

The background of the slide is a photograph of a large industrial facility, likely a cable manufacturing plant. It shows multiple levels of machinery, conveyor belts, and large spools of material, all enclosed within a complex network of metal safety cages and railings. The scene is brightly lit with industrial lighting.

CASE STUDY

SWISSLOG.



PARTNER IN DATA WAREHOUSING EN IT SOLUTIONS.

Swisslog is in Nederland actief op het wereldwijde distributiecentrum van Wärtsilä, in Kampen. Wärtsilä levert motoren en onderdelen voor schepen en power plants. Swisslog beheert als partner de data warehouse en aanvullende IT-oplossingen.

Arno van Dulmen is als plaatsvervangend teamleider van Swisslog bij Wärtsilä verantwoordelijk voor het beheer van Clientele ITSM. Samen met acht collega's gebruikt hij al jarenlang de ITSM-software voor voorraadbeheer en het bijhouden van tickets en de kennisbank.

FOCUS OP SELF-SERVICE.

Sinds kort heeft Swisslog de focus gelegd op het gebruik van het Self-Service Portal van Clientele ITSM. Eindgebruikers van Wärtsilä kunnen dankzij het Self-Service Portal nu zelf rapporten inzien en de status van tickets bekijken.

"We wilden graag de zelfredzaamheid onder eindgebruikers naar een hoger niveau brengen, zodat we zelf meer tijd over houden voor het verbeteren van de service-organisatie," legt Van Dulmen uit. "Met Wärtsilä is namelijk bij incidenten een responstijd van twee uur afgesproken, dus we moeten onze beschikbare tijd goed besteden."



INTUÏTIVE SOFTWARE.

Van origine zijn de medewerkers van Swisslog echte engineers. "Mijn collega's en ik hebben geen IT-achtergrond. In ons werk zijn de ITSM-zaken voor ons eigenlijk bijzaak. Daarom is het extra belangrijk dat de software gebruiksvriendelijk en intuïtief is," vertelt Van Dulmen.

"De portal van Clientele ITSM bleek gelukkig zo eenvoudig te configureren in de webomgeving, dat het voor mij geen uitdaging heeft gevormd. Bovendien hebben we eerst alles uitvoerig kunnen testen in een aparte testomgeving."

TRANSPARANTER EN MODERNER.

"We hebben nu alle machines, apparatuur en onderdelen netjes in Clientele ITSM geregistreerd staan. Ook veel documentatie staat erbij. Als een magazijnrobot nu een incident heeft, komt deze automatisch in Clientele ITSM en kunnen we aan de hand van de documentatie zien welke acties en onderdelen eventueel benodigd zijn", vervolgt Van Dulmen.

"Daardoor minimaliseren we de downtime en kunnen we eenvoudiger voldoen aan de voorwaarden die in onze SLA met Wärtsilä zijn afgesproken. Zij kunnen bovendien via het portaal te allen tijde onze voortgang inzien. We zijn daarmee veel transparanter en moderner geworden."



VERTROUWEN IN DE TOEKOMST.

"Voor de toekomst willen we onze dienstencatalogus nog beter organiseren en automatiseren, waarbij we automatisch een lijst ontvangen van spare-parts die nog besteld moeten worden. Dat klinkt eenvoudiger dan het is, want de business gaat 24/7 door terwijl bestellingen soms twee a drie weken duren. Om alles dus goed gedocumenteerd te krijgen wordt een behoorlijke uitdaging. Toch heb ik er alle vertrouwen in dat het ons gaat lukken," besluit Van Dulmen met een glimlach.

OVER SWISSLOG.

Swisslog is een Zwitserse organisatie dat warehouse en distributie-oplossingen levert voor multinationals, waaronder Wärtsilä. Zowel de apparatuur als de software wordt in eigen beheer ontwikkeld. In totaal werken er 2500 werknemers in 50 verschillende landen.

FEITEN EN CIJFERS.

- Opgericht in 1900
- Ruim 60 medewerkers in de Benelux
- 9 licenties van Clientele ITSM
- Gemiddeld 400 incidenten per maand



DE CONSULTANT VULT AAN:

Dave Ghauharali, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting van Clientele ITSM bij Swisslog: "Het is goed dat Swisslog tegenwoordig meer uitzoomt en daarbij kijkt naar de behoeften van de business."

"Hoe Swisslog vandaag de dag het Self-Service Portaal gebruikt is een daarbij een uitstekend voorbeeld. Zij hebben de laatste jaren enorme stappen gezet op het gebied van dienstverlening en klanttevredenheid richting hun klant, Wärtsilä."



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wasseenaar
Nederland

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