te nemen is door de eenvoudige opzet van het formulier duidelijk zichtbaar wat de bedoeling van een verzoek is. De behandelaar kan in één oogopslag alle belangrijke informatie over het verzoek zien.

Wat er mist aan een verzoek in E-findings is bijvoorbeeld de mogelijkheid om te zien wie er hiervoor iets met het verzoek gedaan hebben. E-findings toont wel welke gebruiker een verzoek als laatste heeft opgeslagen, maar niet welke handeling er is verricht. De enige manier waarop dit zichtbaar gemaakt kan worden is als de vorige gebruiker een aantekening heeft achtergelaten in het notes veld. Dit maakt de borging erg kwetsbaar.

Positief

- Het verzoek is overzichtelijk, alle belangrijke informatie is in één oogopslag te zien.
- Het doorzetten van een verzoek is eenvoudig.

Negatief

- Er wordt geen historie bijgehouden. Er is niet automatisch te zien wie er aan een verzoek gewerkt hebben of wanneer.
- Er is geen optie voor losse notes. Alle aantekeningen staan onder elkaar in één veld, waardoor het risico bestaat dat ze per ongeluk verwijderd worden.



5.2.2.3 *Het afsluiten van een verzoek*

Om een verzoek af te sluiten kan een behandelaar de status op “gesloten” zetten, of het verzoek doorzetten aan een controlerende groep, zoals eindbeheer. Ook hier is het lastig dat er geen automatische historie wordt bijgehouden.

Positief

- Het afsluiten of doorzetten van een verzoek is snel en effectief.

Negatief

- Er is niet automatisch inzichtelijk wie een verzoek heeft gesloten of doorgezet en wanneer dat gebeurd is.



5.3 Vergelijking

In paragraaf 4.3 is een checklist opgesteld met de eisen van het webmasterteam. Deze checklist zal gebruikt worden om de verschillende alternatieven te toetsen en te vergelijken.

5.3.1 Berekening tijdsbesparing

In de checklist is de tijdsbesparing omgerekend in euro's opgenomen die het betreffende alternatief biedt ten opzichte van de huidige situatie in de changesmodule. Hiervoor is een aantal berekeningen gemaakt:

De huidige prijs van één verzoek (stuksprijs)

Doorlooptijd verzoek in minuten * kosten $5.75 * (\text{€}100/60) = \text{€}9,58$ per verzoek
webmasterteam lid per minuut

Aantal verzoeken per jaar

(maandgemiddelde gemeten over oktober, november, december 2011 en januari en februari 2012)

Aantal verzoeken per maand * 12 maanden $100 * 12 = 1200$ verzoeken per jaar

Huidige kosten per jaar

Aantal verzoeken per jaar * huidige stuksprijs $1200 * 9,58 = \text{€}11.496,-$

Om de kosten in de nieuwe situatie kunnen berekenen is per alternatief de nieuwe doorlooptijd berekend als percentage van de huidige doorlooptijd en vervolgens vermenigvuldigd met de huidige kosten per jaar. In het rekenvoorbeeld hieronder is een nieuwe doorlooptijd van 2 minuten genomen.

Nieuwe kosten per jaar

(Nieuwe doorlooptijd * 1% van huidige doorlooptijd) * huidige kosten per jaar $(2 / (5.75/100)) * 11.496 \approx 34.78 * 11.496 \approx \text{€}3.998,-$

Besparing per jaar

Huidige kosten per jaar – nieuwe kosten per jaar $11.496 - 3.998 = \text{€}7498,-$

Bovenstaande berekeningen zijn samengevoegd tot één formule, waarin "x" staat voor de doorlooptijd in minuten in de nieuwe situatie.

$$\text{Besparing per jaar in euro's} = 11496 - ((x / 0,0575) * 11.496 / 100)$$

Deze berekening is voor alle alternatieven uitgevoerd aan de hand van de (geschatte) doorlooptijd van de nieuwe situatie. De uitkomsten zijn weergegeven in de rij "Besparing in euro's".



5.3.2 Checklist

Aan deze checklist zijn een aantal randvoorwaarden toegevoegd die van belang zijn bij het vergelijken van de verschillende alternatieven. De voorwaarden die zijn toegevoegd zijn: “Implementatiekosten”, “Impact op de workflow” en “Besparing per jaar (in euro’s)”.

Wens/eis:	Omschrijving
Inhoud verzoek	In het programma kan een verzoek in ieder geval de volgende informatie bevatten: naam indiener, naam en groep van de behandelaar, automatisch gegenereerd referentienummer, omschrijving verzoek, prioriteit/impact, datum ingediend, datum afgesloten, notes van behandelaars.
Terugkoppeling aan indiener	Het programma moet aan de indiener onder meer kunnen aangeven wanneer zijn verzoek is verwerkt.
Meerdere gebruikersgroepen	In het programma moeten meerdere gebruikersgroepen kunnen worden onderscheiden om verzoeken bijvoorbeeld van beheer naar de redactie te kunnen doorzetten.
Historie zichtbaar	In het programma moet het mogelijk zijn terug te zien wie er aan een verzoek gewerkt heeft. Dit kan automatisch zijn d.m.v. een historie (+), maar ook door middel van het handmatig toevoegen van notes zoals dat nu gebeurt (/).
Meetbaarheid	Om de SLA te kunnen meten moet het programma in staat zijn om rapportages uit te draaien waarin minimaal zichtbaar is hoeveel verzoeken er verwerkt zijn en hoeveel tijd daar per verzoek (gemiddeld) voor nodig was.
Passende omgeving	Het programma mag niet te veel functies bevatten die voor het webmasterteam niet nodig zijn. Dit zorgt voor afleiding en een onnodig drukke interface.
Aantal kliks	Het aantal muiskliks dat nodig is om een verzoek in te voeren, af te handelen en te sluiten mag niet buitensporig hoog zijn.
Doorlooptijd (in minuten)	Het invoeren, uitvoeren en afsluiten van een verzoek mag niet te veel tijd kosten.
Implementatiekosten	De kosten die gemoeid zijn met het invoeren van het systeem of programma.
Impact op de workflow	De impact die het overstappen naar een programma heeft op de workflow van het webmasterteam.
Besparing per jaar (in euro's)	De besparing in euro's die het alternatief op jaarbasis oplevert ten opzichte van de huidige situatie.

Tabel 4 Checklist met de gestelde eisen uit alinea 4.3

Op de checklist wordt per programma aangegeven of het aan de eis voldoet (+), niet voldoet (-) of gedeeltelijk voldoet (/). In onderstaande tabel is te zien hoe de verschillende alternatieven zich tot elkaar verhouden.

Wens/eis:	SDE changesmodule	Eigen SDE module	Incidentmodule handmatige invoer	Incidentmodule zelfmeldservice	Kopie incident module	JIRA	E-findings
Inhoud verzoek	+	+	+			+	/
Terugkoppeling aan indiener	+	+	+			-	/
Meerdere gebruikersgroepen	+	+	+			+	-
Historie zichtbaar	+	+	+			+	-
Meetbaarheid	/	+	+			-	-
Passende omgeving	-	+	+			-	+
Aantal kliks ¹⁷	52	8 ¹⁹	8	6	8	7 ²⁰	13
Doorlooptijd (in minuten)	5:46	±2:00 ¹⁸	2:00	1:50	2:00	±2:00 ¹⁹	1:30
Implementatiekosten	€0,-	€23.000,-	Laag ²⁰		Hoog ²¹	Middel ²¹	€0,-
Impact op de workflow	Geen	Laag	Laag	Middel	Laag	Hoog	Middel
Besparing per jaar (in euro's)	€0,-	€7.497,-	€7.497,-	€7.830,-	€7.497,-	€7.497,-	€8.497,-

Tabel 5 De mogelijke alternatieven uit hoofdstuk 5, afgezet tegen de eisen uit Tabel 2, alinea 4.3

¹⁷ Voor het tellen van het aantal kliks zijn alleen de stappen 3, 4 en 5 uit hoofdstuk 3.2.2, het invoeren, doorzetten en afsluiten van een verzoek meegeteld.

¹⁸ Omdat het tijdens het onderzoek niet mogelijk was daadwerkelijk een verzoek in te voeren in de eigen SDE module, is er een schatting gemaakt op basis van het aantal benodigde velden en de ervaringen met de andere SDE modules.

¹⁹ Omdat er tijdens het onderzoek geen mogelijkheid was om JIRA daadwerkelijk te gebruiken is een schatting gedaan op basis van demonstratievideo's en het aantal benodigde velden.

²⁰ Voor de overstap naar deze bestaande systemen zijn geen implementatiekosten verwacht, alleen uren van SNS Bank medewerkers. Omdat hier geen exacte berekening van gemaakt kon worden is gekozen voor een schatting.



5.4 Deelconclusies vergelijkend onderzoek

Uit de resultaten van het vergelijkend onderzoek kunnen een aantal conclusies worden aangaande de verschillende alternatieven. Van een aantal alternatieven is gedurende het onderzoek duidelijk geworden dat zij niet zouden worden opgenomen in het advies. Omwille van de compleetheid van het onderzoek zijn zij toch onderzocht en in kaart gebracht om te kunnen beargumenteren waarom is besloten deze alternatieven niet te kiezen. In de onderstaande paragrafen wordt deze argumentatie uiteengezet.

5.4.1 Eigen SDE implementatie

De eigen SDE implementatie komt uit het vergelijkend onderzoek als het alternatief dat het beste aansluit bij de workflow van het webmasterteam. Deze uitkomst ligt voor de hand, omdat het een op maat gemaakt product betreft.

In de offerte die Unit4 heeft afgegeven voor het ontwerpen en bouwen van de eigen module is een bedrag genoemd van €23.320,- voor het gehele traject. Dit bedrag is erop gebaseerd dat Unit4 een vooronderzoek moet doen waarin de wensen en eisen van het webmasterteam vast worden gesteld. Na het lezen van de analyse van de huidige en gewenste situatie uit dit onderzoek heeft Unit4 aangegeven dat er waarschijnlijk nog €2.000,- tot €2.500,- van dit bedrag af kan omdat een deel van het vooronderzoek al gedaan is. Hiermee komt het kostenplaatje voor een eigen SDE implementatie op ongeveer €21.000,-. Uitgaande van de berekende besparing per jaar van €7.497,- wordt deze investering in 3 jaar tijd terugverdiend.

Omdat BMC heeft aangegeven te stoppen met de ontwikkeling van SDE wordt binnen SNS Bank op dit moment gezocht naar vervangende software. Wanneer het webmasterteam beschikt over een eigen SDE module zijn ze daarmee onafhankelijk geworden van andere processen. Dit betekent dat er geen overleg hoeft te worden gepleegd wanneer het webmasterteam wijzigingen in de module wil laten aanbrengen. Het betekent ook dat wanneer andere afdelingen overgaan op andere software, het webmasterteam hier niet in mee hoeft te gaan. Zo wordt het risico voorkomen dat het webmasterteam tussen de wal en het schip raakt, wanneer de verschillende processen overstappen op verschillende softwarepakketten.

5.4.2 Overstappen op de bestaande incidentmodule.

Elke module binnen SDE valt onder de verantwoordelijkheid van een procesmanager. In het geval van de incidentmodule is dat de procesmanager incidentmanagement. Deze procesmanager heeft in overleg met de managers van de andere processen, zoals change management waar het webmasterteam nu onder valt, afspraken gemaakt over wat wel of niet thuishoort in het proces incidentmanagement.

Tijdens een intern overleg met de procesmanager van incidentmanagement zijn de verzoeken van het webmasterteam vergeleken met de omschrijving van de incidenten die volgens de afspraken thuishoren in het incidentmanagementproces. Hieruit is naar voren gekomen dat de verzoeken niet voldoen aan de criteria die gesteld worden aan een incident. Als het webmasterteam zijn verzoeken in de incidentmodule zou gaan invoeren zouden de rapportages van de procesmanager incidentmanagement “vervuild” raken, waardoor het incidentmanagementproces minder scherp meetbaar zou zijn.

Om deze redenen is door de procesmanager incidentmanagement aangegeven dat het webmasterteam geen gebruik kan maken van de incidentmodule. Dit definitieve antwoord is enkele weken voor het eind van het onderzoek duidelijk geworden. Omdat dit alternatief een belangrijke mogelijkheid was is er voor de volledigheid van het onderzoek voor gekozen deze wel mee te nemen in de vergelijking.

5.4.3 Het kopiëren van de bestaande incidentmodule.

Naar aanleiding van de bezwaren tegen het gebruik van de incidentmodule is onderzocht of de incidentmodule gekopieerd zou kunnen worden voor gebruik door het webmasterteam. Tijdens de gesprekken met Unit4 en het afdelingshoofd SSMT (Service en System Management & Tooling), de twee betrokken partijen, is duidelijk geworden dat de incidentmodule niet zomaar gekopieerd kan worden.

Als de module gekopieerd zou worden, zou dat betekenen dat de input uit de velden dezelfde naam en kenmerken krijgt als die van de originele incidentmodule, waardoor deze door elkaar zouden raken in de database. Om dit te voorkomen zouden alle velden hernoemd moeten worden en gekoppeld aan een nieuwe database. De kosten die hiermee gepaard gaan zouden vrijwel gelijk zijn aan die van een eigen SDE implementatie. Daarom is ervoor gekozen om dit alternatief niet verder in overweging te nemen.

5.4.4 Overstappen op JIRA

Doordat de gebruikersomgeving van JIRA flexibel kan worden ingedeeld, bestaat de mogelijkheid om de interface aan te passen zodat hij aansluit bij de workflow van het webmasterteam. Hierbij moet wel rekening gehouden worden met het feit dat JIRA van origine geen service desk programma is, zoals SDE, en dat er dus via omwegen en oneigenlijk gebruik van velden een werkbare interface moet worden gebouwd.

Dit is een belangrijk minpunt, omdat het risico bestaat dat er omslachtige formulieren gebouwd moeten worden zoals nu ook het geval is. Daarnaast brengt een overstap naar JIRA eenmalig opleidingskosten met zich mee omdat geen van de gebruikers op dit moment bekend is met het programma.

5.4.5 Terug naar E-findings

Hoewel de interface van E-findings compact en overzichtelijk is, bleek in het verleden dat de functionaliteit en meetbaarheid te wensen overliet. E-findings is in dit onderzoek opgenomen met de bedoeling om uit te zoeken of er aanpassingen gedaan kunnen worden aan het programma om de meetbaarheid en functionaliteit te verbeteren. Omdat tijdens de gesprekken met de verantwoordelijke beheerders duidelijk werd dat deze aanpassingen niet mogelijk waren of in ieder geval zeer lastig te realiseren, is besloten om de overstap naar E-findings niet verder te behandelen als mogelijk alternatief.



6 Conclusies en aanbevelingen

Uit het onderzoek en de daaruit volgende vergelijking is een aantal conclusies getrokken met betrekking tot de verschillende voorgestelde alternatieven. Om aan de output afspraak met de opdrachtgever te voldoen, een pragmatisch advies dat vrijwel direct uit te voeren is, wordt dit advies in paragraaf 6.1 eenduidig geformuleerd.

6.1 Deelvraag 5: Hoe kan SNS Bank het nieuwe systeem zó vormgeven dat het zo effectief of efficiënt mogelijk gaat functioneren?

Op basis van de bevindingen uit het onderzoek wordt geadviseerd om door Unit4 een eigen SDE module te laten bouwen voor het webmasterteam. Uit het onderzoek is gebleken dat een eigen module als beste past bij de workflow van het webmasterteam, omdat het invoerformulier in overleg met de gebruikers wordt vormgegeven. De mock-ups die in paragraaf 4.2 worden getoond kunnen hierbij als uitgangspunt en leidraad gelden.

De kosten die gepaard gaan met de ontwikkeling van de module, €23.320,-, worden volgens de berekening in drie jaar terugverdiend. Zelfs als binnen SNS Bank van hogerhand wordt besloten SDE in zijn geheel van de hand te doen is het aanneembaar dat dit niet binnen drie jaar gebeurt. Hierdoor kan met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid worden aangenomen dat de investering in een eigen module in ieder geval wordt terugverdiend.

Een bijkomend voordeel van de eigen module is dat als door externe factoren zoals de reorganisatie en de eisen van Compliance en Juridische Zaken er in de toekomst een wijziging in de workflow komt, deze kan worden doorgevoerd zonder dat daarbij rekening hoeft te worden gehouden met de processen van andere afdelingen.

Bij het uitvoeren van dit advies mag het voor zich spreken dat de afspraken met Unit4 helder worden vastgelegd in een nieuw PID om te voorkomen dat er onduidelijkheden over zijn. Ook zou het zo kunnen zijn dat er door de afdeling Service en System Management & Tooling binnen afzienbare tijd duidelijkheid komt over de vervangende software en de termijn waarop die geïmplementeerd wordt. Als dit gebeurt voordat het traject met Unit4 in gang is gezet valt het aan te bevelen te onderzoeken wat de mogelijkheden van dit nieuwe systeem zijn.

Mocht er, om financiële- of welke reden dan ook, van worden afgezien de eigen module te laten bouwen dan is het zaak om zo vroeg mogelijk aan te haken bij de selectie van het vervangende systeem. Als hier niet tijdig op ingehaakt wordt loopt Internet Verkoop het risico dat de grotere afdelingen als Change Management en Incident Management een softwarepakket kiezen waarmee niet aan de eisen van het webmasterteam kan worden voldaan.



Bibliografie

BMCsoftware. (2012). *bmc.com*. Opgeroepen op maart 2012, van <http://www.bmc.com/products/product-listing/service-desk-express-suite.html>

Gordon Training International. (sd). *Learning a New Skill is Easier Said Than Done*. Opgeroepen op 05 25, 2012, van [www.gordontraining.com](http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/): <http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/>

Stickdorn, S. (2011). *This is Co-Design Thinking*.

Unit4. (2011). *Project Initiatie Document Internet Verkoop v1*.



Afbeeldingenlijst

Figuur 1	Overzicht van de gebruikersgroepen	19
Figuur 2	flowdiagram van een changereis binnen het webmasterteam	20
Figuur 3	Screenshot van de opstartmogelijkheden van SDE.....	23
Figuur 4	Screenshot van het opstartscherm van SDE	23
Figuur 5	Screenshot van het kiezen van het dashboard in SDE	24
Figuur 6	Screenshot van de filterinstellingen op het dashboard van SDE	24
Figuur 7	Screenshot van het dashboard van SDE.....	25
Figuur 8	Screenshot van het linker uitklapmenu van SDE.....	26
Figuur 9	Screenshot van het invoerformulier voor een nieuw verzoek in SDE.....	26
Figuur 10	Screenshot van het tabblad "Registratie" in SDE.....	27
Figuur 11	Screenshot van het tabblad "Classificatie" in SDE	30
Figuur 12	Screenshot van het tabblad "Impact analyse" in SDE.....	30
Figuur 13	Screenshot van de pop-up "Globale Impact" in SDE.....	30
Figuur 14	Screenshot van de pop-up "Change nr." in SDE.....	31
Figuur 15	Screenshot van het tabblad "Impact" in SDE	31
Figuur 16	Screenshot van het tabblad "Autorisatie" in SDE	31
Figuur 17	Screenshot van het tabblad "Realisatie" in SDE.....	31
Figuur 18	Screenshot van het tabblad "Acceptatietest" in SDE.....	32
Figuur 19	Screenshot van het tabblad "Vrijgave" in SDE	32
Figuur 20	Screenshot van het veld "Referentie" in SDE.....	32
Figuur 21	Screenshot van de knop "Toewijzen" in SDE.....	32
Figuur 22	Screenshot van de pop-up "Change toewijzen" in SDE.....	33
Figuur 23	Screenshot van het veld "Implementatie" in SDE	35
Figuur 24	Overzicht van de weggestreepte velden uit sessieopdracht 1.....	39
Figuur 25	Leeg screenshot van SDE.....	40
Figuur 26	Photoshop mock-up van het invoerformulier uit sessieopdracht 2 van de redacteurs	43
Figuur 27	Het invoerformulier uit sessieopdracht 2 van de beheerders	45
Figuur 28	Screenshot van het invoerformulier uit de incidentmodule van SDE.....	47
Tabel 1	Overzicht van de benodigde stappen voor het invoeren en doorzetten van een wijzigingsverzoek in SDE.....	28
Tabel 2	Overzicht van de benodigde stappen voor het afsluiten van een wijzigingsverzoek in SDE....	34
Tabel 3	De gestelde eisen, afgeleid uit de sessieopdrachten	48
Tabel 4	Checklist met de gestelde eisen uit alinea 4.3.....	64
Tabel 5	De mogelijke alternatieven uit hoofdstuk 5, afgezet tegen de eisen uit Tabel 2, alinea 4.3 ...	65

