

## Rabobank Groep ICT – Service Level Management

### Interim opdracht Rabobank Groep ICT

*Service Level Management (SLM) binnen Klantencontact is de logische schakel tussen opdrachtgever en ICT dienstverlening en het eerste aanspreekpunt voor SLA's, tarieven en projecten binnen Rabobank Groep ICT. De Service Level Manager is verantwoordelijk voor het maken en nakomen van afspraken tussen Opdrachtgevers en Groep ICT over de kwaliteit van de exploitatie. SLM bewaakt de kwaliteit van de dienstverlening en rapporteert hierover aan de opdrachtgever.*

### Opdrachtgever René Kuster, Account Service Level Manager, geeft als reactie:

“Met zijn doortastende manier van werken en het feit dat hij de sleutelspelers mee heeft gekregen door ze bij elkaar te brengen en te committeren aan het resultaat is de KWD interim manager erin geslaagd een traject vlot te trekken waar dat eerder volledig was vastgelopen.”

### Situatieschets

Het directoraat Groep ICT is het kloppend hart van de Rabobank technologie. Zij ondersteunt de Rabobank Groep met ICT-diensten. Hierbij staan continuïteit en effectiviteit steeds centraal. Bij Groep ICT werken ongeveer 2.800 mensen verspreid over vestigingen in Zeist, Utrecht, Eindhoven, Tilburg en Best. Als het gaat om wensen en behoeften rond de bestaande ICT-dienstverlening dan is Klantencontact de schakel met Groep ICT en haar klanten en opdrachtgevers. Klantencontact (KC) vormt de 'voorkant' van het exploitatiebedrijf. KC maakt heldere afspraken met opdrachtgevers over de prestaties van Groep ICT. KC biedt het dienstenpakket van Groep ICT bij afnemers aan en ondersteunt hen bij het oplossen van ICT-problemen. KC regisseert de implementatie van bestaande en nieuwe producten en diensten, en brengt wensen, behoeften en ervaringen van afnemers actief in binnen Groep ICT.

### Rol van de KWD interim manager

Als Service Level Manager binnen de afdeling Klantencontact van Rabobank Groep ICT had de interim manager de verantwoording over een aantal lijntrajecten voor de End User Dienstverlening van Rabobank Groep ICT. Een van de voornaamste trajecten in deze periode betrof het uifasieren van End Of Life servers bij Lokale Banken. Dit traject werd niet in de projecten van de vervangingsapparatuur meegenomen, waardoor uifasering achterwege bleef. De interim manager heeft een doorbraak gerealiseerd doordat hij dit

projectmatig in de lijn heeft opgepakt, zonder budget en projectteam, waarbij hij er in is geslaagd de sleutelspelers zo mee te nemen en te enthousiasmeren in dit traject dat er wel resultaat geboekt is.

Daarnaast heeft de interim manager ten behoeve van de uitrol van nieuwe dienstverlening een dashboard ontworpen op basis waarvan de stuurgroep voor het betreffende programma besluiten kon nemen met behulp van de daardoor beschikbare managementinformatie.

Ook is hij betrokken geweest bij het inrichten van een nieuwe dienst van Windows Ontwikkel- en Testomgevingen binnen het team, zowel inhoudelijk om taken en verantwoordelijkheden op de juiste plaats te beleggen als ook de financieel administratieve inrichting hiervan. Dit betrof onduidelijk belegde functionaliteit in een portefeuille van totaal 4 miljoen euro.

Een ander traject betrof het stroomlijnen van de administratieve organisatie binnen KC en in het bijzonder SLM ten einde zoveel mogelijk één of enkele bronnen te gebruiken en het handmatige werk terug te dringen. Hiertoe heeft de interim manager in verschillende trajecten meegewerkt aan oplossingen op dit vlak.

In het verlengde daarvan ligt de begeleiding van het team in de jaarlijkse tarifiering- en budgettrondes binnen Rabobank Nederland. De interim manager heeft hier een grote bijdrage aan geleverd, mede door zijn financieel-economische achtergrond en de affiniteit die hij daardoor met het onderwerp heeft.

## Het resultaat

De interim manager is er in geslaagd om beweging te krijgen in het uiffaseringstraject van lokale bankservers, waar dat vastgelopen was. Juist door zijn aanpak waarbij hij het accent heeft gelegd op het actief managen van de relatie met de stakeholders, is het hem gelukt een gezamenlijk doel en resultaat na te streven, ondanks het ontbreken van een formeel projectteam. Hij heeft zich in snel tempo de administratieve organisatie binnen KC eigen gemaakt en heeft daarin een belangrijke bijdrage geleverd in de reductie van administratieve handelingen en het zoveel mogelijk terugbrengen van brongegevens naar enkele bronnen. Ook in de overige trajecten liet hij zien zich snel materie eigen te maken en binnen korte tijd de vele stakeholders te duiden en hen te leren kennen.

De interim manager heeft hiermee een belangrijke bijdrage geleverd aan het transparanter maken van de dienstverlening van KC en het realiseren van de doelen die het Service Level Management binnen KC zich ten doel had gesteld voor 2010.

## Opdrachtgever René Kuster, Account Service Level Manager End User Diensten, geeft als reactie:

“Met zijn doortastende manier van werken en het feit dat hij de sleutelspelers in beweging heeft gekregen door ze bij elkaar te brengen en te committeren aan het resultaat is de KWD interim manager erin geslaagd een traject vlot te trekken waar dat eerder volledig was vastgelopen.”