

A photograph of the exterior of a 'De Hypotheker' branch. The building is constructed of dark grey bricks and features large glass windows and doors with dark brown frames. The name 'De Hypotheker' is mounted on the brick wall in large, white, 3D letters with blue outlines. To the left, a smaller blue sign with a white 'H' and a red 'X' is visible. The foreground shows a paved sidewalk with two black planters containing green shrubs. An orange rectangular overlay is present on the right side of the image, containing text.

De Hypotheker

CASE STUDY

DE
HYPOTHEKERS
ASSOCIATIE B.V.



DE HYPOTHEKER BRENGT DE KWALITEIT VAN SERVICE OMHOOG.

De Hypothekers Associatie (DHA), is de overkoepelende organisatie van alle 170 vestigingen van De Hypotheker. De interne service organisatie van DHA is gevestigd in Rotterdam en is fysiek gescheiden van de servicedesk in Veldhoven.

De acht servicedeskmedewerkers escaleren alle binnenkomende vragen en incidenten ter afhandeling via Clientele ITSM naar de desbetreffende afdelingen.

**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.



DE KLANT STAAT CENTRAAL.

"De servicedesk vormt de spil van onze ICT-organisatie," legt Jeannette Prince, procesmanager ICT bij De Hypothekers Associatie, uit. "De signaalfunctie van de servicedesk vormt het startpunt van alle activiteiten van onze service organisatie."

"Clientele ITSM helpt ons bij de inrichting van onze processen en het stroomlijnen van alle binnenkomende calls. De structuur die dit biedt maakt het mogelijk om bij al onze activiteiten de interne klant centraal te stellen, en niet het proces leidend te laten zijn. Onze werkwijze richting de klant is daardoor uniform en transparant."

CLIENTELE ITSM HOUDT ALLES BIJ.

De vragen en incidenten van alle 1000 medewerkers, werkzaam op de 170 vestigingen, komen binnen bij de helpdesk in Veldhoven. Daar worden ze geregistreerd in Clientele ITSM. Zo mogelijk geeft de servicedeskmedewerker direct een passend antwoord.

Calls die niet direct kunnen worden opgelost, worden in een wachtrij van een oplosgroep van DHA gezet. Voor een effectieve communicatie is het dus van belang de calls nauwkeurig en uniform te loggen. Clientele ITSM biedt legio mogelijkheden dat te doen, met een vergaand persoonlijk detailniveau.



STEEDS PROCESMATIGER WERKEN.

Jeannette Prince: "Clientele ITSM leent zich uitstekend voor het loggen van calls voor incidentmanagement. Het systeem is erg veelzijdig en biedt gedetailleerde mogelijkheden voor een snelle registratie en gedegen afhandeling van incidenten. Voordeel is dat we met het loggen van calls ook een kennisdatabank opbouwen."

In de toekomstplannen van de serviceorganisatie van DHA staat een verdere inrichting van problem-, change- en releasemanagement. Dat speelt een belangrijke rol bij het detecteren van een probleem en het bieden van een passende oplossing. En daarmee wordt herhaling voorkomen. De serviceorganisatie gaat op deze manier steeds meer procesmatig werken. Prince: "Door alle processtappen goed in te richten met Clientele ITSM kunnen we de kwaliteit van onze service steeds verder omhoog brengen."

OVER DE HYPOTHEKER.

De Hypothekers Associatie is een onafhankelijke financiële dienstverlener die via deskundig advies en het leveren van passende producten ervoor wil zorgen dat zoveel mogelijk klanten onbezorgd hun financiële toekomst tegemoet gaan.

FEITEN EN CIJFERS.

- 170 vestigingen met 1000 medewerkers
- 8 servicedesk medewerkers
- 250 incidenten per week



DE CONSULTANT VULT AAN:

Frank Eerland, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting: "Het is slim van de Hypothekers Associatie dat ze één oplossing gebruiken voor al hun ITSM-vraagstukken."

"Daarmee vegroten ze de zelfredzaamheid van de organisatie en zijn ze in staat procesmatiger te werken."

MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

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

