



CVA – Informatica Opleidingen

7

CVA Informatica Opleidingen BV
Zekeringstraat 23
1014 BM Amsterdam
T: 020-5817766
F: 020-5817767
E: info@cva-informatica.nl



ITIL Service Management ***Service Delivery/Service Support***

Cursusprogramma



© Copyright

CVA Informatica Opleidingen B.V.
Zekeringstraat 23
1014 BM AMSTERDAM
T 020-581 77 66
F 020-581 77 67
I www.cva-informatica.nl
E info@cva-informatica.nl

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, elektronisch of op welke andere wijze ook en evenmin in een retrieval system worden opgeslagen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van CVA-Informatica Opleidingen.

Versie 1.1 Augustus 2007

Inhoudsopgave

1 Cursusprogramma	4
2 Cursusinhoud.....	5
3 Dagindeling	7
3.1 Service Support (5 dagen).....	7
3.2 Service Delivery (5 dagen).....	8
4 Exameneisen.....	11
5 Casus Privilege Hotels	17
5.1 Achtergrond.....	17
5.2 IT-Infrastructuur.....	18
5.3 Personele bezetting IT-afdeling	19
5.4 IT Service Management	20
5.5 Informatiesystemen	20
5.6 Ontwikkeling bij Privilege Hotels.....	21
5.7 Beleid	22

1 Cursusprogramma

Dit cursusprogramma bevat informatie over de cursus ITIL Service Management, Service Delivery en Service Support. Naast de beschrijving van de inhoud van de cursus is een dagindeling opgenomen. Tevens treft u de casus Privilege Hotels aan, waaruit tijdens de cursus opdrachten gemaakt zullen worden.

Wij verzoeken u vooraf aan de cursus de casus goed door te lezen zodat u goed voorbereid bent om de opdrachten te maken die aan de casus verbonden zijn.

Wij wensen u veel succes met uw studie.

CVA - Informatica opleidingen

2 Cursusinhoud

ITIL Service Management, Service Support en Service Delivery

Doel

De organisatie en het beheer van de informatie-technologie als basis stellen voor een kwalitatief goede dienstverlening.

U krijgt inzicht in de concepten en samenhang van de verschillende ITIL processen, vaardigheid in het aansturen van ITIL processen en participatie in beleid aangaande ICT-services.

Doelgroep

Deze cursus is bestemd voor diegenen die zijn belast met het beheer en de exploitatie van informatie technologie en de infrastructuur.

Voorkennis

Ongeveer 2 jaar ervaring als Service Manager, Proces Manager, Projectleider of Consultant in ICT dienstverlening. Opleidingsniveau: HBO of gelijkwaardig niveau verkregen door middel van praktijkervaring of door zelfstudie opgedaan.

Degelijke kennis van ITIL Foundation en in het bezit van het "Foundation Certificate in IT-Service Management".

Inhoud

De ITIL Service Delivery Set, bestaande uit:

- Service Level Management;
- Capacity Management;
- Financial Management for IT Services;
- Availability Management;
- IT Service Continuity Management.

De ITIL Service Support Set, bestaande uit:

- Configuration Management;
- Service Desk & Incident Management;
- Problem Management;
- Change Management;
- Release Management.

Opmerkingen

Het "Managers Certificate in IT-Service Management" examen bestaat uit drie onderdelen. Tijdens de cursus zullen de docenten de cursisten beoordelen op een aantal competenties die onderdeel uitmaken van het Incourse Assessment. Dit onderdeel maakt deel uit van de examenscore. De andere twee onderdelen zijn het schriftelijk examen bij het EXIN over de ITIL Service Support Set en de ITIL Service Delivery Set.

Cursustijden en studie belasting

Cursustijden zijn van 09:30 uur tot 17:00 uur en er worden minimaal 2 huiswerkopdrachten gegeven (belasting ca. 1½ uur in de avonduren). De gemiddelde studiebelasting bedraagt 320 studiebelastingsuren. De studiebelasting is een indicatie. De benodigde studietijd voor algemene literatuur en oefening is sterk afhankelijk van competentie en ervaring.

Certificering en examens

ITIL Foundation Certificate in IT Service Management is een eis voor alle vervolopleidingen.

Alle ITIL examens worden afgenomen door:

Stichting Exin

Kantoor Janssoenborch

Hoog Catharijne

Godebaldkwartier 365

3511 DT Utrecht

Postbus 19147

3501 DC Utrecht

Telefoon (030) 234 48 11

Fax (030) 231 59 86

e-mail: info@exin.nl

internet: <http://www.exin.nl>



Voor de examendata voor Managers Certificate in IT Service Management verwijzen wij u naar de internetsite van Exin.

3 Dagindeling

Lestijden van 09:30 tot 17.00 uur

3.1 Service Support (5 dagen)

Te behandelen processen:

- Configuration Management
- Change Management
- Service Desk & Incident Management
- Problem Management
- Release Management
- Aanverwante onderwerpen

Dag 1

- Exameneisen
- Proces en procesmanagement
- Configuration Management
- Opdrachten Configuration Management
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 2

- Procedures en werkinstructies
- Change Management
- Opdrachten Change Management
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 3

- Service Desk
- Communicatie
- Incident Management
- Opdrachten Service Desk & Incident Management
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 4

- Overwegingen bij het implementeren van IT Service Management processen
- Problem Management
- Opdrachten Problem Management
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 5

- Release Management
- Opdrachten Release Management
- Bespreken huiswerk casus Pecunia
- Eindopdracht
- Evaluatie en afsluiting

Incourse assessment

- Tussentijds zullen voortgangsgesprekken gehouden worden over het Incourse Assessment
- Op de laatste dag wordt het eindbeoordelingsgesprek gehouden over de Incourse Assessment

3.2 Service Delivery (5 dagen)

Te behandelen processen:

- Service Level Management
- Financial Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Aanverwante onderwerpen

Dag 1

- Exameneisen
- Proces en procesmanagement
- Service Level Management
- Opdrachten
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 2

- Kwaliteit en cultuur
- Financial Management for IT Services
- Opdrachten
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 3

- Implementatieplanning Service Managementprocessen
- Capacity Management
- Opdrachten
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 4

- Availability Management
- Opdrachten
- Security Management
- Huiswerk casus Pecunia

Dag 5

- IT Service Continuity Management
- Opdrachten
- Huiswerk casus Pecunia
- Eindopdracht
- Evaluatie en afsluiting

Incourse assessment

- Tussentijds zullen voortgangsgesprekken gehouden worden over het Incourse Assessment
- Op de laatste dag wordt het eindbeoordelingsgesprek gehouden over de Incourse Assessment

4 Exameneisen

Manager's Certificate in IT Service Management

Publicatiedatum 8 februari 2005

Startdatum 1 juni 2001

Doelgroep

De module ITIL Service Manager is bedoeld voor managers en consultants op het gebied van IT-beheer, in het bijzonder voor hen die betrokken zijn bij het implementeren van IT Service Management of het adviseren over IT Service Management.

Voorkennis

- HBO-niveau of gelijkwaardig niveau verkregen door middel van praktijk of door zelfstudie opgedaan
- Foundation Certificate in IT Service Management
- Goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift
- Gespreksvaardigheden, presentatievaardigheid, inlevingsvermogen, vergadervaardigheid, teamwork-vaardigheid
- Ten minste twee jaar beroepservaring als manager op het terrein van het beheer van automatiseringsmiddelen.

Vrijstelling

Geen.

Exameneisen

1. Analyseren van de bestaande organisatie
2. Ontwerpen van een organisatie
3. Beschrijven van de processen en de organisatie
4. Beoordelen van processen
5. Uitvoeren van veranderingstrajecten
6. Schriftelijke rapportage
7. Managementvaardigheden

De gemiddelde studiebelasting bedraagt 320 studiebelastingsuren (sbu), globaal te verdelen als volgt:

- begripsvorming literatuur Service Support 20 sbu
- Service Support cursus 40 sbu
- begripsvorming literatuur Service Delivery 20 sbu
- Service Delivery cursus 40 sbu
- bestudering ITIL Service Support modules en oefening 60 sbu
- bestudering ITIL Service Delivery modules en oefening 60 sbu
- bestudering algemene literatuur en oefening schriftelijke rapportage 40 sbu

- bestudering algemene literatuur en oefening projectmethodieken 40 sbu

De studiebelasting is een indicatie. De benodigde studietijd voor algemene literatuur en oefening in schriftelijke rapportage en projectmethodieken is sterk afhankelijk van competentie en ervaring. De genoemde 80 uur is een indicatie voor hen die op dit terrein nog oefening behoeven.

In Course Assessment

Onderdeel van het examen vormt een in course assessment, waarbij exameneis 7, managementvaardigheden, wordt getoetst tijdens de cursus bij een door EXIN geaccrediteerd opleidingsinstituut. Om het Manager's Certificate in IT Service Management te kunnen behalen moet dit incourse assessment met voldoende resultaat zijn beoordeeld. Welke opleiders zijn geaccrediteerd is te vinden op de EXIN-website <http://www.exin.nl> of kan bij EXIN worden opgevraagd.

Specificatie van de exameneisen

Algemeen

De getoetste processen zijn:

- Incident Management
- Problem Management
- Configuration Management
- Change Management
- Release Management
- Service Level Management
- Availability Management
- Capacity Management
- Financial Management for IT Services
- IT Service Continuity Management
- Security Management

en de functie

- Service Desk.

1 Analyseren van de bestaande organisatie

De kandidaat is in staat een bestaande organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT-infrastructuur te analyseren. De kandidaat kan voor een gegeven organisatie beschrijven:

- welk proces waar belegd is
- welke informatie tussen de processen wordt uitgewisseld
- welke informatie vanuit de processen wordt opgeleverd aan het management voor sturing en controle.

2 Ontwerpen van een organisatie

De kandidaat is in staat een organisatiestructuur te ontwerpen voor het beheer en de exploitatie van de IT-infrastructuur.

De kandidaat kan:

- criteria uit de bedrijfs- en organisatiedoelinden afleiden en formuleren, die bepalend zijn voor het beheer en de exploitatie van de IT-infrastructuur
- beargumenteerde aanbevelingen formuleren voor de inrichting van de ITIL Service Management processen rekening houdend met:
 - omvang en complexiteit van de automatiseringsorganisatie;
 - omvang en complexiteit van de automatiserings-infrastructuur;
 - de managementstructuur;
 - de bedrijfscultuur;
 - taakinhoudelijke functiescheiding;
 - uitvoerende, controlerende en borgende functiescheiding.

3 Beschrijven van de processen en de organisatie

De kandidaat is in staat de IT Service Management processen en de inrichting en werking van een organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT- infrastructuur te beschrijven.

De kandidaat kan voor een gegeven organisatie:

- procedures en werkinstructies vervaardigen die passen bij de gegeven organisatie
- functie- en taakomschrijvingen opstellen die passen bij de beloningsstructuur, het opleidingsniveau en de managementstructuur van de gegeven organisatie
- criteria formuleren voor de werving, de selectie, plaatsing, herplaatsing en afvloeiing van personeel
- specificeren welke criteria van toepassing zijn voor de selectie of ontwikkeling van geautomatiseerde hulpmiddelen
- voorstellen formuleren voor opleiding, training en vorming van medewerkers.

4 Beoordelen van processen

De kandidaat heeft vaardigheid in het beoordelen van de werking van de IT Service Management processen in een gegeven organisatie.

De kandidaat kan in een gegeven situatie:

- beoordelen of de ITIL Service Management processen in de organisatie uitgevoerd worden
- beoordelen of de inrichting van de formele organisatie effectivering van de bij de processen behorende verantwoordelijkheden mogelijk maakt
- controleren of de minimaal noodzakelijke procedures bestaan en voldoen
- concrete aanbevelingen formuleren voor verbeteringen in opzet en werking van procedures
- verifiëren of procedures daadwerkelijk gehanteerd worden.

5 Uitvoeren van veranderingstrajecten

De kandidaat beschikt over de vaardigheid te adviseren over veranderingstrajecten bij de invoering of verbetering van IT Service Management processen.

De kandidaat kan:

- een plan van aanpak voor een veranderingstraject opstellen
- een projectorganisatie beschrijven
- projectopdrachten en werkinstructies ten behoeve van een veranderingstraject opstellen
- adviseren over de communicatie rond een veranderingstraject
- aangeven op welke plaatsen de voortgang van een veranderingstraject, of van onderdelen daarvan, getoetst wordt en hoe deze toetsing dient plaats te vinden
- een veranderingstraject beschrijven voor de inrichting van een nieuwe organisatie of voor de herinrichting van een bestaande organisatie voor het beheer en de exploitatie van de IT-infrastructuur
- bijdragen aan de realisatie van een veranderingstraject door het:
 - overbrengen van te hanteren terminologie aan zowel management als medewerkers
 - leiden en begeleiden van de invoering van procedures en werkinstructies in de organisatie
 - aangeven van methodische werkwijzen die tot een gewenst deelresultaat binnen het veranderingstraject leiden.

6 Schriftelijke rapportage

Die noodzakelijk is om als projectleider of manager in een beheerorganisatie te functioneren. De kandidaat is in staat om de volgende documentvormen te produceren:

- een plan van aanpak
- een notitie
- een werkinstructie
- een procedure.

De kandidaat kan deze documenten zodanig formuleren en structureren, dat dit de acceptatie door de doelgroep niet belemmert. Hierbij worden -waar relevant -de volgende criteria in acht genomen:

- leesbaarheid van het document
- spelling en grammatica
- structuur
- argumentatie
- relevantie
- stijl
- lay-out (indeling)
- contextgevoeligheid.

7 Managementvaardigheden

De kandidaat beschikt over managementvaardigheden die noodzakelijk zijn om als projectleider of manager in een beheerorganisatie te functioneren. De kandidaat beschikt over de volgende voor een IT Service Manager belangrijke kerncompetenties:

- probleemanalyse
- oplossen van problemen
- creativiteit

- interpersoonlijke sensitiviteit
- persoonlijke omgang
- leiderschap
- delegeren management control
- plannen /organiseren
- initiatief
- volharding
- standvastigheid
- besluitvaardigheid
- communicatieve vaardigheid
- interactieve vaardigheid.

De kandidaat kan in een in-course assessment aantonen te beschikken over de genoemde kerncompetenties door middel van onderstaande werkvormen:

- tweegesprek /driegesprek
- groepswork
- vergaderingen
- interviews
- presentaties en nabesprekingen
- analyseoefeningen
- stellingen verdedigen en overtuigen
- plenair debat
- maken van een planning.

Literatuur

A

Service Delivery
Norwich/London, CCTA/The Stationery Office, 2000
ISBN 01 1330 017 4

B

Service Support
Norwich/London, CCTA/The Stationery Office, 2000
ISBN 01 1330 015 8

Examenzitting

Het raadplegen van literatuur en notities is **niet** toegestaan.

Bron: EXIN, hét exameninstituut voor ICT'ers, Utrecht.

5 Casus Privilege Hotels

5.1 Achtergrond

Privilege Hotels is een relatief grote hotelgroep die gestaag is gegroeid als gevolg van een beleidsmatige aankoop van vastgoed gedurende de laatste 8 tot 10 jaren. De groep bezit in totaal meer dan 180 hotels/motels, waarvan het merendeel zich in Florida en de zuidelijke Staten van Amerika bevindt. De groep heeft tevens een dochteronderneming voor vastgoedbeheer. De dochteronderneming beheert meer dan 600 villa's en appartementen waarvan ongeveer de helft eigendom is van de groep. De overige villa's en appartementen worden beheerd voor een groot aantal cliënten.

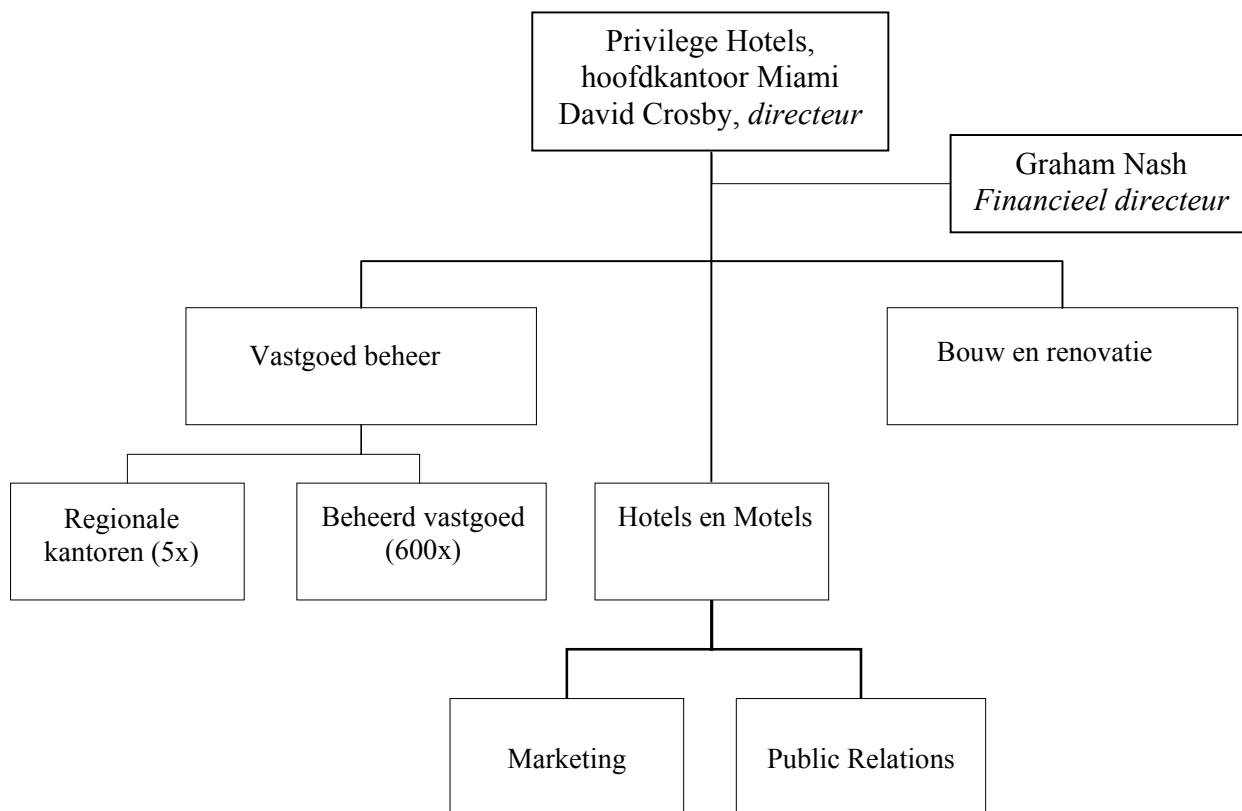
De hotelgroep heeft tevens haar eigen bouw- en renovatieafdeling die voornamelijk zorgt voor het opknappen van nieuw aangekocht vastgoed. In totaal heeft de groep meer dan 9500 werknemers (in de bijlage is te zien hoe de groep is gestructureerd).

Het hoofdkantoor van de groep is gevestigd in Miami. Op het hoofdkantoor zijn ondersteunende afdelingen als Administratie, Inkoop, IT, Financiën en Personeelszaken aanwezig. Op het hoofdkantoor zijn ongeveer 320 medewerkers in dienst, waaronder ongeveer 90 op de IT-afdeling.

De directie heeft besloten een beleid te gaan voeren voor verdere uitbreiding van de hotelketen. Een team onder leiding van de directeur David Crosby gaat actief nieuw vastgoed in de Verenigde Staten, Canada en Mexico verwerven. Er bestaan tevens plannen om in de komende 18 tot 24 maanden ook op de Europese markt actief te worden, te beginnen met het Verenigd Koninkrijk en Nederland.

De strategie van de groep bestaat uit het leveren van accommodatie voor een redelijke prijs, voor zowel zakelijke gebruikers als gezinnen. Deze strategie heeft succes gehad, met als resultaat stijgende omzet en winst. De directie is echter bezorgd of de kwaliteit van het beheer wel kan worden gehandhaafd wanneer de organisatie blijft groeien.

Het directieteam erkent het belang van IT voor het zakelijke verkeer en ondersteuning die IT kan bieden bij het vervullen van de managementbehoeften van de organisatie. Bovendien wil de directie onderzoek laten doen hoe met behulp van IT het aantal werknemers in de organisatie gelijk kan blijven of zelfs afnemen met handhaving van het kwaliteitsniveau van haar dienstverlening. De organisatie-indeling is in figuur 1 weergegeven.



Figuur 1: de structuur van Privilege Hotels.

5.2 IT-Infrastructuur

De Informatiesystemen van de groep draaien op één mainframe en een aantal midrange systemen en servers in een beveiligd computercentrum in de kelder van het hoofdkantoor in Miami. Het hoofdkantoor heeft een onder Windows draaiend Local Area Network (LAN) met een aantal fileservers die specifieke gebieden bedienen waaronder kantoorautomatiseringspakketten die werken onder Citrix MetaFrame. Deze fileservers bevinden zich allemaal in het computercentrum. Een groot aantal werkstations op het hoofdkantoor bestaat uit notebooks en desktops met harde schijf en CD of DVD speler maar er zijn er ook een aantal uitgerust als Thin Client computer.

Een Wide Area Network (WAN) verbindt het hoofdkantoor met de regionale kantoren en grotere hotels. Er zijn nogal wat storingen geweest waardoor de beschikbaarheid van informatiesystemen niet altijd volgens plan verliep.

Het merendeel van de hotels heeft één of meer fileservers en een LAN, dat is verbonden met het hoofdkantoor. Een aantal kleinere hotels/motels heeft één of meer standalone PC's, die via

internet met behulp van een VPN verbinding toegang hebben tot het hoofdkantoor. De dochteronderneming voor vastgoedbeheer heeft vijf kleinere regionale kantoren. Deze kantoren zijn onlangs uitgerust met een eigen server en een LAN-systeem, met daarop aangesloten een aantal standaard desktop-PC's. Een aantal medewerkers van het hogere management, het middenkader en van de verkoop binnen de groep heeft notebooks, van verschillende typen en met verschillende configuraties. Alle hard- en softwaremiddelen die opgesteld staan in de regionale kantoren en hotels en motels zijn eigendom van Privilege Hotels.

Vanuit de regionale kantoren en de hotels en motels zijn een aantal gebruikersvertegenwoordigers benoemd die zitting hebben in een Gebruikersraad die voor de IT het aanspreekpunt vormt voor IT aangelegenheden als IT projecten, vernieuwingen, klachten, klanttevredenheidsmeting, etc. Eenmaal per kwartaal hebben zij op het hoofdkantoor in Miami een vergadering met het hoofd IT, de managers Service Delivery en Service Support, de manager Software Ontwikkeling en eventuele andere belanghebbenden. De vergadering wordt voorgezeten door de IT manager.

5.3 Personele bezetting IT-afdeling

De IT-afdeling op het hoofdkantoor heeft ongeveer 90 medewerkers in dienst, met nog eens 30 extra medewerkers op locatie voor lokale ondersteuning bij een aantal van de grotere hotels en motels en regiokantoren. Deze medewerkers hebben als lokaal aanspreekpunt een ondersteunende functie. Intern en voor de kleinere hotels wordt ondersteuning gegeven door de afdelingen Application Support en Desktop Management. Desktop Management doet installaties van werkplekken, configuraties van notebooks en levert alleen technische support. Software ondersteuning wordt geleverd door Application Support. Indien nodig worden er medewerkers door het hoofdkantoor gestuurd om extra ondersteuning te verlenen. Voor het Application Support team is een vacature voor teamleider. De functie wordt tijdelijk ingevuld door de manager Service Support, Neil Young. Systeembeheer heeft uitvoerige kennis van alle aanwezige hard- en softwaresystemen binnen Privilege Hotels. Zij doen installaties en tuning van de grotere systemen en hebben ervaring in het oplossen van problemen.

In hardware-ondersteuning voor de hotels en de regionale kantoren wordt voorzien via een contract met een bedrijf dat Best IT-Solutions heet. In het contract is een responstijd van 4 uur vastgelegd.

De IT-afdeling van het hoofdkantoor is georganiseerd volgens het organisatiediagram in figuur 2. Door onderbezetting bestaan er enige problemen met de ondersteuning, in het bijzonder op het gebied van applicatie- en desktopondersteuning.

De nieuwe manager van de IT-afdeling, Stephen Stills, is onlangs benoemd. Hij bekleedde voor die tijd een soortgelijke positie bij een grote detailhandelketen. De IT-manager rapporteert rechtstreeks aan de financieel directeur (Graham Nash) van de groep.

5.4 IT Service Management

Er is een begin gemaakt met het inrichten van enkele Service Support processen maar de Service Delivery processen van de IT-organisatie binnen Privilege Hotels zijn beduidend minder goed ontwikkeld. De intentie bestaat echter om dit zo spoedig mogelijk op te pakken. De manager Service Support, Neil Young, geeft sturing aan Systeembeheer, de Change manager en aan Application Support. De Change manager stuurt naast het Change Managementproces ook de processen Configuration en Release Management aan. Alle Support processen bevinden zich in een pril stadium en dienen verder geoptimaliseerd te worden. De manager Service Delivery, Phil Collins, geeft leiding aan een drietal subafdelingen: Computer Operations, Network Management en Desktop Management. Binnen deze groep wordt de planning en levering van netwerkdiensten, desktopdiensten en centrale verwerkingen uitgevoerd. De huidige werkwijze is gericht op het anticiperen op vragen en klachten. Op basis hiervan worden leveringstijden en serviceniveaus bijgesteld. De groep Computer Operations heeft ruimere werktijden dan de kantooruren, zij bedienen het mainframe en de midrange systemen. Zij werken in shifts van 's morgens 06.00 uur tot 's avonds 24.00 uur.

5.5 Informatiesystemen

De voornaamste systemen van Privilege Hotels zijn de volgende.

Account

Een intern ontworpen en gebouwd financieel en boekhoudkundig mainframepakket. De afdeling Finance is eigenaar en gebruiker van Account.

RoomBook

Een client-server pakket van derden voor het reserveren van accommodatie. Het wordt gebruikt door de centrale boekingsafdeling en is beschikbaar voor alle hotels/motels. Er is een intern ontwikkelde koppeling naar Account ten behoeve van een gemeenschappelijk factureringssysteem. In verband met uitbreiding van de hotelketen in Mexico en Nederland werkt de afdeling Software Ontwikkeling samen met de leverancier aan een Spaanstalige en Nederlandstalige interface. Later kunnen er meerde talen volgen.

HumRes

Een human resources pakket van derden, wat door de afdeling Personeelszaken gebruikt wordt. Hierin worden functieomschrijvingen, functiewaarderingen en andere personele gegevens in onderhouden.

HumPay

Een mainframe salarissysteem voor de personeelssalarissen van dezelfde leverancier als HumRes.

PrivBuild

Een intern ontwikkeld client-server systeem voor het beheer van de gebouwen en bedrijfsmiddelen.

PrivMaint

Een intern ontwikkeld client-server systeem voor het beheren van reparaties en onderhoud van de gebouwen, dat een interface heeft met PrivBuild.

Office

Al het kantoorpersoneel heeft via Citrix MetaFrame de beschikking over MS Outlook, Word, Excel en PowerPoint. Een kleine groep gebruikt tevens MS Access, Visio, Project en Publisher. Op lokale vestigingen draaien deze applicaties op lokale servers of stand-alone.

ORVI

On-line Reserveren Via Internet is een platform dat de klanten informatie biedt over hotels en accommodaties van Privilege Hotels. Op de website krijgen klanten een overzicht van alle vestigingen van Privilege Hotels en kunnen daar aan de hand van foto's de ligging van het hotel, de vergaderruimtes, de kamerindeling en de overige faciliteiten bekijken. Alle hotels en motels moesten hiervoor foto's en andere informatie beschikbaar stellen. Naar aanleiding hiervan kunnen klanten kamers boeken en vergaderruimte reserveren. Hosting van het platform wordt via een externe partner in Miami gedaan. Er zijn veel problemen met de huidige versie. Ook de beschikbaarheid laat te wensen over. De server is aan vervanging toe. De externe partner heeft de laatste tijd veel storingen gehad in hun datacenter.

Bovendien zijn er verschillende kleine PC-database-applicaties en lokaal geschreven applicaties op basis van spreadsheets. Een aantal van deze applicaties is belangrijk geworden voor het bedrijf. Er is geprobeerd specifieke kantoorsoftware tot standaard te maken, maar door het acquisitiebeleid is dit erg lastig met als gevolg dat een groot aantal software- en hardwareproducten vandaag de dag nog steeds dient te worden ondersteund.

5.6 Ontwikkeling bij Privilege Hotels

Er wordt druk gewerkt aan het project ORVI-2 een vernieuwde ORVI webdienst waarin tal van verbeteringen moeten komen. Hiermee wil Privilege Hotels zich beter profileren naar de klant toe. Nieuw is dat klanten via ORVI-2 de status van hun boeking of reservering kunnen bekijken. Gasten of reisbureaus krijgen de bevestiging van boekingen en reserveringen naar keuze per e-mail of gewone post thuisgestuurd. In de gebruikersinterface moet de gebruiker zijn voorkeurtaal kunnen kiezen. Bij de eerste versie moeten Engels, Spaans en Nederlands beschikbaar zijn. Er is besloten om de huidige server te vervangen en het aantal Internet servers uit te breiden tot drie en tevens een nieuwe hosting partner in de arm te nemen. Hiervoor zijn vergaande besprekingen met Host4All. Deze hosting partner heeft wereldwijd verschillende datacenters waaronder Miami, Vancouver en Amsterdam. Op deze locaties moeten de drie servers worden ondergebracht. De drie servers krijgen elk een verbinding met de bestaande centrale RoomBook server in Miami. De drie Internet servers worden elk via een firewall op het Internet aangesloten.

Initieel komt elke klant via de domeinnaam www.privilegehotels.com op de Internet server in Miami uit. Afhankelijk van het geselecteerde hotel wordt bepaald van welke van de drie Internet servers de informatie voor de gebruiker wordt afgehaald. De betreffende Internet server stelt enerzijds de Internet pagina's aan de gebruiker beschikbaar en anderzijds communiceert de server met de centrale RoomBook server voor het controleren van de beschikbaarheid van kamers en vergaderruimtes. Na bevestiging door het reisbureau of de klant wordt de bevestiging van de reservering vanuit de centrale RoomBook server uitgestuurd.

Divisie Hotels & Motels is opdrachtgever voor het project ORVI-2.

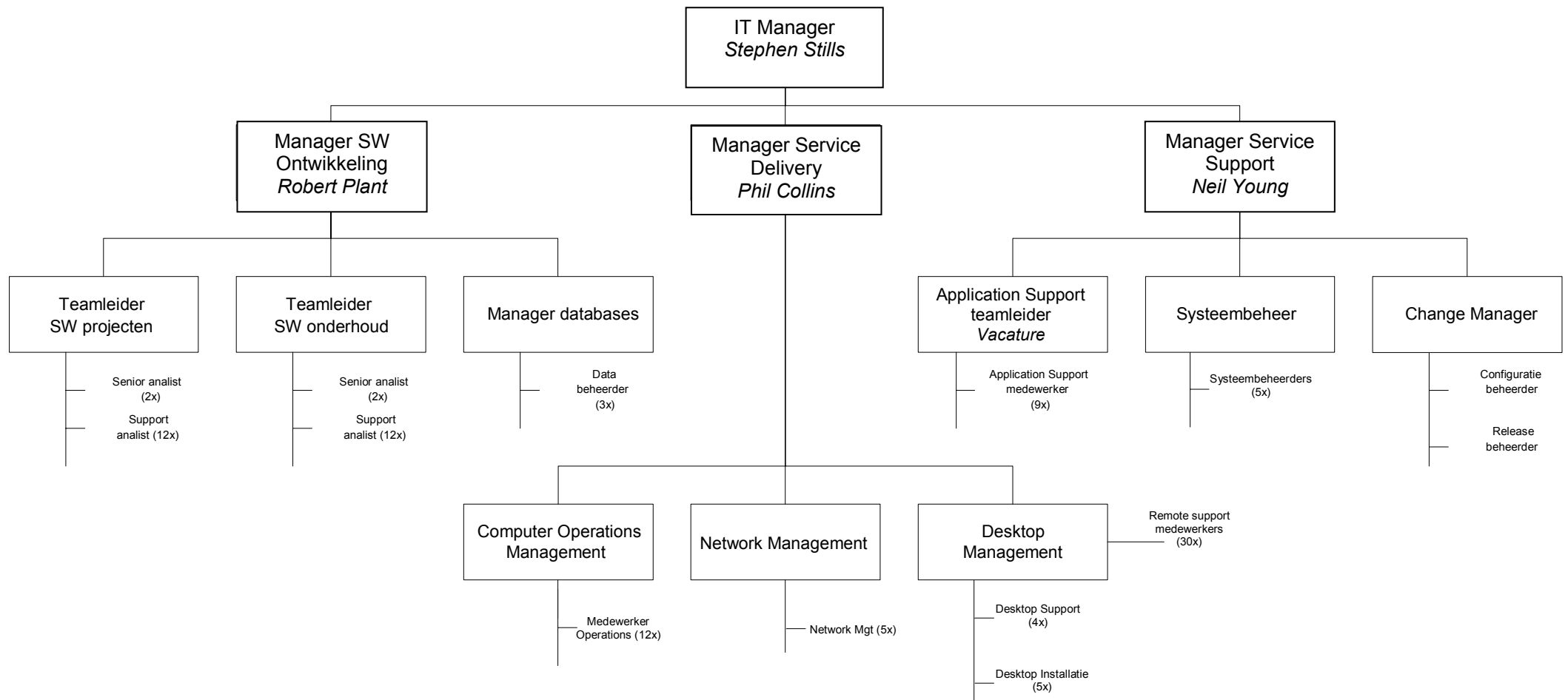
De softwareleverancier van de bestaande RoomBook applicatie levert ook de software voor de Internet servers. Deze software sluit zeer goed aan bij de functionaliteit die Privilege Hotels wenst. De doorloop van een aantal IT projecten komt in gevaar door het ontbreken van specifieke kennis en de druk bezette agenda van de IT medewerkers waardoor steeds vaker een beroep moet worden gedaan op inhuur bij externe partijen.

5.7 Beleid

De diensten die door Privilege Hotels worden geleverd en meer in het bijzonder degene die gerelateerd zijn aan de consumentenmarkt, staan onder een zekere druk, omdat de concurrentie sterker wordt. Privilege Hotels heeft al drie jaar geleden besloten om meer Internet Technologie in te zetten. Tegenwoordig doen veel hotelketens hetzelfde. Kostenniveaus moeten derhalve geminimaliseerd worden. De beschikbaarheid van de informatiesystemen en vooral ORVI moet verbeterd worden in ORVI-2. Nieuwe producten, zoals reisverzekeringen moeten verkocht worden via ORVI-2 zodat de klant voor accommodatie en verzekering bij verre reizen maar bij één loket hoeft te zijn. Daartoe zijn afspraken gemaakt met reisverzekeraar TWI (Travel Web Insurance). Ten einde verbeteringen door te voeren en voordeel te behalen van nieuwe IT ontwikkelingen heeft de directie besloten hier budget voor beschikbaar te stellen.

De directie heeft de volgende doelen geformuleerd:

- Onderzoeken hoe Privilege Hotels kosten kan besparen: gebruik maken van goedkopere werkstations? Meer gebruik van Open Source software zoals Linux en Open Office? Toepassen van Voice over IP in plaats van traditionele telefonie?
- Geven van meer autonomie aan de individuele regionale kantoren, bijvoorbeeld door elk kantoor direct verantwoordelijk te maken voor haar eigen (financiële) resultaten.
- Accepteren van het feit dat Privilege Hotels niet over voldoende interne kennis en medewerkers beschikt om alle vereiste IT projecten zelf uit te voeren. Derhalve zullen externe partijen vaker ingeschakeld worden teneinde geplande projecten te verwezenlijken.
- Zet Privilege Hotels meer op de kaart als e-company (organisatie die grootschalig gebruik maakt van het Internet en andere informatietechnologie teneinde haar doelen te bereiken) door middel van het opzetten en onderhouden van een betere website teneinde klanten op deze manier toe te staan zaken te doen met Privilege Hotels.



Figuur 2: de structuur van de IT organisatie van Privilege Hotels.

