



**Case study**

Editie 201905

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2019. All rights reserved.

EXIN® is a registered trademark.

SIAM™ is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



# Inhoud

Inleiding	4
Bedrijfsstrategie	4
Structuur	4
Governance	8
Cultuur en risicobereidheid	8
Mandaat voor verandering	8
Services en providers (inclusief contractuele regelingen)	10
Huidige service providers	15

## Inleiding

ZYX Corporation (ZYX) werd in 1974 in Duitsland opgericht. Het bedrijf levert terminals voor banken en een set van ondersteunende applicatieservices, BNK genoemd. Baliemedewerkers van bankorganisaties gebruiken deze terminals om hun klanten te helpen, zoals bij het storten en opnemen van geld en bij het controleren van het saldo van de klanten.

ZYX is sinds 1974 flink gegroeid door de overname van andere, vergelijkbare bedrijven. Het bedrijf levert nu terminals, applicaties en ondersteunende services aan 30 bankorganisaties in heel Europa. Drie jaar geleden heeft ZYX ervoor gekozen de ontwikkeling en ondersteuning van de terminals en BNK te outsourcen aan een externe service provider, BANKSCO.

ZYX opereert in een markt met veel concurrentie en verliest hierdoor klanten, omdat de producten van de concurrent goedkoper zijn en draaien op standaard-pc's met Windows. ZYX erkent dat de kosten van hun IT-services te hoog zijn.

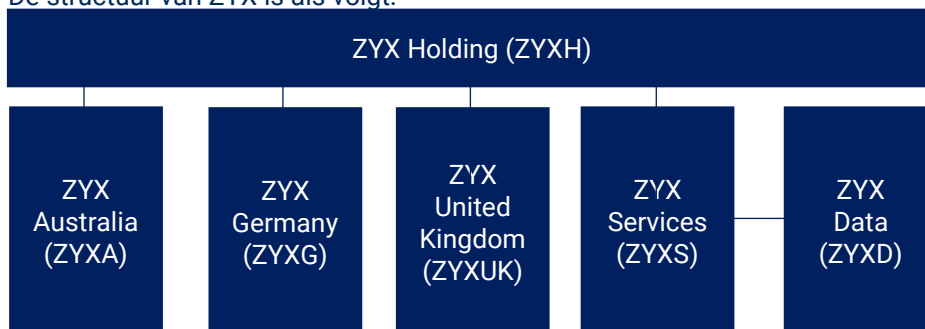
## Bedrijfsstrategie

De corporate strategie van ZYX omvat de volgende doelstellingen:

- uitbreiden naar de regio Azië/Pacific;
- uitbreiden naar andere landen wanneer de kans zich voordoet;
- bestaande klanten behouden;
- niet langer afhankelijk zijn van oude systemen en bestaande providers;
- de kostenbasis verlagen;
- klaar zijn om in te spelen op veranderingen;
- levering volgens contracten waarborgen;
- investeren in alle medewerkers van ZYX en hun ontwikkeling stimuleren;
- personeelsverloop beheersen.

## Structuur

De structuur van ZYX is als volgt:



**ZYX Holding (ZYXH)** is het, in Berlijn gevestigde, hoofdkantoor. Hier werken 50 mensen, waaronder een Chief Executive Officer (CEO), Chief Information Officer (CIO), Chief Financial Officer (CFO), Executive Sales Director en Executive Product Director. ZYXH is verantwoordelijk voor de bedrijfsstrategie, wereldwijde investeringen, inkoop, contractuele governance en financiële rapportage over de prestaties van het bedrijf. Het kantoor heeft geen IT-personeel, want alle IT wordt geleverd door ZYX Services.

Binnen ZYXH bestaan de volgende specialistische functies. Deze personen verlenen hun services aan alle ZYX-bedrijven:

- Inkoop: 5 medewerkers die ervaring hebben met grootschalige inkoop;
- Contractuele governance: 5 medewerkers die ervaring hebben met de governance van contracten met een hoge waarde;
- Juridisch team: 5 medewerkers die de inkoop- en contractuele governance-functies ondersteunen;
- Corporate governance: 5 specialisten, inclusief interne auditors die alle ZYX-bedrijven controleren op de naleving van interne regelgeving.

De CFO beschikt over een team van 5 ondersteunende medewerkers.

Het overige personeel van ZYXH heeft een administratieve functie.

**ZYX Services (ZYXS)** is gevestigd in Amsterdam. Hier werken 95 medewerkers, namelijk: 55 IT-professionals, 10 servicemanagementprofessionals, 10 servicedesk-medewerkers, 5 projectmanagers en 10 administratief medewerkers. Deze medewerkers staan onder leiding van de IT-directeur van ZYXS, die voorheen als senior servicemanager werkzaam was bij een klein bedrijf op het gebied van service-integratie. Zij wordt ondersteund door een managementteam, dat bestaat uit een Hoofd Servicemanagement & Servicedesk, Manager Ontwikkeling & Architectuur, Manager Operations & Ondersteuning en Senior Projectmanager. De IT-directeur brengt verslag uit aan de CFO van ZYXH.

ZYXS werd 5 jaar geleden opgericht, als afsplitsing van ZYX Germany. Het bedrijf levert rechtstreeks IT-services aan het personeel van ZYXH en ZYXG, en is verantwoordelijk voor het managen van contracten met een klein aantal wereldwijde service providers die services voor e-mail, netwerken en payrolling leveren (zie de hoofdstuk 'Services en providers'). Dit omvat ook het uitvoeren van een changemanagementfunctie voor deze services. Verder adviseert het bedrijf alle andere ZYX-bedrijven over hun IT-strategie en -architectuur.

Sommige van de applicaties die momenteel worden gebruikt, zijn geschreven door interne medewerkers die inmiddels het bedrijf hebben verlaten. Deze applicaties draaien op een oude mainframe die in 1984 is geïnstalleerd en in een beveiligd deel van ZYXS staat. Alle overige applicaties zijn standaard-Office-applicaties die door ZYXD worden gehost. ZYXS levert ook een payroll-service voor alle onderdelen van ZYX. De payroll-software hebben ze gekocht bij een extern bedrijf, en wordt gehost door ZYXD (ZYX Data).

Binnen het bedrijf bestaat ook een IT-ontwikkelfunctie, maar dit is een kleine groep mensen. Deze IT-ontwikkelfunctie maakt gebruik van Agile- en DevOps-technieken. Vorig jaar is begonnen met de ontwikkeling van een nieuwe BNK-versie, die ook kan draaien op algemeen beschikbare, goedkope pc's. Deze applicatie, NEWBNK, bevindt zich momenteel in de laatste testfases. Als de applicatie de tests goed doorstaat, wordt verwacht dat een deployment (uitrol) naar alle gebruikersorganisaties 18 maanden zal duren. Pas na die tijd kan BNK worden uitgefaseerd. NEWBNK zou een kostenbesparing betekenen voor organisaties die de services van ZYX kopen. Bovendien wordt verwacht dat de applicatie een flinke winststijging op zal leveren voor ZYX.

De servicedesk van ZYXS is 24 uur per dag, 5 dagen per week bereikbaar (alleen op werkdagen). De servicedesk biedt niet alleen eerstelijnsondersteuning aan gebruikers van ZYXH, ZYXG en ZYXS, maar managet ook incidenten voor de wereldwijde e-mail-, netwerk- en payroll-services van gebruikers bij alle ZYX-bedrijven.

ZYXS is een professioneel service provider, en is daar trots op. Alle medewerkers hebben een up-to-date functiebeschrijving op basis van een vaardighedenprofiel en alle gebruikte processen worden volledig gedocumenteerd door de proceseigenaar. De servicemanagement- en servicedesk-functies gebruiken de volgende processen: incidentmanagement, problemmanagement, release- & deploymentmanagement, changemanagement en capacitymanagement.

ZYXS werkt met een algemeen verkrijgbare toolset die het bedrijf zelf heeft geconfigureerd. Deze toolset wordt gehost door ZYXD. De toolset bevat een basisdatabase voor configuratiemanagement en functies om de servicedesk en changemanagement te ondersteunen. De ontwikkelaars van ZYXS hebben het incidentmanagement geïntegreerd in de tool die de servicedesk van OUT\$CO (de outsourcers van ZYXUK) gebruikt. Hierdoor kunnen de servicedesks incidenten aan elkaar doorgeven zonder ze opnieuw te hoeven invoeren.

ZYXS heeft een change approval forum (goedkeuringsforum voor wijzigingen, CAF) dat elke maand samenkomt om alle wijzigingen aan de services die ZYXS, ZYXD en de wereldwijde service providers van e-mail en netwerken leveren, te bespreken en goed te keuren. De bedoeling is dat het forum wordt bijgewoond door gebruikersvertegenwoordigers van elk ZYX-bedrijf, maar dit gebeurt zelden. Het Hoofd Servicemanagement & Servicedesk is voorzitter van het forum, dat verder bestaat uit een team van vier ondersteunende servicemanagement-medewerkers. Dit team heeft onlangs een capability/maturity assessment van het changemanagementproces uitgevoerd, met een zeer hoge score als resultaat. De afgelopen 18 maanden zijn alle wijzigingen die het forum heeft goedgekeurd, succesvol uitgerold.

De servicemanagement-afdeling van ZYXS verzamelt gegevens en rapporteert maandelijks over de volgende metrieken:

- Het aantal ontvangen en afgehandelde incidenten door de servicedesk
- Het aantal wijzigingen dat elke maand wordt goedgekeurd
- De beschikbaarheid van de mainframe van ZYXS

Het kantoor van ZYXS is bijna volledig bezet. Er zijn nog maar twee vrije bureaus en meer uitbreidingsmogelijkheden zijn er niet.

**ZYX Data (ZYXD)** is een volle dochteronderneming van ZYX Services. Het bedrijf werd vorig jaar overgenomen en levert twee datacenters: één in Berlijn en één in Amsterdam. Beide datacenters zijn verbonden via een speciale snelle netwerkverbinding. De servers van ZYXS bevinden zich in deze datacenters (maar de mainframe niet). De mainframe van BANK\$CO bevindt zich in een van deze datacenters. ZYXD heeft 10 mensen in dienst die voor de datacenters zorgen. Zij rapporteren aan de Operations & Support Manager van ZYXS. De datacenters zijn bijna vol en uitbreiding is niet mogelijk.

Voor sommige medewerkers zijn er functieomschrijvingen, al zijn die niet up-to-date. Alle medewerkers hebben een technische achtergrond; niemand is gekwalificeerd op het gebied van servicemanagement. Sommige operationele procedures zijn gedocumenteerd, maar lang niet alle.

**ZYX Germany (ZYXG)** is het originele ZYX-bedrijf en is gevestigd in Berlijn. Het bedrijf heeft een eigen cultuur en heeft tot op heden altijd de eigen IT-strategie bepaald. ZYXG is verantwoordelijk voor het ontwerp van de producten die de klanten van de ZYX-bedrijven gebruiken.

Het managementteam bestaat uit een Managing Director, Financial Director, Engineering Design Director, Field Support Director en een Sales Director. Dit team geeft leiding aan 190 medewerkers: 100 mobiele engineers (mobile field engineers), 60 technisch engineers, 20 salesmedewerkers (die vanuit huis werken) en 10 administratieve medewerkers. De IT-services van het bedrijf worden hoofdzakelijk geleverd door ZYXS. Sommige services worden echter geleverd door lokale service providers. Deze lokale providers worden in theorie beheerd door de Financial Director, maar in praktijk omvat dit niet veel meer dan het stellen van vragen over facturen.

**ZYX Australia (ZYXA)** is een nieuwe start-up in de Australische stad Canberra. Er werken slechts 10 medewerkers en een Managing Director, die zich allemaal bezighouden met marktresearch om te onderzoeken of ZYX moet uitbreiden naar de regio Azië/Pacific. ZYXA is in gesprek met een concurrent in Tokio, die ook services voor bankterminals levert en heeft aangegeven bereid te zijn tot een fusie met ZYX. Deze concurrent gebruikt eigen, interne IT-functies om de services te leveren.

Het personeel van ZYXA werkt momenteel met privé-laptops, Office-applicaties en persoonlijke e-mailaccounts. Dit heeft in het verleden tot problemen geleid wanneer er iets mis was met de apparatuur. Het bedrijf is momenteel met DESK\$CO (een lokale provider van desktopondersteuning) in gesprek over een contract van 12 maanden om de apparatuur van ZYXA te ondersteunen.

**ZYX United Kingdom (ZYXUK)** is een grote organisatie met 345 medewerkers. Het hoofdkantoor is gevestigd in Londen en verder heeft het bedrijf zes regionale vestigingen voor mobiele engineers. ZYXUK werd twee jaar geleden overgenomen en is inmiddels uitgegroeid tot een volwaardige provider van services voor bankterminals.

Het managementteam bestaat uit een Managing Director, Financial Director, Field Support Director, Sales Director en een Operations Director. Verder werken er 200 mobiele engineers, 50 salesmedewerkers (die van thuis uit werken) en 80 administratief medewerkers bij het bedrijf. Negen jaar geleden besloot het bedrijf alle IT-services en IT-medewerkers, inclusief de servicedesk, te outsourcen aan OUT\$CO, een grote internationale serviceorganisatie. ZYXUK hield wel 2 servicemanagers in dienst, die verantwoordelijk zijn voor het beheer van het contract met OUT\$CO. Deze managers rapporteren aan de Financial Director van ZYXUK.

Sinds gekozen is voor de outsourcing, werkt er een klein IT-team van 5 personen bij ZYXUK. Dit team rapporteert aan de Operations Director van ZYXUK en houdt zich bezig met het ontwikkelen en ondersteunen van kleine standalone applicaties. Verder zijn er 3 projectmanagers die samen met OUT\$CO zorg dragen voor diverse verbeteringsprojecten.

De seniormedewerkers en directeurs van ZYXUK houden er niet van als ZYXH en ZYXS zich bemoeien met de strategie en bedrijfsvoering van het bedrijf. In het verleden hadden zij altijd bezwaar tegen veranderingen in werkwijzen die van hogerhand werden opgelegd en niet aansloten bij hun eigen doelen.

De afgelopen twee jaar zijn de performance en kwaliteit van de services die OUT\$CO levert, geleidelijk achteruitgegaan. De afgesproken service levels worden regelmatig niet gehaald. Voor de directeurs van ZYXUK is dit reden geweest om consultancy-bedrijf SIAMRUS in te schakelen, dat als opdracht kreeg de strategie voor de levering van IT-services van ZYXUK te beoordelen en een nieuwe strategie voor de toekomst voor te stellen.

Vier weken geleden ontving het bedrijf het rapport van SIAMRUS, met daarin de aanbeveling aan ZYXUK om over te stappen op een SIAM-model. Verder bevat het rapport een globale SIAM-strategie. In die SIAM-strategie wordt voorgesteld de services onder te verdelen in providers voor hosting, netwerken, applicatieontwikkeling, applicatieondersteuning en computergebruik door eindgebruikers. Een service integrator zou daarbij het servicemanagement voor alle providers moeten verzorgen. Dit zou in totaal neerkomen op vijf gecontracteerde service providers en één

gecontracteerde service integrator. SIAMRUS stelde voor zelf op te treden als service integrator en daarbij het eigen, gestandaardiseerde SIAM-model te gebruiken, dat bij andere organisaties succesvol is gebleken. Dit omvat een gestandaardiseerd procesmodel waarbij elke provider werkt volgens hetzelfde proces, plus een gedeelde toolset die eigendom is van SIAMRUS. Volgens SIAMRUS levert deze aanpak een snelle SIAM-transitie op, met minder algehele risico's.

## Governance

De raad van bestuur van ZYX is verantwoordelijk voor governance en strategie van het bedrijf. Tot dit bestuur behoren alle Directors van ZYXH en de Managing Director van elk ander ZYX-bedrijf. De raad wordt voorgezeten door de CEO en komt elke maand bij elkaar op het hoofdkantoor.

De IT-stuurgroep bestaat uit een vertegenwoordiger van elke IT-functie bij ZYXS, ZYXD en ZYXUK, één van de auditors van ZYXH en een gebruikersvertegenwoordiger van zowel ZYXG als ZYXA. De groep wordt voorgezeten door de IT-Director van ZYXS en komt vier keer per jaar bij elkaar op het hoofdkantoor. ZYXUK heeft de laatste twee bijeenkomsten niet bijgewoond. De IT-stuurgroep brengt verslag uit aan de raad van bestuur van ZYX.

Elk ZYX-bedrijf heeft een eigen managementboard die maandelijks bij elkaar komt. De verslagen van deze bijeenkomsten worden verstrekt aan ZYXH.

Verder is er een forum voor productontwikkeling dat mogelijke ontwikkelingen bespreekt voor de services die ZYX aanbiedt. Dit forum komt elk kwartaal bij elkaar en wordt bijgewoond door vertegenwoordigers van ZYXH, ZYXG, ZYXA, ZYXUK, BANK\$CO en de IT-Director van ZYXS. Het forum wordt voorgezeten door de Executive Product Director.

## Cultuur en risicobereidheid

ZYX gaat risico's eigenlijk altijd uit de weg. Een goed voorbeeld hiervan is het grote aantal oude applicaties dat nog steeds wordt gebruikt. Elke keer dat iemand voorstelt om deze oude applicaties te vervangen door nieuwe, besluit de raad van bestuur dat het risico te groot is.

De CEO, die vier maanden geleden is aangesteld, was eerder werkzaam in leidinggevende functies bij gerenommeerde productiebedrijven in de auto-industrie. Zij heeft een andere instelling en is meer bereid om risico's te nemen, op voorwaarde dat:

- de verwachte baten duidelijk zijn en de bedrijfsstrategie ondersteunen;
- de risico's duidelijk zijn en goed worden gemanaged;
- de risico's worden beperkt door een zorgvuldige planning.

De CEO is onlangs een initiatief gestart om de aanpak en denkwijzen van Lean en Agile te introduceren binnen alle onderdelen en werkgebieden van ZYX. Ze is op de hoogte van NEWBNK, de opvolger van de BNK-applicatie, en wil deze applicatie graag uitrollen zodra de tests met goed gevolg zijn afgerond.

## Mandaat voor verandering

Tijdens de laatste bijeenkomst van de raad van bestuur presenteerde de CIO een paper over de bevindingen uit het rapport van SIAMRUS. Hieraan had hij onder andere zijn eigen analyse toegevoegd van de services en service providers die alle ZYX-organisaties gebruiken. De CEO stelde voor dat ZYX de overstap zou maken naar een SIAM-bedrijfsmodel om consistentie aan te brengen in de IT-leveringsmodellen van alle bedrijven binnen de groep en de bedrijfsstrategie te ondersteunen.



Als onderdeel hiervan zou er een service integrator komen die betrokken is bij alle services, ongeacht welke bedrijven in de groep die services gebruiken. ZYX zou door de service providers worden gezien als één klant. Dit zou schaalvoordelen en kostenbesparingen opleveren door de consolidatie van alle service providers. Belangrijk hiervoor is dat de kosten van de service integrator zo laag mogelijk zijn, terwijl de service levels altijd worden behaald en er altijd hoogwaardige services worden geleverd. Er is nog niet besloten wie de service integrator wordt.

Verder wil de CEO dat het SIAM-model ZYX in staat stelt om activiteiten snel uit te breiden naar andere landen (waaronder Australië) en dat het een snelle introductie van nieuwe services en service providers mogelijk maakt.

Ze heeft de CIO gevraagd een project voor een SIAM-transitie op te zetten. Dit project krijgt de naam 'NEWGEN'.

## Services en providers (inclusief contractuele regelingen)

De services die ZYX levert, worden gebruikt door een aantal banken. De gebruikers zijn werkzaam buiten ZYX. Deze services omvatten:

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Termijn van contract	Opmerking
Terminal-ondersteuning	Desktopondersteuning voor de terminals	ZYXG, ZYXUK	Banken die de services van ZYX gebruiken	Banken die de services van ZYX gebruiken	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 12 maanden	Oude apparatuur. De mobiele engineers zijn in dienst van ZYXG en ZYXUK.
Ontwikkeling van de BNK-applicatie	Ontwikkeling van een oude applicatie op maat voor de terminals	BANK\$CO	Banken die de services van ZYX gebruiken	ZYXH / ZYXS	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 3 maanden	Oude applicatie
Ondersteuning van de BNK-applicatie	Ondersteuning van een bestaande applicatie op maat voor de terminals	BANK\$CO	Banken die de services van ZYX gebruiken	ZYXH / ZYXS	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 3 maanden	Oude applicatie
Mainframe voor BNK	Ondersteuning van de oude mainframe waarop de BNK-applicatie draait	BANK\$CO	Banken die de services van ZYX gebruiken	ZYXH / ZYXS	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 3 maanden	Oude mainframe
Hosting van BNK	Hosting van de BNK-mainframe	ZYXD	BANK\$CO	BANK\$CO / BANK\$CO	3-jarig contract, resterende looptijd van 3 maanden	

Alle overige services worden geleverd aan gebruikers binnen ZYX of zijn nog in ontwikkeling. Dit zijn:

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Contractuele regeling	Opmerking
Applicatie-ontwikkeling	Ontwikkeling van applicaties op maat die worden gebruikt door ZYXH en ZYXG	ZYXS	ZYXH, ZYXG	Geen contract of overeenkomst	Geen contract	
Applicatie-ondersteuning	Ondersteuning van applicaties op maat die worden gebruikt door ZYXH en ZYXG	ZYXS	ZYXH, ZYXG	Operationele overeenkomst tussen ZYXS en ZYXG. Niets met ZYXH.	Geen termijn	Omvat enkele oude applicaties
NEWBNK	Nieuwe applicatie die is ontwikkeld om BNK te vervangen	ZYXS	Nog geen, uiteindelijk de banken	Geen contract of overeenkomst	Geen termijn	Wordt momenteel door ZYXS ontwikkeld ter vervanging van BNK
Mainframe van ZYXS	Ondersteuning van een oude mainframe waarop de oude applicaties van ZYXS draaien	ZYXS	ZYXH, ZYXG	Geen contract of overeenkomst	Geen contract	Oude mainframe
Hosting van oude applicaties	Hosting van de mainframe van ZYXS	ZYXS	ZYXH, ZYXG	Geen contract of overeenkomst	Geen contract	Oude mainframe die wordt gehost op het terrein van ZYXS. Geen uitbreidingscapaciteit
Ondersteuning van Office-applicaties	Ondersteuning van Office-applicaties	ZYXS	ZYXH, ZYXS, ZYXG	Operationele overeenkomst tussen ZYXS en ZYXG. Niets met ZYXH.	Geen termijn	

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Contractuele regeling	Opmerking
Desktop-ondersteuning	Desktop-ondersteuning voor alle apparatuur op de kantoren	ZYXS	ZYXH, ZYXS, ZYXG	Operationele overeenkomst tussen ZYXS en ZYXG. Niets met ZYXH.	Geen termijn	
Ondersteuning van mobiele apparaten	Desktop-ondersteuning voor de apparatuur van medewerkers die mobiel en thuis werken	MOB\$CO	ZYXG	ZYXS / ZYXS	2-jarig contract, resterende looptijd van 6 maanden	ZYXS managet het contract namens ZYXG
Payroll-ondersteuning	Eerstelijns-ondersteuning voor payroll-gebruikers	ZYXS	Alle onderdelen van ZYX	Operationele overeenkomsten tussen ZYXS en andere onderdelen van ZYX	Geen termijn	
Payroll-service	Beheerde payroll-service	PAY\$CO	Alle onderdelen van ZYX	ZYXH / ZYXS	5-jarig contract, resterende looptijd van 2 jaar	Wereldwijd contract. De payroll-service is geïntegreerd in de cloud-emailservice, voor het maandelijks versturen van loonstroken maandelijks.
Hosting van applicaties	Hosting van servers	ZYXD	ZYXH, ZYXS, ZYXG	Operationele overeenkomst met ZYXS	Jaarlijkse evaluatie die over 1 maand plaatsvindt	Hosting van alle niet-oude servers die de services van ZYXS ondersteunen
WAN-netwerk (Wide Area Network)	Netwerk dat alle locaties van ZYX met elkaar verbindt	NET\$CO	Alle onderdelen van ZYX	ZYXH / ZYXS	5-jarig contract, resterende looptijd van 4 jaar	Wereldwijde WAN-provider

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Contractuele regeling	Opmerking
Internet-toegang	Toegang tot internet vanaf het WAN-netwerk	NET\$CO	Alle onderdelen van ZYX	ZYXH / ZYXS	5-jarig contract, resterende looptijd van 4 jaar	Wereldwijde WAN-provider
LAN-netwerk (Local Area Network) van ZYXH	LAN-netwerk binnen ZYXH	NET\$CO	ZYXH	ZYXH / ZYXH	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 1 maand	
LAN-netwerk van ZYXS	LAN-netwerk binnen ZYXS	ZYXS	ZYXS	ZYXS / ZYXS	Geen contract	ZYXS verzorgt de eigen ondersteuning
LAN-netwerk van ZYXD	LAN-netwerk binnen ZYXD	ZYXS	ZYXD	ZYXS / ZYXS	Geen contract	
LAN-netwerk van ZYXG	LAN-netwerk binnen ZYXG	DLAN\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXS	Jaarcontract, moet over 6 maanden worden vernieuwd	Lokale provider. Namens ZYXG gemanaged door ZYXS.
LAN-netwerk van ZYXUK	LAN-netwerk binnen ZYXUK	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcing-contract met OUT\$CO
LAN-netwerk van ZYXA	LAN-netwerk binnen ZYXA	Personeel van ZYXA	ZYXA	Geen contract	Geen contract	Geïnstalleerd en ondersteund door een van de gebruikers
Cloud-e-mail	Gemanageerde e-mail-service die wordt gehost in de cloud	MAIL\$CO	Alle onderdelen van ZYX, behalve ZYXUK	ZYXH / ZYXS	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 1 week	Wereldwijd geleverde commodity e-mailservice die wordt gehost in de cloud

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Contractuele regeling	Opmerking
CAD (Computer Aided Design)	Ontwerpsoftware die wordt gebruikt door de technische engineers; gehost door ZYXD	CAD\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXG	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 12 maanden	'Kant-en-klare' software die is afgestemd op de Europese markt; gehost door ZYXD
Applicatie voor mobiele engineers	Gemanageerde service die wordt gehost in het eigen datacenter van FIELD\$CO; gebruikt door de mobiele engineers	FIELD\$CO	ZYXG	ZYXG / ZYXG	Doorlopend contract met een opzegtermijn van 1 maand	Gehoste commodity service
E-mail		OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcingcontract met OUT\$CO
Applicatie voor mobiele engineers	Applicatie op maat die wordt gebruikt door de mobiele engineers van ZYXUK	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcingcontract met OUT\$CO
Applicatie voor salesondersteuning	Applicatie op maat die wordt gebruikt door het salesteam van ZYXUK	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcingcontract met OUT\$CO
Office-applicaties	Office-applicaties die worden gebruikt door alle medewerkers van ZYXUK	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Inclusief e-mail. Onderdeel van het outsourcingcontract met OUT\$CO

Service	Beschrijving van de service	Provider	Gebruiker van de service	Contract in bezit van /beheerd door	Contractuele regeling	Opmerking
Ontwikkeling van applicaties op maat	Ontwikkeling van applicaties op maat voor ZYXUK	OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcing-contract met OUT\$CO
Hosting van applicaties		OUT\$CO	ZYXUK	ZYXUK / ZYXUK	10-jarig contract, resterende looptijd van 1 jaar	Onderdeel van het outsourcing-contract met OUT\$CO

## Huidige service providers

Service provider	Soort geleverde service	Opmerking
BANK\$CO	Ondersteuning voor de terminals en BNK	Leverd namens ZYX bestaande services aan banken. Heeft geen specifieke servicemanagementfunctie. Heeft een cultuur waarin contracten naar de letter worden nageleefd; de uitleg van bepaalde clausules wordt regelmatig betwist. BANK\$CO is opgesplitst in vier divisies: terminal-ondersteuning, BNK-ontwikkeling, BNK-ondersteuning en ondersteuning van de BNK-mainframe. Er hebben zich diverse situaties voorgedaan waarin de coördinatie van deze divisies niet op orde leek bij de afhandeling van problemen en het plannen van releases. Het bedrijf heeft één service level: het aantal maandelijks afgehandelde problemen.
CAD\$CO	Standaard-CAD-applicatie	Leverd 'kant-en-klare' CAD-software. Heeft een kleine servicedesk waar gebruikers rechtstreeks heen kunnen mailen.
DESK\$CO	Desktopondersteuning voor gebruikers op kantoor	Potentiële provider voor ZYXA. Een kleine, lokale organisatie met 5 engineers en 2 administratieve medewerkers.
DLAN\$CO	LAN-ondersteuning	Leverd services uitsluitend in Duitsland en heeft 25 mensen in dienst.
FIELD\$CO	Applicatie voor mobiele engineers	Een kleine, gemanagete service provider met slechts 5 medewerkers.
MAIL\$CO	E-mailservices	Wereldwijde provider van commodity e-mail-services in de cloud.
MOB\$CO	Desktopondersteuning voor medewerkers die mobiel en thuis werken	Leverd services in Duitsland en heeft ook een divisie in de UK. Verzorgt bij andere organisaties ook desktopondersteuning voor gebruikers op kantoor; werkt daarvoor met engineers op subcontracting-basis.

Service provider	Soort geleverde service	Opmerking
NET\$CO	Netwerkservices	<p>Wereldwijde provider van netwerkservices en subcontractor voor OUT\$CO. Heeft wereldwijd meer dan 3500 mensen in dienst, die allemaal werken met dezelfde werkwijze, processen en toolset. Behaalt altijd afgesproken service levels, maar de kosten lijken hoog in vergelijking met andere, soortgelijke providers.</p>
OUT\$CO	<p>Outsourcing van IT-services voor ZYXUK, inclusief desktopondersteuning/computergebruik door eindgebruikers, hosting, infrastructuurondersteuning, applicatieontwikkeling &amp; -ondersteuning en netwerken.</p>	<p>OUT\$CO is een wereldwijde provider van outsourcing-services. Hun gebruikelijke aanpak is dat relevante medewerkers van de klant worden overgeplaatst naar de eigen organisatie en dat processen specifiek worden afgestemd op elke klant. Voor ZYXUK maken ze gebruik van alle servicemanagementprocessen. Deze processen worden volledig gedocumenteerd en regelmatig onderworpen aan audits door de proceseigenaren. Levert ook een servicedesk aan ZYXUK, die het hele jaar door dag en nacht bereikbaar is. Voor de toolset wordt gewerkt met een commodity service in de cloud, met onder andere infrastructuur- en netwerkmonitoring.</p> <p>OUT\$CO is gecertificeerd volgens ISO/IEC 20000, maar ZYXUK heeft melding gemaakt van terugkerende performance- en kwaliteitsproblemen voor bepaalde services die OUT\$CO levert. De service levels voor beschikbaarheid zijn de afgelopen 6 maanden niet behaald, en volgens het salesteam worden laptops nooit op tijd gerepareerd. Mensen zijn tevreden over de servicedesk; de medewerkers begrijpen goed welke services er worden aangeboden en hoe die services worden gebruikt.</p> <p>Voor hosting, infrastructuurondersteuning, netwerken en de servicedesk werkt OUT\$CO met organisaties op subcontracting-basis. Voor het contract dat OUT\$CO met ZYXUK heeft, is NET\$CO de subcontractor voor het netwerk dat het hoofdkantoor van ZYXUK verbindt met de zes regionale vestigingen van ZYXUK. Voor het contract tussen OUT\$CO en ZYXUK wordt de servicedesk geleverd door ZYX\$DESK, een servicedesk-provider die actief is in het VK en Australië.</p> <p>OUT\$CO maakt gebruik van eigen interne divisies om desktopondersteuning, applicatieondersteuning &amp; -ontwikkeling en LAN-ondersteuning te bieden op basis van uitgebreide Operating Level Agreements. OUT\$CO levert deze services ook op zichzelf staand aan een aantal klanten.</p>



Service provider	Soort geleverde service	Opmerking
		Verder levert OUTSCO service-integratieservices aan diverse organisaties, waaronder een concurrent van ZYX. Het bedrijf heeft een goede reputatie als flexibele en betrouwbare service integrator die bereid is om het eigen SIAM-model aan te passen aan bepaalde situaties.
PAYSCO	Payroll-services	PAYSCO heeft een servicedesk die payroll-gebruikers op werkdagen van 9 tot 5 rechtstreeks kunnen bellen. De gebruikers hebben aangegeven erg tevreden te zijn met de ontvangen service.
SIAMRUS	Consultancy en services op het gebied van service-integratie	Grote internationale organisatie met ervaring als service integrator in de productiesector. Maakt gebruik van een gestandaardiseerd SIAM-model met een beperkte flexibiliteit. Daarbij wordt dan een eigen SIAM-toolset ingezet. Dit model omvat de levering van een servicedesk die het hele jaar door dag en nacht bereikbaar is.
ZYXDESK	Servicedesk-services	Een alom gerespecteerde provider van servicedesks in de UK en Australië. In staat om het hele jaar door dag en nacht ondersteuning te bieden.
ZYXD	Hosting-services	ZYX-bedrijf dat services host voor zowel ZYX als BANKSCO. Behaalt altijd afgesproken service levels, maar ZYXS heeft geklaagd over de houding van bepaalde ZYXD-medewerkers, die meer bezig lijken te zijn met de technologie dan de klantervaring. Service levels: de beschikbaarheid van elke server/mainframe.
ZYXS	Applicatieondersteuning, netwerkondersteuning, applicatieontwikkeling, desktopondersteuning, centrale servicedesk, wereldwijd changemanagement	Onderdeel van de ZYX-bedrijvengroep. ZYXH is tevreden met de ontvangen service van ZYXS. ZYXG heeft echter gemeld dat service targets vaak niet worden gehaald en dat ZYXS liever niets doet dat niet expliciet in de overeenkomst staat beschreven. Ook zijn er recentelijk problemen geweest: gebruikers die op zaterdagochtend aan het werk waren, konden storingen niet melden bij de servicedesk van ZYXS. ZYXD, ZYXUK en ZYXA hebben alle drie bij de IT-stuurgroep geklaagd dat ZYXS zichzelf belangrijker lijkt te vinden dan de overige groepsleden, vooral bij het adviseren over de IT-strategie.

# Contact EXIN

[www.exin.com](http://www.exin.com)

