



Met zo'n 5 miljoen mensen via 1,8 miljoen kabelaansluitingen is @Home het op één na grootste kabelmaatschappij in Nederland.

ExpertDesk® 
THE BUSINESS-DRIVEN SERVICE MANAGEMENT SOLUTION

 **MANSYSTEMS**

Het stroomlijnen van storingen

Ongestoorde communicatie bij @Home door project: Storingsketen.

Met 1.100 medewerkers is @Home de op één na grootste kabelmaatschappij in Nederland. Het bedrijf is actief op het gebied van data- en telecommunicatie, radio, (digitale) televisie, internet en telefonie, en bereikt zo'n 5 miljoen mensen in Noord-, Oost- en Zuid-Nederland via 1,8 miljoen kabelaansluitingen.

Wanneer er ergens onverhoopt een storing is, kunnen klanten @Home bereiken via een centraal telefoonnummer. Zodra een storing is gemeld, wordt er een proces in gang gezet om het incident zo snel mogelijk te verhelpen. Voorheen werd er op de verschillende locaties van @Home met uiteenlopende oplossingen gewerkt voor het loggen van de gesprekken en incidenten. Het afstemmen van de werkzaamheden op het gebied van storingsmanagement kostte daardoor onnodig veel energie. Bovendien kon miscommunicatie tussen de verschillende locaties tot problemen leiden, bijvoorbeeld wanneer een incident in Zwolle door een supportmedewerker in Amsterdam gelogd werd.

Project 'Storingsketen'

Om de samenwerking binnen @Home op het gebied van storingsmanagement te optimaliseren, startte het bedrijf het project 'Storingsketen' op. Het bedrijf ging op zoek naar één bedrijfsbreed systeem dat het hele proces kon aansturen - vanaf het moment dat een storing wordt gemeld tot aan het moment dat een monteur het incident oplost. Die optimalisering van de storingsketen vond het bedrijf in de servicemanagementapplicatie ExpertDesk.

"Dit nieuwe systeem vervult een zeer belangrijke rol in onze organisatie," zegt Kars Hadderingh, ketenmanager storingsketen bij @Home. "@Home was in het verleden een bijzonder productgericht bedrijf. De markt is echter veranderd en wij zijn daarin meegegaan – tegenwoordig staat serviceverlening richting de klant voorop. Een eenduidige en synergetische inzet van ICT in het bedrijf is van doorslaggevend belang voor het bieden van een optimale serviceverlening. Project 'Storingsketen' is één van de meest fundamentele stappen in dit veranderingsproces."

De experts van ExpertDesk

Het nieuwe systeem moest dus het storingsmeldingsproces sturen, en tevens de gehele storingshistorie voor iedere geautoriseerde gebruiker inzichtelijk maken. Bovendien moest het nieuwe



“Een eenduidige en synergetische inzet van ICT in het bedrijf is van doorslaggevend belang voor het bieden van een optimale serviceverlening” (Kars Hadderingh, ketenmanager storingsketen bij @Home).

systeem ook kijken naar de urgentie van nieuw gemelde storingsen. Als er door verschillende klanten in dezelfde straat een gelijksoortige storing wordt gemeld, dan moet een dergelijke ‘blokstoring’ automatisch een hogere prioriteit krijgen dan een probleem waarvan slechts één klant hinder ondervindt.

@Home benaderde de in Barneveld gevestigde service-managementexpert Mansystems om een voorstel te maken voor een dergelijk systeem. Mansystems stelde voor om een centrale ExpertDesk-applicatie neer te zetten in Groningen, waarop via een beveiligde internetverbinding vanuit verschillende locaties wordt ingelogd.

@Home maakte voor een deel van de storingsketen al gebruik van de door Mansystems geïmplementeerde ExpertDesk-oplossing. Kars Hadderingh van @Home: “Wij hebben de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met verschillende versies van ExpertDesk. Toen we besloten om naar één systeem over te stappen, hebben we naar verschillende systemen gekeken, waar ExpertDesk er één van was. We hebben toen onder andere de betrokken medewerkers gevraagd naar hun ervaringen met de verschillende systemen. Daaruit bleek dat zij buitengewoon veel vertrouwen hadden in ExpertDesk.”

“Het registratiesysteem voor storingsmeldingen is van groot belang voor @Home en dus stelden we hoge eisen aan het nieuwe systeem. ExpertDesk is betrouwbaar en biedt veel functionaliteiten – deze zaken waren doorslaggevend bij onze keuze,” aldus Kars Hadderingh.

Volgens Jos van Houten, account manager voor @Home bij Mansystems, is ExpertDesk een flexibele oplossing. “Het pakket biedt bijna geen beperkingen en maakt het mogelijk om op een zeer eenvoudige manier een koppeling te maken met andere systemen. Dit bood

ons de mogelijkheid om de informatie die in het nieuwe systeem wordt verzameld te gebruiken in andere applicaties. Zo is er bijvoorbeeld een koppeling gemaakt met de Cramer-applicatie die technische informatie aanlevert over de infrastructuur in de grond. Als er een storing is in die infrastructuur, bijvoorbeeld door wegwerkzaamheden, wordt die informatie automatisch doorgestuurd naar ExpertDesk zodat de supportafdeling deze informatie kan gebruiken bij de diagnose en oplossing van storingsmeldingen. Ook is er een link gemaakt met het CRM-systeem.”

Ook de goede ervaringen die het bedrijf met Mansystems als implementatiepartner had opgedaan, en de uitgebreide ervaring van de servicemanagementexpert in de telecommarkt met klanten zoals KPN en bbned, speelden mee bij de keuze.

De gekozen oplossing

Uiteindelijk werd gekozen voor een bedrijfsbrede ExpertDesk-oplossing, ter vervanging en uitbreiding van een veelvoud aan andere systemen.

Het systeem omvat de storingsafhandeling, ofwel het incidentmanagement, voor de consumentenproducten, als ook voor de @work-producten voor de zakelijke markt. De nieuwe oplossing biedt verder een ‘changemodule’ waarmee het geplande onderhoudsproces kan worden beheerd, en een ‘matchingfunctionaliteit’ waardoor het automatisch verbanden legt. Dit betekent dat als een klant belt over een @home-internetstoring vanaf een bepaalde locatie, het systeem automatisch onderzoekt of er vanuit hetzelfde postcodegebied al andere storingsen gemeld zijn die vergelijkbaar zijn met de nieuw gemelde storing.

Procesmatige aanpak

Deze nieuwe, meer centrale aanpak vereiste een geheel nieuwe werkwijze. Allereerst werden daarom



Eén bedrijfsbreed systeem moest het gehele proces aansturen- vanaf het moment dat een storing wordt gemeld tot aan het moment dat een monteur het incident oplost.

met ondersteuning van Mansystems nieuwe processen gedefinieerd voor het gehele traject - van storingsmelding tot -afhandeling. Zo moest er bijvoorbeeld worden beslist hoe het verloop van een melding (de historieketen) wordt vastgelegd, waar de intake van een call plaatsvindt en wie er verantwoordelijk is voor de bewaking van de contracten.

@Home heeft ervoor gekozen om te gaan werken via het eTom-procesmodel. Dit is een procesmodel speciaal ontwikkeld voor de telecommarkt. Voorheen werkten de verschillende oplossingen die @Home gebruikte ook via verschillende procesmodellen. Het applicatiebreed gebruik van eTom vereenvoudigt de samenwerking en communicatie tussen de verschillende locaties sterk. Doordat de werkwijze bedrijfsbreed hetzelfde is, zitten de medewerkers veel meer op één lijn. Er kan bijvoorbeeld geen spraakverwarring meer optreden nu er in alle vestigingen uniforme terminologie wordt gehanteerd.

Daarnaast werden de vereiste functionaliteiten (de zogenaamde requirements) vastgesteld. Samen met Mansystems werd gekeken naar hoe deze wensen naar een standaard technische omgeving konden worden vertaald. Voor @Home was het met het oog op de toekomst zeer belangrijk dat werd gewerkt met een standaardversie van ExpertDesk. Op deze manier kunnen upgrades en andere aanpassingen sneller en eenvoudiger worden doorgevoerd.

In deze fase werden ook afspraken gemaakt over service level agreements (SLA's). Die geven aan hoe lang het mag duren voor er gereageerd wordt op een storingsmelding en hoe lang het maximaal mag duren voordat een volgende stap in het meldingstraject moet worden gezet. ExpertDesk biedt de mogelijkheid deze SLA's streng te bewaken.

Daarna werd het systeem ingericht door het projectteam, bestaande uit projectmedewerkers van @Home en

Mansystems, alsmede enkele consultants van Atos Consulting. Tijdens de inrichting werden er nog wel enkele aanpassingen en toevoegingen gedaan aan het systeem om in te spelen op veranderde requirements. Door de flexibele aard van ExpertDesk was het mogelijk om deze aanpassingen snel door te voeren.

Complexe uitrol

Na voltooiing moest het systeem worden uitgerold naar ongeveer 500 gebruikers door heel Nederland. Daarnaast zouden veel verschillende typen medewerkers gebruik gaan maken van het systeem, van externe call center-medewerkers tot interne tweedelijns supportmedewerkers. Deze geografisch en organisatorisch complexe uitrol moest bovendien in één keer gebeuren. Dankzij een gedegen planning en een grote inzet van het projectteam is deze zeer complexe uitrol echter tot een goed einde gebracht.

Een ongestoorde toekomst

In de toekomst wil @Home ExpertDesk ook gaan inzetten voor bijvoorbeeld 'root cause analysis', waarbij de oorzaak van problemen bekeken wordt. Dit wordt ook wel problem management genoemd. Zo kan het bijvoorbeeld zijn dat wanneer er vaak dezelfde typen problemen optreden in een bepaalde wijk, er een defect zit in een kabel. Daarnaast staan er nog enkele technische uitbreidingen van de oplossing op het programma.

De storingsketen was bovendien een soort pilot voor @Home. O.a. naar aanleiding van dit traject heeft het bedrijf nog diverse andere ketens gedefinieerd, waarbij het gehele traject van klant tot klant gezien wordt als één keten. Hierdoor wil @Home de informatieontsluiting naar alle gebruikers nog verder optimaliseren en klantafspraken beter bewaken door middel van de service level agreements die zijn opgesteld voor iedere keten. Mansystems is een privé-onderneming en is sinds 1991

Uiteindelijk werd gekozen voor een bedrijfsbrede ExpertDesk-oplossing, ter vervanging en uitbreiding van een veelvoud aan andere systemen.



De nieuwe, meer centrale aanpak vereiste een geheel nieuwe werkwijze



erkend specialist op de Nederlandse markt in servicemanagement. Mansystems verbetert de klanttevredenheid van dienstverlenende organisaties. Onze kennis op het gebied van ITIL best practices en andere procesmodellen zoals eTOM of IPW, zijn vanzelfsprekend. Wij kennen de business processen door onze vele jaren ervaring. Door de pijnpunten en kansen met de juiste technologie en kennis te ondersteunen, helpen wij onze klanten hun doelen te verwezenlijken.

Mansystems is de innovator van de functionaliteitrijke servicemanagement-oplossing, genaamd ExpertDesk Service Management, die alles bezit wat serviceorganisaties nodig hebben om processen te beheren. ExpertDesk is ontworpen om het reactievermogen van onze klanten en dus de kwaliteit in dienstverlening vergroten.

Meer informatie over de producten en diensten is te vinden op www.mansystems.nl.

Contactinformatie:

Mansystems Nederland BV

Energieweg 60 - 62

3771 NA Barneveld

Tel. 0342 404 800

Fax. 0342 404 826

Info@mansystems.nl

www.mansystems.nl

