

In 4 stappen naar een servicebeschrijving

Ben jij de discussies over hoe iets wel of niet moet zat? Het gevoel dat je leverancier je niet begrijpt en niet luistert naar jouw aanbevelingen? Of opeens geen verantwoordelijkheid meer neemt? Wil jij je focussen op jouw expertise en niet op wat de ander moet doen? Maar wil je wel sturing hebben op het eindresultaat?

Schrijf een servicebeschrijving. In vier stappen schrijf jij een overzicht dat past op een A4 en zorgt voor een goede samenwerking.

Met een servicebeschrijving:

- werk je efficiënter samen;
- weet je aan welke 'knoppen' je kunt draaien om te krijgen wat jij wilt zónder je met het werk van je leverancier te bemoeien (en vice versa);
- werk je zonder problemen naar jullie gezamenlijke einddoel.

De servicebeschrijving schrijf je zodra duidelijk is dat je een samenwerking aangaat. In een servicebeschrijving leg je de natuurlijke scheidslijn vast aan de hand van vier stappen.

Het stappenplan

Stap 1: Bepaal ieders expertise

Bepaal het doel van de service
Verdeel het werk en trek een duidelijke scheidslijn

Stap 2: Maak een functiebeschrijving

Beschrijf de service en waarom deze nodig is

Stap 3: Stuur op kenmerk en kwaliteit

Beschrijf de kenmerken en kwaliteit van de service

Stap 4: Deel en verbind

Deel je concept en kom tot een servicebeschrijving van jullie samen

Stap 1: Bepaal ieders expertise

Bepaal het doel van de service

Dit kan in een paar woorden. Denk vooruit: als de service geleverd is, dan is jouw probleem opgelost of jouw kans verzilverd. Hoe ziet dat eruit? Schrijf dat op.

Verdeel het werk en trek een duidelijke scheidslijn

Wees je bewust van de natuurlijke scheidslijn tussen jou en de leverancier. Voor welk gebied is wie verantwoordelijk? Trek daar een duidelijke, maar natuurlijke scheidslijn. Zo weet je wat je van elkaar verwacht en voelt ieder zich prettig in zijn of haar rol. De scheiding zorgt ervoor dat jouw werk en besluiten geen invloed hebben op het werk en besluiten van de leverancier - en andersom - en dat je alleen nog maar hoeft te overleggen over het gebied rondom de scheidslijn.

Voorbeeld: het aanschaffen van een server

Hieronder vind je een beknopte servicebeschrijving van het aanschaffen van een server.

Servicebeschrijving virtuele server		
#	Onderdeel	toelichting
1.	Doel	Het doel is de beschikbaarheid van Windows en Linux servers voor test en productie.
2.	Functie	De server is nodig om verschillende business-toepassingen op te kunnen draaien. De server wordt geleverd als dienst.
3.	Kenmerken	<ul style="list-style-type: none">• 2x 4 core processor met 2,3Ghz;• 16GB intern geheugen;• 50GB opslagruimte;• Bereikbare poorten HTTPS (443) en SSH (22);• OS naar keuze: Windows Server 2016 of hoger of Linux CentOS v7 of hoger;• Applicaties leveranciers hebben admin rechten voor beheer op de applicaties.
4.	Kwaliteit	<ul style="list-style-type: none">• Ik raak nooit mijn gegevens kwijt, ook al gaat er een harde schijf defect;• Server is 24/7 beschikbaar;• Een restore van een bestand kan tot drie maanden terug in de tijd;• Een restore is na aanvraag binnen 2 uren gereed;• Performance: een gebruiker heeft altijd binnen 4 seconden response.

Stap 2: Maak een functiebeschrijving

Ook dit kan in een paar woorden. Beschrijf de service en waarom deze nodig is. Leg ook vast of de service een dienst of een product is. Soms lijkt het voor de hand liggend, maar vaak zijn er meerdere opties mogelijk. Dit stuk schrijf je overigens niet alleen voor de relatie met de leverancier. Bijkomend voordeel is dat iedereen in jouw organisatie nu weet waarom iets wordt ingekocht.

Voorbeeld: Bij de aanschaf van een server, kan dit het leveren van een dienst of een product zijn. Je kunt de server namelijk fysiek kopen en bij je op kantoor zetten, maar je kunt de server ook op afstand gebruiken en alleen de dienst tot het gebruik van de server inkopen.

Stap 3: Stuur op kenmerk en kwaliteit

Stuur op kenmerk en kwaliteit

Dit is het belangrijkste onderdeel van de servicebeschrijving. Beschrijf duidelijk welke kenmerken en welke kwaliteit de service moet hebben. Je kunt hierdoor makkelijk en doelbewust sturen op het eindresultaat.

Voorbeeld: Je wilt je gegevens nooit kwijtraken. Dit leg je vast als kenmerk in je servicebeschrijving.

Het hoe is geen kenmerk of kwaliteit

Let op de natuurlijke scheidslijn tussen jou en de leverancier. Hóe de service wordt geleverd is géén kenmerk of kwaliteit. Dit is namelijk het expertise gebied van de leverancier. Net als dat je wilt dat de leverancier jouw expertise serieus neemt, neem jij de expertise van de leverancier serieus. Je geeft door welke kenmerken en kwaliteit jij verwacht en de leverancier zoekt hier de juiste service bij.

Voorbeeld: Je neemt niet in de servicebeschrijving op dat je wilt dat jouw gegevens driedubbel geback-up worden. Voor jou is belangrijk dat je jouw gegevens nooit kwijtraakt, hoe jouw leverancier dat regelt maakt niet uit, als hij het maar garandeert.

Blijf sturen op kenmerk en kwaliteit

De beschreven kenmerken en gewenste kwaliteit zijn straks, als de service wordt geleverd, ook de 'knoppen' waaraan je kunt draaien. Door het over de kenmerken en de kwaliteit te hebben en deze eventueel aan te passen zorg je dat je op het gebied van de natuurlijke scheidslijn zit. Je zorgt ervoor dat je niet verzandt in discussies over het hoe. Dát behoort tot ieders eigen expertise.

Voorbeeld: Na een tijd gebruik te hebben gemaakt van de service, merk je dat je de snelheid vindt

tegevallen. Tijdens het evaluatiemoment geef je aan dat je graag een snellere serverdienst wilt hebben. Dit is goed: je stuurt op een van de kenmerken. Wat je niet doet is tegen de leverancier zeggen dat hij beter voor de server van merk X kan kiezen, omdat die sneller is. Dat zou sturen zijn op het h e. Je mengt je in het expertise gebied van de leverancier, terwijl je door aan te geven dat je in snelheid omhoog wilt, je de leverancier de kans biedt zelf passende wijzigingen door te voeren.

Voorbeeld: Je ergert je aan de medewerkers van de klantenservice. Wat je niet wilt, is zeggen tegen de leverancier dat zijn medewerkers op een bepaalde cursus moeten: dat is het werk van de leverancier. Je kunt w el de kenmerken aanpassen, bijvoorbeeld dat je bij het bellen van de servicedesk de problemen binnen 2 uur wilt hebben opgelost. H e de leverancier dat voor elkaar krijgt, is zijn beslissing. Hoe graag je ook wilt: het is niet jouw taak de leverancier op iets te wijzen dat wellicht voor jou zo voor de hand liggend lijkt.

Stap 4: Deel en verbind

Een servicebeschrijving maak je samen

Krijg je de laatste details niet duidelijk. Geen probleem. Je kunt beter in dit stadium erachter komen dat je niet duidelijk weet wat je van elkaar verwacht dan als er al wordt geleverd. Deel je concept servicebeschrijving en ga het gesprek aan. Een eerste versie die voor 80% is afgerond, is helemaal goed. Daardoor kom je in gesprek over de samenwerking. Je leert elkaars krachten kennen.

Is de leverancier het niet eens met wat je hebt opgeschreven?

Fantastisch! Ook als je geen enkele moeite had met het maken van de servicebeschrijving, kan tijdens het delen een discussie ontstaan. Ook hier geldt: beter nu, dan als de leverancier levert. Ga het gesprek aan, ontdek waar jullie meningen uiteen lopen en herzie deze belangrijke punten in de servicebeschrijving.

Voordelen van het samen doen

Samen kom je tot een verbeterde servicebeschrijving en daardoor tot een goede samenwerking. Het grote voordeel van het betrekken van de leverancier bij het maken van de servicebeschrijving is dat het samendoen verbindt. Je praat waarover het moet gaan, je bepaalt vooraf goed wat ieder gaat doen. Door dit samen te doen creëer je vertrouwen. De samenwerking sluit naadloos op elkaar aan en de wederzijdse verwachtingen en verantwoordelijkheden worden helder. Vraag dus altijd om feedback op de servicebeschrijving of op zijn minst een akkoord.

Vertrouw de leverancier

Na het samen opstellen van de servicebeschrijving kan jij je, net als de leverancier, focussen op je eigen expertise. Het is essentieel dat je de leverancier vertrouwt en je ook naderhand niet gaat bemoeien met zijn expertise. Als dat in jouw ogen nodig is, is het niet de juiste leverancier voor jou.

Maak je eigen servicebeschrijving

Maak nu je eigen servicebeschrijving aan de hand van de vier stappen. Wil je dat ik met je meekijk of kom je er niet uit? Neem contact op.

Gerard Jongerhuis
g.jongerhuis@inetco.nl
+31 6 53121111
linkedin.com/in/gerardjongerhuis

