



“Waarom moet het kalf eerst verdrinken voordat je ingrijpt?”

In 1994 is debitel Nederland B.V. van start gegaan en - met ruim 1 miljoen bellers - uitgegroeid tot de grootste onafhankelijke telecomprovider van Nederland. debitel beheert geen eigen netwerk, maar koopt belminuten in bij Vodafone, KPN en Telfort. Voor de aanschaf van mobiele abonnementen, mobiele telefoons en accessoires kunnen debitel klanten terecht bij debitel dealers, debitel shops, de debitel e-shop en mobiel.nl. Een goedkope vorm van prepaid bellen, zonder langdurige verplichtingen of abonnementskosten, wordt aangeboden op lowcall.nl. Daarnaast

biedt debitel haar klanten een uitgebreid diensten- en servicepakket door middel van e-billing (elektronische facturen) en een Internet Self Service (ISS), waarmee klanten 24 uur per dag hun gegevens online kunnen beheren en aanpassen.

KETENBEWAKING™

debitel

debitel heeft eind 2005 voor het eerst kennis gemaakt met Ymonitor, één van de Ketenbewaking™ oplossingen van Ymor. Ymonitor werd toegepast op delen van de ketens van de e-shop, lowcall.nl, mobiel.nl en de Internet Self Service. Aanvankelijk deden zich geen problemen voor binnen de ketens. De applicaties hadden de juiste performance en storingen vonden nauwelijks plaats.

Frank Beentjes, IT-manager debitel: “Echter, een groei van het aantal transacties en extra functionaliteiten op onze websites leidde tot een groei van het aantal problemen. Bepaalde transacties konden niet meer worden uitgevoerd en inloggen duurde te lang. Dit zorgde voor veel klachten bij onze klanten en medewerkers. De beschikbaarheid van onze webapplicaties werd voorheen door een standaard oplossing van de service provider gemeten, maar kon ons geen antwoord geven op de vraag waar de problemen vandaan kwamen. Onze ketens bestaan immers uit zeker tien verschillende systeemelementen. Ymonitor gaf ons wel inzicht in deze ketens en zo kwamen wij er achter waar onze performanceproblemen precies vandaan kwamen. Ieder kwartier wordt er een viertal bedrijfsprocessen uitgevoerd die representatief zijn voor onze ketens. Deze worden continu gemonitord op basis van de responstijden om zo inzicht te krijgen in de performance en beschikbaarheid van onze webapplicaties. Op het moment dat zich verstoringen voordoen, of onze service-level normen met betrekking tot de responstijden worden overschreden, kan de oorzaak een stuk makkelijker

achterhaald worden. Ymonitor genereert alerts, via mail of sms, wanneer onze normen overschreden worden. Met behulp van Sentinels (speciale kastjes), die op verschillende punten in onze ketens geïnstalleerd zijn, worden systeemmetrieën zoals het geheugengebruik en de processorbelasting gemeten en opgeslagen in een database. Deze informatie, in combinatie met de responstijden, geven het management inzicht in de oorzaak van verstoringen. Dit inzicht is voor ons belangrijk, omdat de betrokken partijen niet naar elkaar gaan wijzen en stellen dat ‘het probleem daar wel zal liggen’. Wij kunnen de verantwoordelijke partij op deze manier aanspreken op het probleem. Als management hebben wij zo alle middelen in handen om direct de verantwoordelijke partij aan te spreken en zo alert met verstoringen om te kunnen gaan.”

“Naast het vaststellen en verhelpen van verstoringen biedt Ketenbewaking™ ons de mogelijkheid om over te gaan tot proactief beheer. Op basis van de trendlijn van de responstijden krijgen wij inzicht in het verloop van de responstijden. Wanneer de trendlijn te snel stijgt, kunnen wij proactief reageren op eventuele verstoringen of het overschrijden van onze service-level normen.”

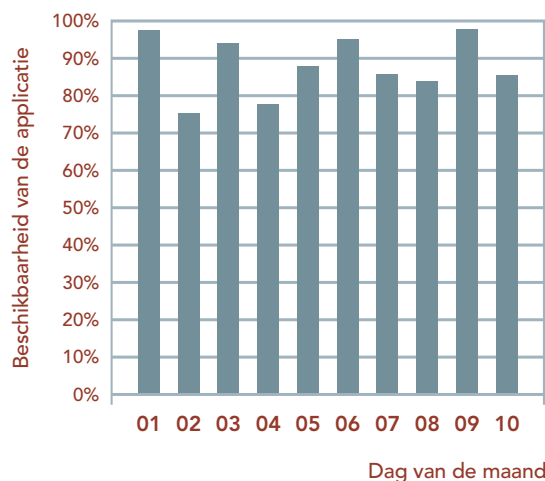
Deze tabel geeft per bedrijfsproces de gemiddelde responstijd weer.

	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue
Inloggen	6.191	10.419	4.809	5.165	5.394	5.230	4.932	4.796	4.973	4.768	6.633	8.305
Selecteren abonnement	9.158	13.580	7.448	7.935	8.314	8.224	7.668	7.588	7.764	7.716	12.261	16.700
Afsluiten abonnement	3.921	6.362	3.042	3.248	3.349	3.271	3.004	3.097	3.189	3.009	6.103	8.557

Service-level normen.

	OK wanneer responstijd <	Waarschuwing	Slecht wanneer responstijd <	
Inloggen	5.000		7.000	
Selecteren abonnement	8.000		9.000	
Afsluiten abonnement	3.000		5.000	

Beschikbaarheid per dag.



debitel over Ymor

“Ymor is een jong en innovatief bedrijf dat begrijpt welke behoeften hun klanten hebben. De keuze voor Ymor is gemaakt op basis van inhoudelijke en technische kennis van zaken en de complexiteit die Ymor aan kan. Ymor levert zeer professionele, technisch hoogwaardige oplossingen. Daarnaast ervaar ik de samenwerking en de wijze waarop Ymor haar klanten benadert als zeer prettig. Ik ben onder de indruk van de professionaliteit en flexibiliteit van de consultants. Wij verwachten dat er gelijk actie wordt ondernomen wanneer er storingen zijn en Ymor staat op deze momenten altijd voor ons klaar. De enthousiaste en resultaatgerichte mensen van Ymor hebben naast hun technische kennis ook oog voor bedrijfskundige processen. Ymor beseft namelijk dat het niet alleen om het meten gaat, maar ook om wat er met de beschikbare data gedaan kan worden. Ketenbewaking™ is hierdoor onmisbaar voor ons geworden. Iedere minuut dat onze websites niet beschikbaar zijn of te hoge responstijden hebben, lopen wij klanten en dus omzet mis en Ymor helpt ons bij het voorkomen van dit probleem”.

Frank Beentjes, IT-manager debitel.

Wie zijn wij?

Ymor is een pragmatisch bedrijf dat de laatste jaren een unieke positie heeft opgebouwd op het gebied van performance management. Binnen dit focusgebied richten wij ons op validatie, monitoring en tuning van complexe ICT-omgevingen. Ons bewezen inzicht en specialistische kennis leveren klanten een beduidende meerwaarde op tijdens de software ontwikkeling, de preproductie en de productiefase. Ymor is partner van HP en Symantec, softwareleveranciers van geavanceerde performance managementoplossingen.

Onze consultants zijn gefocust op een optimale ondersteuning van onze klanten. Dit realiseren zij door:

- > Een snelle, flexibele en resultaatgerichte manier van werken.
- > Het gebruik van innovatieve productproposities.
- > Specialistische kennis.

