

Behoud uw klant met optimaal ICT-beheer

Wat is ICT-beheer?

ICT-beheer richt zich op essentiële aspecten van de dienstverlening aan uw klant. Hierbij onderscheiden we de processen *levering*, *service* en *instandhouding*. Het gaat bij deze processen om drie belangrijke vragen. Hoe kan de beheerorganisatie uw ICT-diensten op tijd en in één keer goed leveren? Hoe kan de klant oplossingsgericht geholpen worden en wat is er nodig om de continuïteit te waarborgen? De antwoorden op deze vragen dragen er aan bij dat uw ICT-beheer optimaal functioneert met als belangrijkste doel het behoud van uw klant.

Wat kunnen wij u bieden?

De consultants van Managing Networks bij TNO Telecom hebben ruime ervaring met het inrichten en verbeteren van ICT-beheer. Vanuit onze *onafhankelijke* positie, zijn wij graag uw partner bij:

- Het inrichten van nieuwe ICT-diensten
- Het oplossen van operationele problemen

Op basis van een diepgaande analyse en in nauwe samenwerking met de betrokken beheerders, worden de oplossingen ontwikkeld.

Inrichten van nieuwe ICT-diensten

Bij het ontwerp van een nieuwe ICT-dienst dienen ook de beheerprocessen en -systemen in een vroeg stadium te worden ontwikkeld. Uiteindelijk kunnen daardoor ergernissen bij uw klant worden voorkomen en operationele beheerkosten beperkt blijven. TNO Telecom kan voor u de beheerprocessen ontwerpen, functionele eisen opstellen ten aanzien van de beheersystemen en u adviseren bij een leveranciersselectie. TNO Telecom is zelf geen leverancier van



Klanten stellen steeds hogere eisen aan ICT-dienstverlening. Hoe kunt u er als ICT-dienstverlener voor zorgen dat u aan deze eisen voldoet? Het antwoord vindt u in de optimale inrichting van uw ICT-beheer!

beheerproducten en -systemen en is dus *objectief* en *onafhankelijk*.

Oplossen operationele problemen

Naarmate het aantal gebruikers van een ICT-dienst groeit, neemt ook de complexiteit van het ICT-beheer toe. In de praktijk kan dit leiden tot diverse operationele problemen. Door middel van een *beheeraudit* kunnen de consultants van Managing Networks u helpen met het:

- Verbeteren van de ICT-performance
- Voorkomen van grote/langdurige storingen
- Reduceren van operationele beheerkosten
- Verhogen klantgerichtheid van de beheerorganisatie
- Optimaliseren van de leverings- en instandhoudingprocessen

De beheeraudit is een gestructureerde methode om de oorzaken van operationele problemen in kaart te brengen en hiervoor objectief de oplossingen aan te reiken. De beheeraudit bestaat uit vier stappen:

1. Middels interviews wordt de huidige situatie in kaart gebracht, daarin wordt een overzicht gemaakt van de beheerprocessen, -systemen en -organisatie.
2. Aan de hand van metingen of een benchmark worden knelpunten inzichtelijk gemaakt.
3. In overleg met u stellen we vervolgens een passend verbeterplan op.
4. Bij de uitvoering van het verbeterplan bewaken wij de voortgang en de resultaten.

Voorbeeld beheeraudit

TNO Telecom heeft in samenwerking met een grote operator in Nederland een beheeraudit uitgevoerd naar de ICT-performance bij de servicedesk. Door performanceproblemen in een aantal back-office systemen konden medewerkers van de servicedesk regelmatig niet beschikken over bepaalde klantgegevens. TNO Telecom heeft performancemetingen laten uitvoeren en hiermee de knelpunten inzichtelijk gemaakt. Vervolgens is in overleg met de opdrachtgever een verbeterplan opgesteld. De performanceproblemen zijn volgens dit plan aangepakt en hebben geleid tot 80% minder storingen en een grotere klant- en medewerkers-tevredenheid!

Kennis en ervaring

Om u goed te kunnen adviseren zijn de consultants van Managing Networks op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn:

- Real-time provisioning
- Web-based management
- Policy-based management

TNO Telecom is lid van het TeleManagement Forum, het DSL Forum en het IT Service Management Forum en heeft hierdoor toegang tot de

beheerstandaarden die wereldwijd toegepast worden. TNO Telecom heeft tevens diepgaande kennis van:

- Proces- en datamodelen: ITIL, eTOM en SID
- Beheersystemen en -architecturen: OSS/BSS, NGOSS en SOA
- IT-technologieën: COPS, XML, SNMP en SOAP

De consultants van Managing Networks hebben jarenlange ervaring met het toepassen van deze kennis bij KPN. Zo is het beheer van MPLS VPN diensten, IP QoS, VoIP, xDSL- en glasvezelgebaseerde diensten ontwikkeld en heeft TNO Telecom diverse beheeraudits uitgevoerd.

Compleet aanbod

Door het combineren van kennis uit andere disciplines binnen TNO kunnen de consultants van Managing Networks u een uniek en compleet aanbod doen. Wij werken nauw samen met experts op het gebied van security, billing, service development en business & network optimalisation.

TNO Telecom - Managing Networks

TNO Telecom is graag uw partner bij de ontwikkeling van uw ICT-beheer!

Voor meer informatie

TNO Telecom
Managing Networks
Willem van den Bosch

Postbus 5050
2600 GB Delft

managingnetworks@telecom.tno.nl
www.telecom.tno.nl

T 015 285 71 26

