

The background of the slide is a photograph of a white sign. On the left, there is a large orange square. The sign features a yellow silhouette of a family (a man, a woman, and a child) and the text 'COA' in large, bold, black letters. Below this, the words 'Centraal Orgaan' are written in a smaller, black, sans-serif font. The sign is slightly tilted and has a soft shadow.

CASE STUDY

CENTRAAL OR-
GAAN OPVANG
ASIELZOEKERS
(COA).

A photograph showing the silhouettes of an adult and a small child walking away from the camera down a brightly lit hallway. The adult is holding the child's hand. The floor is made of large, light-colored tiles. In the background, there are glass doors and a green exit sign.

COA ZET CLIENTELE ITSM BREED IN.

Centraal Orgaan opvang asielzoekers (COA) is de uitvoerende overheidssinstelling in Nederland voor de opvang van asielzoekers. Op het kantoor in Rijswijk en diverse locaties verspreid over het hele land, maken zes afdelingen gebruik van Clientele ITSM.

Een groot deel van de dienstverlening wordt inmiddels aangeboden via het self service portaal, waarbij één ingang voor alle afdelingen zorgt voor een optimale vindbaarheid.

**Onze oplossingen zijn
geschikt voor kleine en
grote ondernemingen in
iedere branche.**

We garanderen u dat uw service-organisatie merkbaar efficiënter zal functioneren, nadat ons 7-stappenmodel is geïmplementeerd.



DIRECT ONDER DE INDRUK.

"We waren direct onder de indruk. We zochten een tool die voldeed aan de wensen van maar liefst zes uiteenlopende afdelingen," zegt Nancy van de Leur, als applicatiebeheerder verantwoordelijk voor het beheer van Clientele ITSM.

"Na de presentatie wisten we dat er een match was. Allereerst omdat Clientele 'out of the box' voor een groot deel tegemoetkwam aan onze wensen en eisen.

Daarnaast speelden de verregaande Windows-integratie en de aantrekkelijke licentiëring een rol. Daarbij was ook de klik die we met Mproof hadden belangrijk."

SELF SERVICE ZORGT VOOR GEMAK.

"Voor onze organisatie is het van belang dat de eindgebruikers op alle locaties op het self service portaal kunnen inloggen voor inzicht in al hun meldingen. Of het nu gaat om een ICT-probleem, de melding van een facilitaire storing of een vraag aan de HR-afdeling: er mag voor hen geen verschil zijn."

"Dit hebben we samen met Mproof gerealiseerd door voor iedere afdeling een eigen self service portaal op ons intranet te creëren, dat gebruikers via één centraal inlogschermbenaderen. Ook kunnen ze op één plek een overzicht van al hun meldingen zien," aldus Van de Leur.



ALLE AFDELINGEN ZIJN TEVREDEN.

"Het is gelukt voor al deze gebruikers de tool naar tevredenheid in te richten. We werden daarbij geholpen door het feit dat Clientele ITSM binnen één platform aparte installaties en 'taalsets' aanbiedt. De tool wordt niet alleen ingezet om processen te ondersteunen maar ook om deze te verbeteren. De key users binnen iedere afdeling inventariseren wensen en verstoringen binnen hun processen en zorgen voor de doorvertaling hiervan in Clientele ITSM.

Daarnaast maken de key users veel gebruik van dashboards. Deze verschaffen ons veel inzicht in de mogelijkheden om processen te verbeteren. Uiteraard worden best practices gedeeld. Als iemand een effectieve rapportage heeft ontwikkeld, hoeft een andere afdeling niet het wiel opnieuw uit te vinden."

OVER HET COA.

Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers regelt de opvang, begeleiding en uitstroom van asielzoekers in Nederland. Het hoofdkantoor staat in Rijswijk.

FEITEN EN CIJFERS.

- 220 gebruikers van Clientele ITSM
- 35 applicaties
- 6 installaties



PROJECTLEIDER VULT AAN:

Emile Husmann, als projectleider van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting: "Het is goed om te zien de key users van het COA de mogelijkheden van de dashboards en andere functionaliteit optimaal benutten."

"Dat het COA er in geslaagd is om voor zoveel afdelingen een passende oplossing te vinden, is een prestatie van formaat."

MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

Tel: +31 70 511 7006
Email: info@mproof.nl