

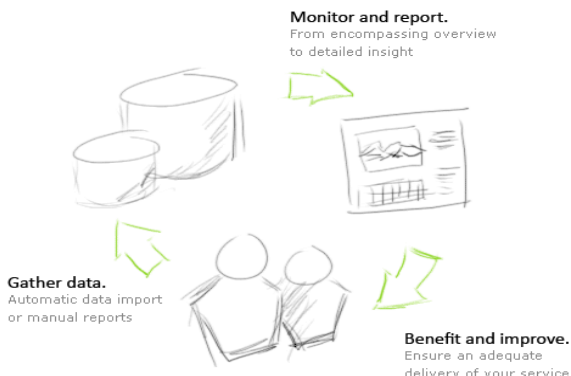


Quantify your Quality of service.

Hoe hoog is de kwaliteit van uw dienstverlening? Een simpele vraag waar niet altijd een onderbouwd antwoord op gegeven kan worden. Terwijl u hier toch vaak op wordt afgerekend.

Kwaliteit is ook geen enkelvoudige grootheid. Een goede leverancier van diensten heeft hoge service levels in alle aspecten en afdelingen van de organisatie. En maakt die ook meetbaar. Waarom? Om te bewijzen dat het kwaliteitsniveau gewaarborgd is. Omdat slechte prestaties kunnen leiden tot ontevredenheid van klanten. Of omdat te goed presteren gelijk staat aan het verkwanselen van belangrijke resources. Maar vooral omdat een gekwantificeerd kwaliteitsniveau een onmisbaar sturingsinstrument is in het verbeteringsproces binnen iedere organisatie.

SLA life cycle



Prestatiecontracten

Prestatiecontracten, ook wel Service Level Agreements, zijn gekwantificeerde afspraken over het niveau van te leveren diensten en zijn een goede stap naar meetbare kwaliteit. Een dienstgerichte organisatie kan vele van deze

overeenkomsten aangaan tussen leveranciers, afnemers en interne afdelingen. Om het nakomen hiervan te kunnen controleren, moet een enorme hoeveelheid data worden gegenereerd en verwerkt. Hoe blijft dit beheersbaar? Daar hebben wij over nagedacht. Metrician is een generieke webbased Service Level Management oplossing. Het ondersteunt uw dienstgerichte organisatie tijdens de gehele levenscyclus van de SLA.

SLA beheer software

Met Metrician kunnen contracten worden opgesteld voor elk soort dienst, tussen alle mogelijke partijen. Key Performance Indicators worden op verschillende niveaus gedefinieerd en hieraan worden wegingsvarianten en slimme aggregatieregels gekoppeld. Al deze onderdelen kunnen in hiërarchische structuren gemodelleerd worden. Nadat Metrician een steekproef-grootte heeft bepaald op basis van een door u gewenste betrouwbaarheid, worden de metriecken verzameld en ingevoerd.

Hiermee wordt een continu, up-to-date beeld gegenereerd van het kwaliteitsniveau van de onderdelen die in het contract zijn gedefinieerd. Niets weerhoudt u er echter van om metingen voor interne bedrijfsdoeleinden mee te nemen. Op basis van vooraf gedefinieerde rollen en

verantwoordelijkheden wordt informatie gefilterd en gedistribueerd naar de belanghebbenden. Alle data-invoer en configuratiewijzigingen kunnen achteraf via audittrails worden nagegaan.

"With the implementation of the METRICIAN software in our worldwide network, we are now able to supply our management on all hierarchical levels with tailor made reports. The software is able to cover the complexity of all our 178 stations around the globe and more than 600 customers with all their individual needs and Service Level Agreements."

M. Thuersam, Quality Manager Corporate Swissport International. Ltd.

Waarom Metrician?

U kiest voor onze veelzijdige Service Level Management oplossing vanwege:

- Centraal beheer van grote hoeveelheden SLA's.
- Uitvoerige contract specificatie mogelijkheden.
- Heldere trendrapportages voor topmanagement, sales-, account- en operations managers, vestigingsdirecteuren en klanten.
- Flexibele invoermogelijkheden voor data-entry.
- Goede integratie met uw bestaande systemen door gebruik van standaard software.
- Snelle implementatie met mogelijkheid tot maatwerk aanpassingen.

Tevens kunnen wij uw personeel trainen in het opzetten van contracten, data invoer en interpretatie van de uitvoerindices, zodat de kracht van ons product ten volste kan worden benut.

www.metrician.nl

