



CASE STUDY

KPN INTERNEDSERVICES.



EEN IMPULS VOOR KPN INTERNEDSERVICES.

Managed Service Provider KPN Internedservices heeft de laatste jaren grote ontwikkelingen doorgemaakt. Het bedrijf, dat online diensten biedt om klanten te ondersteunen in hun bedrijfsvoering, is zich gaan richten op de grootzakelijke markt. KPN Internedservices groeide zowel in het aantal medewerkers als in het aantal klanten.

Er was daardoor behoefte aan een meer professionele ICT-omgeving die gemakkelijk was in te passen in de eigen manier van werken, vertelt Paul Muller van KPN Internedservices. "Een systeem waarbij service en kwaliteit de rode draad vormen."

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.



VAN TICKETING NAAR ITSM.

Omdat KPN Internetservices de laatste jaren flink is gegroeid, ontving de supportafdeling maandelijks steeds meer incidenten en service requests. De oude software, een zelfgebouwd ticketingsysteem, voldeed al snel niet meer aan de steeds hogere eisen die gesteld werden. Muller: "Ons eigen ticketingsysteem bleek te één-dimensionaal".

Ook konden uit het ticketingsysteem geen Service Level Agreements (SLA) worden gehaald, terwijl dat steeds meer een wezenlijk onderdeel van de dienstverlening vormt. Daarom is het roer bij KPN Internetservices omgegaan.

PROCESMATIGE MANIER VAN WERK.

Een nieuwe, procesmatige manier van werken, zorgde ervoor dat de eerste stap naar effectiever en efficiënter werken kon worden gemaakt. De tweede stap was de implementatie van een systeem dat op basis van ITIL het procesmatige werken ondersteunt. KPN Internetservices startte daarmee de zoektocht naar een Service Management Systeem.

De keuze viel op Clientele ITSM van Mproof, software die de service provider helpt met het inrichten en stroomlijnen van de processen. Binnen twee maanden was Clientele ITSM up & running. Muller: "We hebben hiermee de garantie dat het bijhouden van de servicecontracten altijd juist en op tijd gebeurt."



SOFTWARE BEWIJST MEERWAARDE.

"Clientele ITSM werkt inmiddels als een soort agenda. We registreren klantmeldingen, zetten taken uit voor engineers en nemen er wijzigingsverzoeken van klanten in op," aldus Muller. "Ook geven slimmigheden als het configureren van workflows en het vervaardigen van dashboards een enorme meerwaarde."

Verder is Muller te spreken over de transparantie van de werkprocessen, zowel intern als extern. "Doordat het proces helder is en vastligt, is de organisatie transparant voor de klanten. Wat resulteert in een betere service." De kwaliteit van de support is gestegen sinds de invoering van Clientele ITSM. En dit kwaliteitsniveau wordt geborgd doordat er een steeds grotere kennisbank ontstaat. "Medewerkers zijn door de mogelijkheden van Clientele beter geïnformeerd over de oplossingen en issues bij klanten. En klanten worden daarbij vaker en sneller geïnformeerd over de status van hun request."

OVER KPN INTERNETSERVICES.

KPN Internetservices biedt organisaties een volwaardige enterprise cloud computing-propositie waarbij ICT op een effectieve manier wordt ingezet om de productiviteit van een organisatie te optimaliseren. Hierbij wordt niet de techniek, maar de behoefte vanuit de organisatie als leidraad genomen.

FEITEN EN CIJFERS.

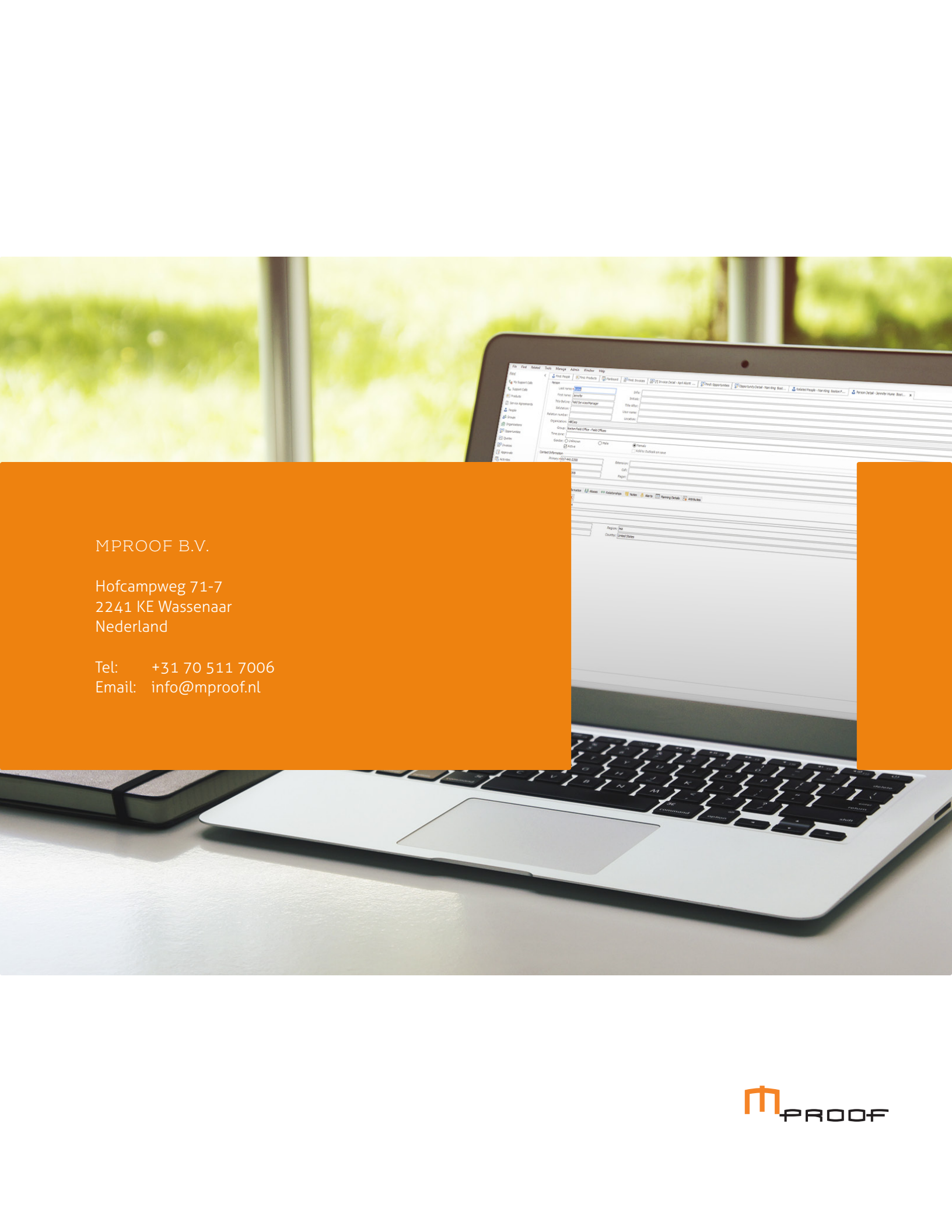
- 160 medewerkers op het hoofdkantoor
- Meer dan 30.000 klanten
- 750 incidenten per maand
- 1.700 service requests per maand
- 90 RFC's en 10 problemen per maand



DE CONSULTANT VULT AAN:

Dave Ghauharali, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting: "KPN Internetservices heeft binnen twee maanden de stap naar ITSM gezet met onze software."

"Daardoor zijn ze veel procesmatiger en professioneler gaan werken. Dat zie je terug in de kwaliteit van de geleverde support en de tevreden reacties van klanten."



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

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