

Goudse Verzekeringen verbetert inzicht in service en support

Om de beheerprocessen beter te ondersteunen en meer inzicht te creëren in de aard van de meldingen bij de Servicedesk, ging verzekeraar De Goudse op zoek naar een alternatief voor de bestaande servicedesktool. Die werd gevonden in een upgrade naar de nieuwste versie van BMC Service Desk Express. De Goudse schakelde na een oriëntatie op implementatiepartners Inter Access in voor de levering en implementatie. Vooral het inzicht in het serviceproces is sterk verbeterd, zeggen Roger Deimann, sectormanager Service Delivery, en Manon Aafjes, teammanager Technisch Beheer & Servicedesk bij De Goudse.

BETERE ONDERSTEUNING
VAN BEHEERSPROCESSEN

MEER INZICHT

800 INTERNE KLANTEN
BOUWEN EN ONDERHOUDEN
VAN APPLICATIES

SERVICE DELIVERY

NIEUWE TOOL
VOOR DE SERVICEDESK

CREËREN VAN INZICHT
NIEUWSTE VERSIE VAN
BMC SERVICE DESK EXPRESS

80 PROCENT VAN DE EISEN
EN WENSEN
KONDEN WORDEN INGEVULD

De Goudse Verzekeringen in Gouda is één van de weinige echt zelfstandige verzekeringsmaatschappijen in Nederland. Het bedrijf werd in 1924 opgericht als ziektekostenverzekeraar, maar biedt nu een compleet pakket van verzekeringsdiensten voor bedrijven en particulieren. De Goudse is nog steeds een familiebedrijf dat tegenwoordig circa 800 medewerkers telt en een omzet realiseert van zo'n 700 miljoen euro.

Meer inzicht

De ICT-afdeling van De Goudse richt zich op twee kerntaken: het bouwen en onderhouden van applicaties en de service delivery aan de 800 interne klanten. "Voor de Servicedesk hebben we al langere tijd de registratiemodule van Magic versie 7 in gebruik", zegt Manon Aafjes. "Nadeel daarvan was, dat we incidenten alleen maar konden registreren. Dat leidde onvermijdelijk tot een grote vergaarbak van meldingen, waaruit heel moeilijk verbanden te halen waren. Maar doordat we steeds meer behoefte hadden aan inzicht in de meldingen en de verbanden tussen incidents, problems en changes, zijn we op zoek gegaan naar een nieuwe tool voor de Servicedesk."

Bekende look & feel

"Het creëren van dat inzicht was dan ook de belangrijkste eis aan een nieuwe tool", zegt Roger Deimann. De afdeling Service Delivery startte een oriëntatie op mogelijke oplossingen en koos uiteindelijk voor de nieuwste versie van BMC Service Desk Express (SDE). Deze tool bouwt voort op de Magic-servicedeskoplossingen. "Dat was ook één van de redenen voor de definitieve keus voor SDE", zegt Deimann. "De look & feel van SDE versie 9 lijkt sterk op die van onze bestaande tool, wat de acceptatie makkelijk maakte. Daarnaast bleek de standaardversie van SDE 9 al zo'n 80 procent van onze eisen en wensen probleemloos te kunnen invullen. Voor de rest was slechts minimaal maatwerk nodig."

IMPLEMENTATIEPARTNER
INTER ACCESS
NUCHTERE EN ZAKELIJKE BENADERING
VOORAF VASTGESTELDE PRIJS
GOED GEVOEL OVER DE
SAMENWERKING

VIER MAANDEN
OM HET PROJECT AF TE RONDEN
BETER IN STAAT PROCESSEN
TE CONTROLEREN
CONTINUE STROOM VAN INFORMATIE
MINDER DRUK OP DE SERVICEDESK
MAANDELIJKS 1.600 CALLS

SNEL INZICHT
PRIORITEITEN STELLEN
STEVIGE BASIS VOOR SERVICE-
EN SUPPORTACTIVITEITEN
PROCES VERGEMAKKELIJKEN
EN BETER ONDERSTEUNEN

Nuchtere benadering

Nadat De Goudse de definitieve keus voor BMC SDE 9 had gemaakt, moest men op zoek naar een implementatiepartner. Aafjes: "BMC heeft ons toen een aantal leveranciers doorgegeven, die we gevraagd hebben een voorstel te doen. We hebben gedetailleerd in kaart gebracht aan welke eisen het systeem volgens ons moest voldoen en een aantal leveranciers gevraagd daarop te reageren. Gedurende dit RFP-traject kregen we het idee dat Inter Access het beste aanvoelde wat en hoe we het precies wilden. In de gesprekken met Inter Access ging het bijvoorbeeld niet over de vraag wat SDE allemaal kan, maar veel meer over hoe wij ermee om wilden gaan. Deze nuchtere en zakelijke benadering bleek goed aan te sluiten bij onze bedrijfscultuur die ook gericht is op resultaat. Inter Access bevestigde dit nog eens door het project te willen uitvoeren tegen een vooraf vastgestelde prijs. Dat alles gaf ons een goed gevoel over de samenwerking."

Processen controleren

De Goudse en Inter Access hadden zo'n vier maanden nodig om het project af te ronden. Het had nog sneller gekund, maar doordat er bij de verzekeraar gelijktijdig een grote Windows-migratie plaatsvond, was er iets meer tijd nodig. De Goudse gebruikt de oplossing nu voor Incident Management, Problem Management, Change Management en Service Level Management. "We zijn met deze modules veel beter in staat om onze processen te controleren", zegt Deimann. "Zo kunnen we de kwaliteit van uitgevoerde wijzigingen beter meten, wat Change Management weer als stuurinformatie kan gebruiken. Problem Management geeft nu inzicht in het effect van het structureel wegnemen van fouten in de infrastructuur. Dat leidt weer tot minder incidenten bij de Servicedesk. Verder beschikken de functioneel beheerders nu over een continue stroom van informatie over de status van meldingen. Dit leidt weer tot minder druk op de Servicedesk en de backoffice." Bij de Servicedesk van De Goudse komen maandelijks zo'n 1.600 calls binnen, die verwerkt worden in het nieuwe systeem.

Overstap

Aafjes wijst erop dat de nieuwe omgeving net klaar en in gebruik was toen De Goudse de overstap maakte van Windows XP en Lotus Notes naar respectievelijk Vista en Outlook. "Zo'n overstap levert uiteraard extra vragen op bij de Servicedesk. Dankzij het nieuwe systeem was er snel inzicht in de aard van die vragen en konden we bijvoorbeeld prioriteiten stellen. In de oude situatie hadden we alles handmatig moeten uitzoeken en in kaart brengen. Dat is eigenlijk onbegonnen werk." De Goudse beschikt nu met de nieuwste versie van BMC Service Desk Express over een stevige basis voor haar service- en supportactiviteiten. Die basis is uitgangspunt voor verdere ontwikkelingen op dit terrein. Volgens Deimann staat Self Service Helpdesk (SSHD) als één van de eerste zaken op de agenda. "SSHD is onderdeel van de nieuwste versie van Service Desk Express. We gaan kijken in hoeverre deze mogelijkheid in te passen is. Met SSHD kan een gebruiker zelf een incident in het systeem vastleggen en ook de status volgen. Verder gaan we kijken in hoeverre het systeem zich leent voor een geautomatiseerde workflow rond het autoriseren en authenticeren van gebruikers. Daarmee kunnen we het proces vergemakkelijken en nog beter ondersteunen. Zo zijn er wellicht nog meer mogelijkheden voor de oplossing. Uiteindelijk gaat het ons erom dat we de serviceprocessen – en daarmee onze eindgebruikers – optimaal ondersteunen."