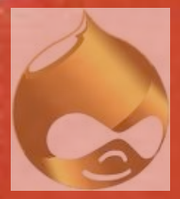


KICKOFF DRUPAL
2VALUE 2DE LIJNS SUPPORT INRICHTING

Henk van Cann
Joris Snoek
Bas Vredeling

WAT GAAN WE DOEN?

- Wat is een 2Value SLA en wie zijn betrokken?
- Op welke manier worden 2value klanten afgehandeld?
- Hoe wisselen we kennis en informatie uit?
- What is in it for me?!

WAT VALT ER TE WORKSHOPPEN?

- Mee construeren zodat de SLA specifiek voor DRUPAL WERKBAAR wordt
- Welke ingangseisen moeten we stellen aan PROJECTEN, KENNIS en KUNDE

BETEKENIS VOOR ASSOCIATE

- 1x maand 2.5 dagen dienst; de resterende dagen doen collega's
- tegen **betaling**: per overdracht, voorbereiding dienst en afgehandelde call
- kennis & kunde?!
- beschikbaarheid team voor volgende opdrachten
- associate worden

KLANTEN WILLEN...

- Geholpen worden
- Aansprakelijkheid afkopen
- SLA contract

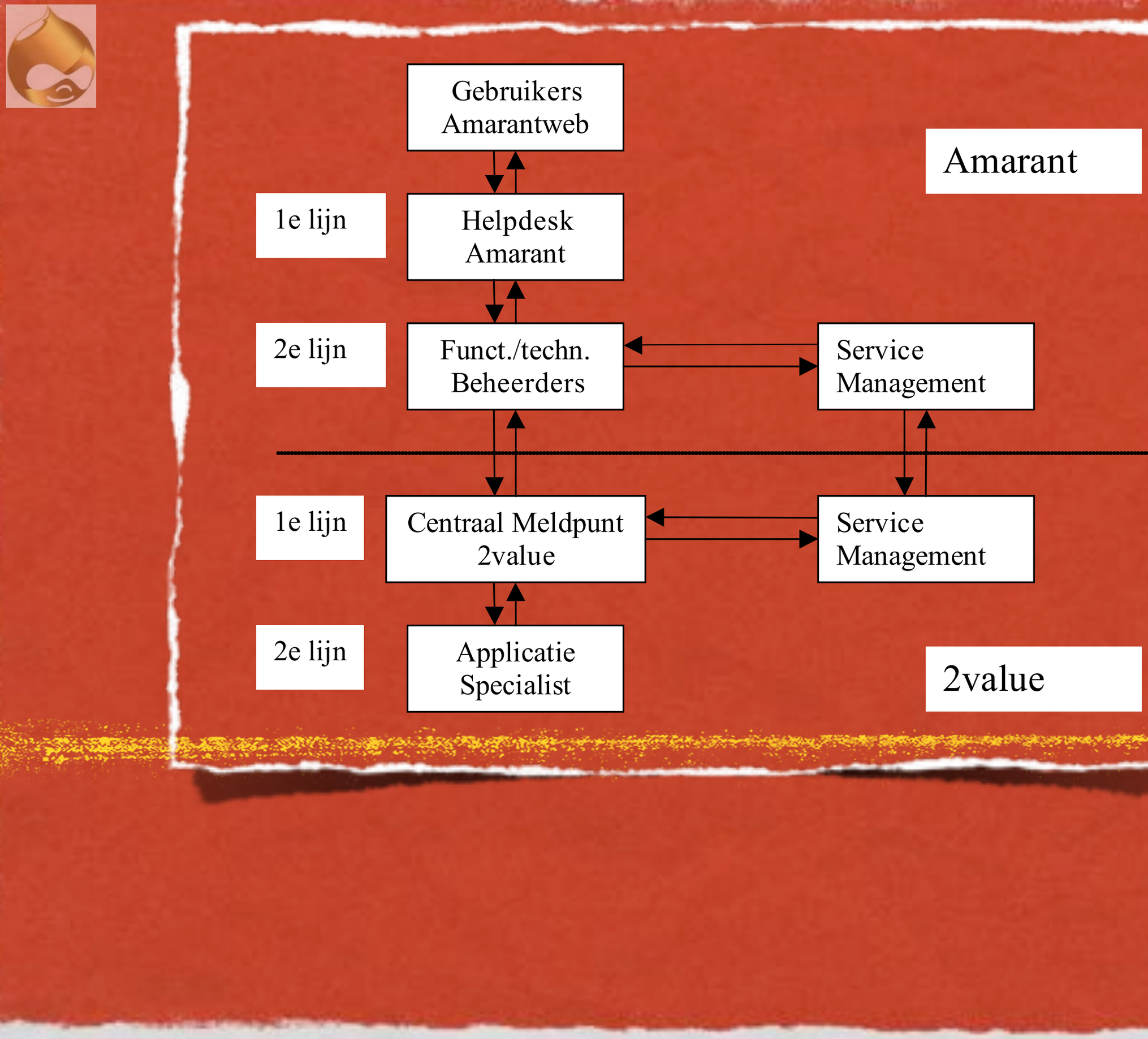
CASE: AMARANT

INTRANET JOOMLA APPLICATIE

WIE WAT WAAR

- 2Value **project**verantwoordelijk
- Rob: projectleider
- Ronald: developer
- Jira-ICT: opleider
- Kovoks: LAMP leverancier

- 2Value **SLA**verantwoordelijk
- Bas Vredeling: SLA-manager
- 2de lijns: Ronald, Rob, Anja,...
- 3de lijns: Ronald


Gebruikers Amarantweb
Amarant
1e lijn
Helpdesk Amarant
2e lijn
Funct./techn. Beheerders
Service Management
1e lijn
Centraal Meldpunt 2value
Service Management
2e lijn
Applicatie Specialist
2value

MET KLANT INRICHTEN

- Kennis en proces
- Contract
- Dienstenniveau
- Productreeks
- Beschikbaarheid

SERVICE-OVEREENKOMST DIENSTEN UIT PORTFOLIO 2VALUE

- Helpdesk, incident- probleembeheer
- Configuratie en -wijzigingsbeheer
- Release management

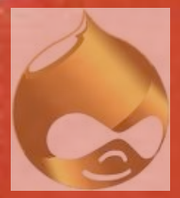
WIE DOET WAT?

- Algemene eerste lijns
- Algemene product eerste lijn
- 2de lijn Platform
- 2de lijn Applicatie
- 3de lijn Applicatie

Team 1	Koopman-w	Nieuw	Nieuw	Nieuw
Ronald	Associate	Associat	Kernl	Associate
Peter	Associate	Associat	Associate	Kernl
Rob	SLAman	SLAmar	SLAman	SLAman
Hans	Associate	Kernl	Associate	Associate
Ludo	Associate	Associat	Associate	Associate
Anja	Associate	Associat	Associate	Associate
Jan	Kernl	Associat	Associate	Associate

BETALING ASSOCIATE

- Facuratie per 3 maanden
- Vooruitbetaling door 2Value van voorbereiding in 3 maanden (continu) en overdracht (eenmalig
- Overdrachtsessies: 90 euro per keer
- Teammeetings follow-up: 50 euro per keer
- Training en tentamen: gratis (wel: tijd en reis)
- Voorbereiding: 30 euro per dienst
- Per call: min 1 kwartier max. 2,5 uur tegen 60 euro



VORM

- Vast deel SLA
- Strippenkaart

Service op Open Source website en intranet; kan dat serieus? Ja.

2VALUE OPEN SOURCE PROFESSIONALS

IT budgetten staan onder druk. Afhankelijkheid van leveranciers willen we kwijt. Misschien kijkt ook u naar de mogelijkheden van Open Source en Open standaarden. Zonder dat de schoen elders gaat wringen. Het goede nieuws is dat u niet meer nodig heeft dan 2Value en Stone-IT.

KORT EN KRACHTIG

Helpdesk, onderhoud en beheer op Open Source websites en intranetten. 2Value Open Service Level Agreement is daarvoor het middel. De belangrijke zaken in een organisatie moeten eerst helder worden. De 2Value scan doet dat vrijblijvend in één enkel gesprek.

AFSPRAAK IS AFSPRAAK

Duidelijke kosten vooraf, geen verrassingen. Benodigde reactietijd en beschikbaarheid van personeel bepalen de vaste kosten. Het variabel deel is gebaseerd op extra aanspraken die klanten maken. Niet goed?, geld terug!

SAMEN STERK VOOR RESULTAAT

2Value SLA is een gezamenlijk initiatief van een aantal leveranciers en dienstverlaners in de hoogste regionen van de Open IT-sector. Professionele partijen met elk een indrukwekkende staat van dienst. Vakspecialisten die hun krachten bundelen voor maximaal resultaat.

PARTNERS IN OPEN SERVICE LEVEL AGREEMENTS

2Value Group
Open Source Professionals in websites en intranetten

Stone-IT
Linux voor e-business; advies, realisatie en beheer van oplossingen op het gebied van Infrastruktuur en Hosting.

Jira Iet
Joomla, Drupal en Magento trainingen

Media
Webshop concepten en realisatie op basis van Magento

Powered by

2VALUE

STONE-IT

Case Flevoziekenhuis

Hans Verstegen - webmaster Flevoziekenhuis
Peter Pels - hoofd communicatie Flevo Ziekenhuis

"Internet steeds belangrijker als communicatiemiddel"

Pels: *"Het Flevoziekenhuis groeit: wij worden groter, completer en beter. Wij bieden hoogwaardige basiszorg met alle gangbare specialismen, krijgen meer topklinische voorzieningen en ontwikkelen ons als opleidingsziekenhuis. Als ziekenhuis staan we midden in de samenleving. Met onze partners in stad en regio willen we de beste zorg bieden. Daarbij blijven we ons constant vernieuwen. Onze 1500 medewerkers en 200 vrijwilligers staan dag en nacht klaar voor onze patiënten."*

Zitslus verbetert de website van Flevo Ziekenhuis in 2008 met Joomla. Tegelijk zet Stone-IT in hoe bij Flevo Ziekenhuis de onderliggende server en software op. Site en server worden nu in een hand op afstand beheerd en onderhouden. En er zit een Stone-IT-2Value-helpdesk bij.

Met de introductie van marktwerking in de gezondheidszorg wordt internet steeds belangrijker als communicatiemiddel. Patiënten, verwijzers, maar ook verzekeraars willen zorgaanbieders met elkaar kunnen vergelijken. Informatie over het zorgaanbod, toegangstijden en kwaliteit moet snel kunnen worden gevonden. Betrouwbaarheid en service zijn belangrijk, maar het ziekenhuis zoekt ook een partner die gemaakt en ongevraagd adviseert over verbeteringen en nieuwe toepassingen.

Beoordeling halverwege (okt 2008): het proces is voor verbetering vatbaar. Het resultaat kan Flevo Ziekenhuis zich goed in vinden. Stone-IT/2Value draagt steeds verbetervoorstellen aan. Flevo Ziekenhuis koest daarmit al voor (prijs) de wens en mogelijkheden.

Sterk daarbij aan gerichte oplossingen voor "beter gevonden worden", toegangsprachten, vrouwvormen rolbrouk op de site, beter kunnen testen en integratie met anders bedrijfsonderdelen.

Pels: "De overgang naar Joomla bleek ondanks goede begeleiding vrij complex. Er is voor gekozen de bestaande website integraal over te plaatsen en daarna pas de structuur en inhoud van de site te gaan verbeteren. Hierdoor is de overgang zelf soepel en met behoud van informatie verlopen. Het nadeel is dat mogelijke verbeteringen in de website zich pas later openbaren. Joomla vereist behoorlijk wat expertise die je als ziekenhuis zelf in huis moet hebben. Het opleiden en trainen van onze eigen webmaster heeft meer tijd en energie gekost dan we vooraf hadden ingeschat. Deze aanpak vereist maatwerk, die Stone-IT/2Value gelukkig konden leveren."

Dus matte:
klant contract, kennis van kosten en ervaring toepassen

Start project	april 2008
Duur van het project	6 maanden
Nazorgcontract	loopt 6 maanden
Aantal afgehandelde calls	25

Ik wil ook 2Value sla • Kijk voor meer exclusieve cases op www.2value.nl

INVULFORMULIER

Voor de snelst mogelijke 2Value SLA scan belt u nu met 023-5219693
U kunt ook dit formulier invullen en faxen naar 023-5440164

Ja, ik wil 2Value SLA scan.
Neem contact met me op.

Interesse in:
- Joomla SLA

STAP 1

- projecten van associates en 2Value aanvullen met het AANBOD van onderhoudscontract en documentatie

- SLA functionarissen inwerken en laten werken met platform-beheerders (bijv Byte of Stone-IT)

STAP 2

- project (later 3de lijns) vult gegevens in SLA systeem: Calltracking & servicewiki

- SLA functionarissen inwerken en laten werken met platform-beheerders (bijv Byte of Stone-IT)

MediaWiki
Because ideas want to be free.

STAP 3

Note Ray: certificering mogelijk in combi met T-map (testen voor oplevereing) Zo weet de klant en beheer afdeling wat men krijgt en verwachtingen gelijkt zijn.

- inspanningsverplichting meetbaar

- "certificering" van Drupal projecten die we accepteren

- "certificering" van onze kennis: bijv. SVN tentamen

Inspanningsverplichting en meten:
- reactietijden
- oplostijden
- akkoord en terugkoppeling klant
- collegiale reactietijden
- werkwijze
- documentatie

CONTRACTUEEL

- Inspanningsverplichting en meten:

- reactietijden
- oplostijden
- uren akkoord en terugkoppeling klant: Mantis
- collegiale reactietijden
- werkwijze standaard: wiki.2value.nl
- documentatie: service-wiki.2value.nl

VOORBEELD DRUPAL SERVICE VERZOEK

- www.koopman-works.nl
- Welk soort vragen?
- Welk **soort uitvoerende** in het team?
- Hoe **uitvoeren**?