

Klant: Acknowledge Benelux B.V.

Uitdaging: invulling geven aan missie "Acknowledge, uw natuurlijke partner" door middel van 'service management', waarbij adequater en persoonlijker kan worden gereageerd bij ICT-problemen

Oplossing: individuele, unieke gestructureerde klantbenadering met behulp van doordacht service-managementsysteem

Resultaat: betere klantbeleving, efficiëntere werkwijze (workflows), transparantie in rapportering en kostenbesparing door snellere afhandeling van incidenten

Meer flexibiliteit naar de klant door je eigen organisatie beter te structureren. Eigenlijk wel zo logisch...

Complexe IT-processen zijn niet bedacht, maar ontstaan. Zoals in feite geen enkel proces is gedefinieerd met als oogmerk complex te zijn. Een 'complex IT-proces' is dan ook doorgaans een proces dat groot en ingewikkeld is geworden, doordat er veel kleinere processen deel van uit maken. Om het geheel doelmatig en efficiënt te laten zijn is een *dynamische* en *flexibele* structuur noodzakelijk. Al was het maar omdat (deel)processen regelmatig veranderen, bijvoorbeeld wanneer in de praktijk blijkt dat het beter kan. Of anders moet. Of omdat er nieuwe processen aan worden toegevoegd met het oog op een nóg betere dienstverlening. Acknowledge helpt haar klanten hun IT-processen te optimaliseren. Dat betekent dat zij niet alleen adviseert, maar ook daadwerkelijk helpt met de feitelijke uitvoering door de benodigde functionaliteit te leveren, te implementeren en te onderhouden. En dat laatste vormt weer een proces op zich. Want ook een 24x7 SLA (Service Level Agreement) achter een complex IT-proces vergt een doordachte architectuur, waarbij monitoring, registratie, analyse, terugkoppeling en, uiteindelijk, oplossingen cruciaal zijn. Alles omwille van de continuïteit. De Priox Service Management suite speelt daarbij een belangrijke rol.



Hans van de Snepscheut (L) en Jurgen Pennings

Hans van de Snepscheut en Jurgen Pennings, respectievelijk 'directeur operations' en 'managing consultant', zijn vanuit Acknowledge medeverantwoordelijk voor het vlekkeloos laten functioneren van ICT-omgevingen bij hun klanten. Van de Snepscheut: "Acknowledge profileert zich als de 'natuurlijke partner' van haar klanten. Ons doel is klanten te 'ontzorgen' op het gebied van informatiemanagement en ICT. Om dit te kunnen bewerkstelligen is ons beleid vooral *klantgericht* in plaats van producttechnologie-gericht. Dat betekent dat we ons grondig verdiepen in de klantsituatie. We willen niet alleen weten *wat* er speelt, maar we willen het ook *begrijpen*. En dat geldt ook voor de klant van de klant. Ook die willen we leren kennen en begrijpen. Want alleen bij een goed inzicht in het geheel kun je de juiste adviezen geven en deze vertalen naar concrete oplossingen."

Verticals

Kwaliteitsaspecten als service, doelmatigheid en stabiliteit vormen belangrijke uitgangspunten bij de werkwijze van Acknowledge. Vanzelfsprekend wordt daarbij ook de kosteneffectiviteit (ROI) scherp in de gaten gehouden. Acknowledge heeft daartoe de markt waarop zij zich richt onderverdeeld in vier segmenten: 1. 'zorg, wonen en welzijn', 2. 'lokale overheid' (gemeenten), 3. 'financiële dienstverlening' (o.m. banken en verzekeraars) en 4. 'onderwijs'. Van deze 'verticals' vormt de zorg de grootste doelgroep.

Resources

Voorals omdat de zorgkosten de laatste jaren harder stijgen dan de economie groeit, staat de sector voortdurend onder druk. Steeds meer mensen hebben zorg nodig. Intensief of minder intensief. Tegelijkertijd wordt er steeds kritischer gekeken naar hoe de beschikbare budgetten zo goed mogelijk kunnen worden besteed. Zo moet de organisatie van de curatieve zorg klantvriendelijker, maar ook minder gaan kosten. De maatschappelijke opgave is om de zorg beter en toekomstbestendig te organiseren. Het beleid moet gericht zijn op maximale aandacht en kwaliteit voor de patiënt, maar wel tegen een betaalbare premie. Een zo efficiënt mogelijke organisatie is daarom noodzakelijk. Dat vergt creatief denken en optimaal gebruikmaken van de beschikbare 'resources'.

De zorg ontzorgd

Jurgen Pennings: "Een slimme inzet van ICT kan enorm veel bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening binnen de zorg. Tegelijkertijd kan diezelfde ICT-inzet ook een substantiële en structurele kostenbesparing opleveren. Maar voor tal van zorginstellingen is dat bepaald geen gemakkelijke opgave. Een zorgcentrum wordt immers geacht primair gespecialiseerd te zijn in zorg, niet in ICT, wat feitelijk een volstrekt andere discipline is. Ons bedrijf beschikt daarom over een team van specialisten dat niet alleen kan bogen op een brede ICT-expertise, maar ook begrijpt hoe er vanuit de zorg wordt geredeneerd, wat de praktische behoeften zijn en aan welke criteria moet worden voldaan." Pennings illustreert dit aan de hand van een voorbeeld: "Een zorgklant wilde de communicatie met en onder het personeel doelmatiger maken om zo efficiënter met tijd en menskracht om te kunnen gaan. Men besloot daartoe 500 Android tablets, PDA's en laptops in te zetten. Maar tijd en kennis om de daarvoor noodzakelijke infrastructuur op te zetten had deze klant niet. En ook niet om iedereen wegwijs te maken met zijn nieuwe 'personal device' en de benodigde 'apps'. Dat heeft het Acknowledge zorgteam gedaan, waarmee we de zorginstelling hebben 'ontzorgd'."

Voor de klant is een compleet roll-out-scenario opgezet met als doelstelling het nieuwe systeem op basis van de 'personal devices' zo snel mogelijk operationeel te laten zijn. Daarnaast is er voorzien in een gedetailleerde workflow voor het geval er ergens iets fout gaat. Pennings: "In een SLA zijn bepalingen opgenomen ten aanzien van het verhelpen van eventuele technische storingen, het repareren of vervangen van defecte apparatuur en ten aanzien van de algehele functionaliteit en technische continuïteit. De hieraan gekoppelde workflows zijn uitgewerkt in de Priox Service Management suite."

Service management

Goed service management is een belangrijke ICT-discipline waarmee Acknowledge zich wil onderscheiden van de concurrentie. Hans van de Snepscheut: "De mogelijkheden van ICT worden steeds groter. De technologie evolueert continu en steeds sneller. 'Unified communication', 'collaboration' en 'mobility' zijn allang geen novums meer. De markt maakt snel kennis met de oneindige mogelijkheden, waarbij platformafhankelijke communicatie steeds

De klant van de klant kijkt mee

De wijze waarop Acknowledge de Priox suite inzet is tweeledig. De software wordt gebruikt door het bedrijf zelf, waarbij incident calls worden vastgelegd en er vervolgens een van te voren vastgelegde route wordt doorlopen om de storing c.q. het probleem te verhelpen. Daarnaast wordt de suite door de *klanten* van Acknowledge gebruikt. Door in te loggen via een afgeschermd portal, kan de klant precies zien wat de status is van zijn call. Het systeem verschaft hem gedetailleerde informatie over de aard van de storing c.q. het probleem, over de te volgen procedure en de acties die daarbij worden ondernomen, en – niet onbelangrijk – over de oplossing en wanneer deze kan worden verwacht.

Verschillende scenario's

Wanneer een call is 'gelogd', treedt het systeem in werking op basis van de ingevoerde incidentcode. Aan elke incidentcode kan een eigen scenario worden gekoppeld. Zo geldt voor een melding van een defect tablet een ander scenario dan voor een melding van een uitgevallen dataverbinding, of een harddiskcrash op een server. Op basis van het geactiveerde scenario geeft het systeem aan door wie welke actie op welk moment moet worden ondernomen. Pennings: "Een sterk punt van de Priox suite is dat daarbij ook externe partijen kunnen worden aangestuurd, zoals een hardwareleverancier, of een partij die verantwoordelijk is voor de externe infrastructuur, zoals een telecom- of een webhosting-provider."

Acknowledge: "flexibiliteit door structureren"

Acknowledge is een landelijk opererende ICT-dienstverlener, opgericht in 1994. Met meer dan honderddertig gekwalificeerde medewerkers, verdeeld over meerdere disciplines, ondersteunt zij tal van processen op het gebied van ICT, waarbij zowel wordt geadviseerd als uitgevoerd. Het bedrijf levert en implementeert hard- en software en kan voorzien in het totale netwerkbeheer van haar klanten. De ambitie van Acknowledge is een hechte persoonlijke band te ontwikkelen met elke relatie en deze voorzien van custom made oplossingen, toegesneden op zijn specifieke situatie.

Meer informatie: www.acknowledge.nl

Priox: be in control

Priox ontwikkelt 'slimme' software waarmee service management en outsourcing inzichtelijk kunnen worden gemaakt. De Priox Service Management Suite (PSM) stelt in- en externe dienstverleners in staat aan de hand van actuele 'key performance indicators' (KPI's) processen rond service management en outsourcing continu te monitoren, en waar nodig proactief in te grijpen. PSM maakt bovendien het genereren van heldere, relevante rapportages - aan de hand waarvan processen kunnen worden geoptimaliseerd - een kwestie van seconden in plaats van dagen. Gecombineerd met Priox' BI-software biedt PSM totale controle op de gehele IT supply chain. Van IT demand tot en met IT supply.

vanzelfsprekender wordt voor spraak, data en video. Zo willen we bijvoorbeeld vlot (en veilig!) gegevens kunnen ontsluiten op elk moment, vanaf elke plaats en met elke smartphone, tablet of laptop. Maar al die functionaliteit stelt ook eisen aan 'de omgeving'. Die moet behalve stabiel, veilig en snel ook universeel zijn. En zelfs al beschikt een klant over de meest hoogwaardige hard- en softwarecomponenten - zoals routers, switches, gateways, servers, encryptors, decoders, firewalls, etcetera - dan nog zullen er zo nu en dan storingen optreden. Want, ook al doen de vaak ultrakorte responstijden anders vermoeden, de weg van smartphone naar dataserver is lang en niet ongevaarlijk. Dus", stelt Van de Snepscheut, "als er iets fout gaat, waardoor er geen data-, spraak- of videoverbinding is, is het belangrijk adequaat te kunnen reageren. De monitor- en signaleringsfuncties van het Priox service management systeem maken dat mogelijk."



Dashboard

Van de Snepscheut: "Onze klanten hoeven zich niet meer af te vragen in welke fase de behandeling van een incident zich bevindt. Alle in de onderhavige SLA vastgelegde afspraken zijn in het systeem vertaald in workflows. Zo'n workflow kan worden gevisualiseerd met behulp van het 'dashboard', waarop de klant middels timelines en flowcharts de complete afwikkeling van de call kan volgen."

Workflows 'on the fly' aanpassen

Kenmerkend voor goede service management software is vooral de flexibiliteit van het systeem, in combinatie met een helder en intuïtief gebruikersinterface.

Van de Snepscheut: "Wij kunnen, zonder hulp van de mensen van Priox, de software volledig naar onze hand zetten. Niet de mogelijkheden van de software zijn daarbij leidend, maar de praktijksituatie en procedures, die per klant sterk kunnen verschillen. Zelfs geactiveerde workflows kunnen op elk moment eenvoudig 'on the fly' worden aangepast. Erg waardevol, want ook al denk je op voorhand nog zo goed na over procedures en routings, vaak blijkt in de praktijk dat sommige dingen net even efficiënter kunnen, en dus aanpassing van de procedure behoeven. Of dat er een extra stap in een 'flow' moet worden toegevoegd."

Pennings knikt instemmend. "Mede dankzij het gebruik van de Priox Service Management suite kan Acknowledge zich richten op haar kernactiviteiten. Priox helpt ons zo onze ambitie te verwezenlijken: een hechte persoonlijke band ontwikkelen met elke relatie en deze voorzien van custom made oplossingen, toegesneden op zijn specifieke situatie."