



CIMB GROUP

KLANTCASE

"Clientele ITSM heeft onze change en incident management processen drastisch verbeterd."

William Tan

Head of Service Management

SNELLER, VEILIGER EN EFFICIËNTER

HOE CIMB HUN CHANGE MANAGEMENT
PROCESSEN VERBETERDEN

CIMB Group is een toonaangevende universele ASEAN-bank die producten en diensten biedt voor particulier bankieren, zakelijk bankieren, investeringen en vermogensbeheer. Het hoofdkwartier van CIMB bevindt zich in Kuala Lumpur.

ORGANISATIE

CIMB Group

CONTACTPERSOON

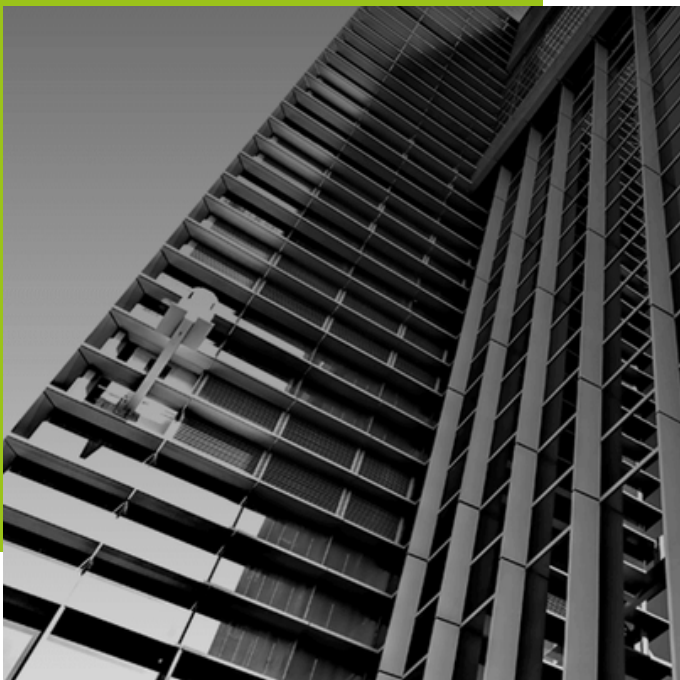
William Tan

FUNCTIETITEL

Head of Service Management

KLANT SINDS

2014



VAN KANTOOR NAAR KANTOOR

"Eigenlijk bestond change management 10 jaar geleden nog helemaal niet binnen CIMB," zegt Tan. "IT-medewerkers renden met hun papieren formulieren letterlijk van kantoor naar kantoor voor de juiste handtekeningen. Een proces dat gemakkelijk dagen kon duren. Onze change managers waren iedere maand ongeveer 18 uur bezig met het ondertekenen van al deze formulieren, die we vervolgens in een magazijn

bewaarden." Binnen anderhalf jaar was deze opslagruimte—met ongeveer de oppervlakte van een gemiddelde kantoorruimte—tot de nok toe gevuld met goedkeuringsformulieren.

Tan: "Het kostte ons bijna een week om de juiste formulieren te vinden voor een audit."

Na 2 jaar op deze manier gewerkt te hebben realiseert Tan zich: "Als we nu niets doen, verspillen we alleen maar meer papier, opslagruimte en tijd. En blijft de gewenste transformatie uit."

Dus begon hij zijn zoektocht naar ITSM-tools voor het automatiseren van CIMB's processen voor goedkeuring en informatieveiligheid.

Zijn keuze viel op Clientele ITSM.

"De meeste ITSM-tools zijn gebonden aan een beperkt aantal functionaliteiten per licentie," zegt Tan. "Clientele ITSM biedt alle functionaliteiten die we nodig hebben in één licentie voor een zeer gunstige prijs."



CHANGE MANAGEMENT IS NU SNELLER...

In maart 2017 draait Clientele ITSM volop op het CIMB-hoofdkantoor in Kuala Lumpur.

"Onze IT-medewerkers gebruiken de tool voor incident- en change management", zegt Tan. "Vroeger was het afhandelen van een Request For Change (RFC) een vervelend proces dat dagen kon duren. Nu is het een kwestie van minuten. De torenhoge stapels papier hebben inmiddels plaatsgemaakt voor een bijna papierloze omgeving."

De change management workflows van CIMB zijn in Clientele ITSM vastgelegd in sjablonen. Het beheer van RFC's is nu een stuk transparanter: alle betrokkenen worden op tijd geïnformeerd via notificaties. Bovendien is altijd inzichtelijk waar iemand zich in het proces bevindt en op welke goedkeuring gewacht wordt.

"VROEGER WAS HET AFHANDELEN VAN EEN REQUEST FOR CHANGE (RFC) EEN VERVELEND PROCES DAT DAGEN KON DUREN. NU IS HET EEN KWESTIE VAN MINUTEN."

VEILIGER...

"Omdat Clientele ITSM is uitgerust met de nodige veiligheidsmaatregelen, bevinden al onze documenten zich op één veilige plek. Met één druk op de knop hebben we toegang tot de juiste informatie en genereren we het bijbehorende rapport," zegt Tan. "Dat is niet alleen handig voor onze eigen IT-medewerkers, maar ook voor externe auditoren. We geven ze directe toegang tot de informatie die ze nodig hebben om de audit uit te voeren. "

EN EFFICIËNTER

Tan: "Dankzij Clientele ITSM kunnen we nu onze RFC's aan gerelateerde incidenten koppelen en hebben we alle informatie op één plek. Zo kunnen we veranderingen en onderliggende problemen binnen CIMB nauw blijven volgen."

Uiteindelijk hebben de snellere, veiligere en efficiëntere processen geleid tot een hogere klanttevredenheid bij CIMB.





2017
800 GEBRUIKERS

NU
2000+ GEBRUIKERS

EIND 2020
25.000 GEBRUIKERS

VAN 800 NAAR 25.000

Tan ervaarde aanvankelijk wat weerstand van medewerkers. "Maar nu iedereen aan Clientele ITSM gewend is, moeten ze er niet aan denken om terug te gaan naar de oude situatie," zegt hij. "Ik heb Clientele ITSM een keer bewust een dag uitgeschakeld, omdat ik benieuwd was naar de effectiviteit van de tool. Binnen 10 minuten werd onze helpdesk overspoeld met telefoontjes van gestreste medewerkers die geen toegang meer hadden tot hun tickets."

Na een succesvolle implementatie van Clientele ITSM in Kuala Lumpur, volgden ook andere regionale en internationale CIMB-vestigingen. "In 2017 begonnen we met 800 gebruikers. Inmiddels zijn het er meer dan 2000", zegt Tan. "Ook Indonesië en Thailand hebben Clientele ITSM succesvol geïmplementeerd. Singapore volgt in oktober 2020."

Maar daar houdt de uitbreiding niet op. "We zijn bezig met het opzetten van Clientele's Service Request Module voor zakelijke gebruikers", zegt Tan. "Momenteel gebruiken we onze eigen tools hiervoor, maar eigenlijk gaat onze voorkeur uit naar één tool voor zowel IT- als zakelijke gebruikers. Met deze uitbreiding verwachten we tegen het einde van het jaar 25.000 gebruikers te hebben."

Tan verheugt zich eveneens op het vooruitzicht dat Mproof in het najaar van 2020 een kantoor opent in Singapore. "Lokale ondersteuning zal onze relatie met Mproof alleen maar versterken en verdere procesverbetering binnen CIMB stimuleren."



MPROOF

CONTACT

ADRES

Kanaalpark 140
2321 JV Leiden
Nederland

+31 705 117 006
info@mproof.nl
www.mproof.com

