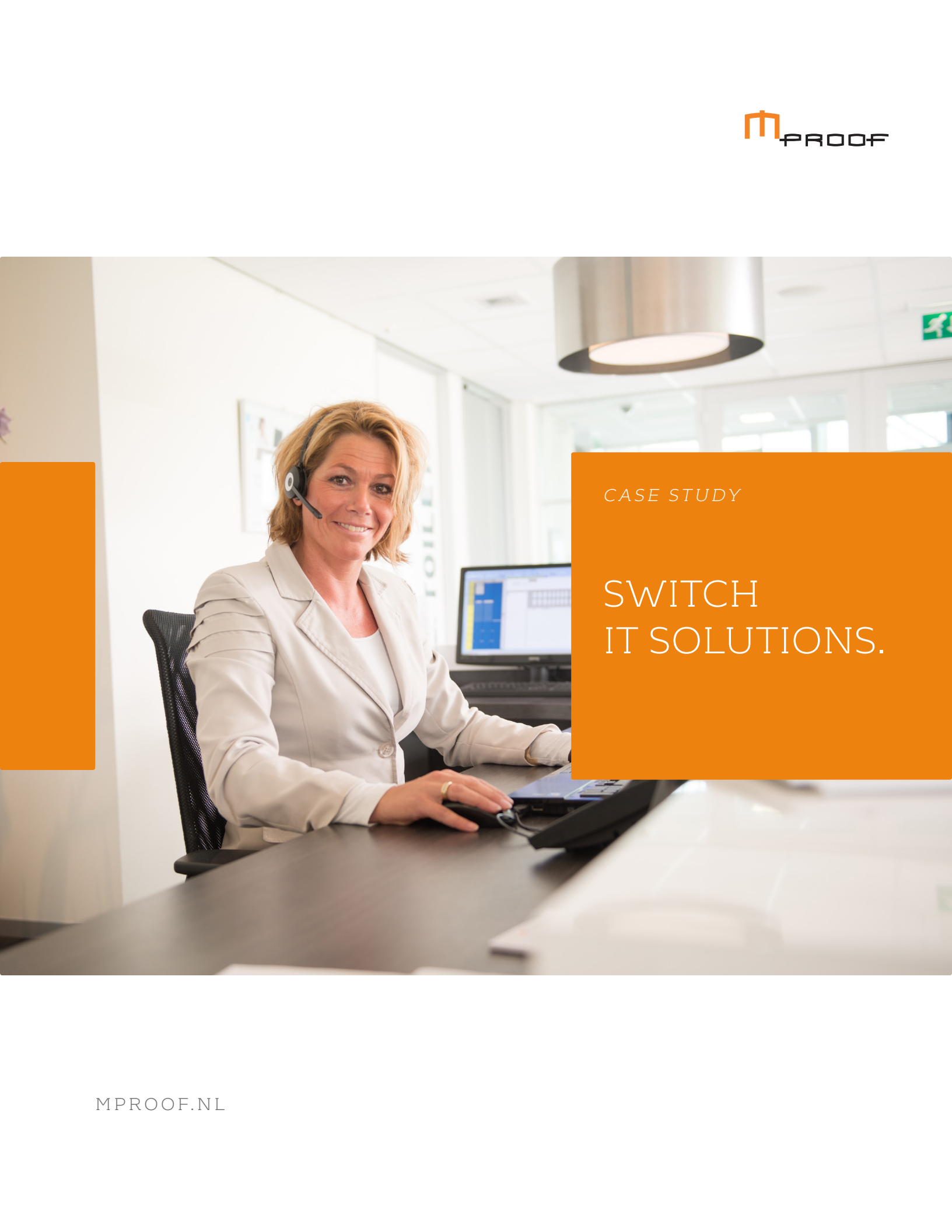
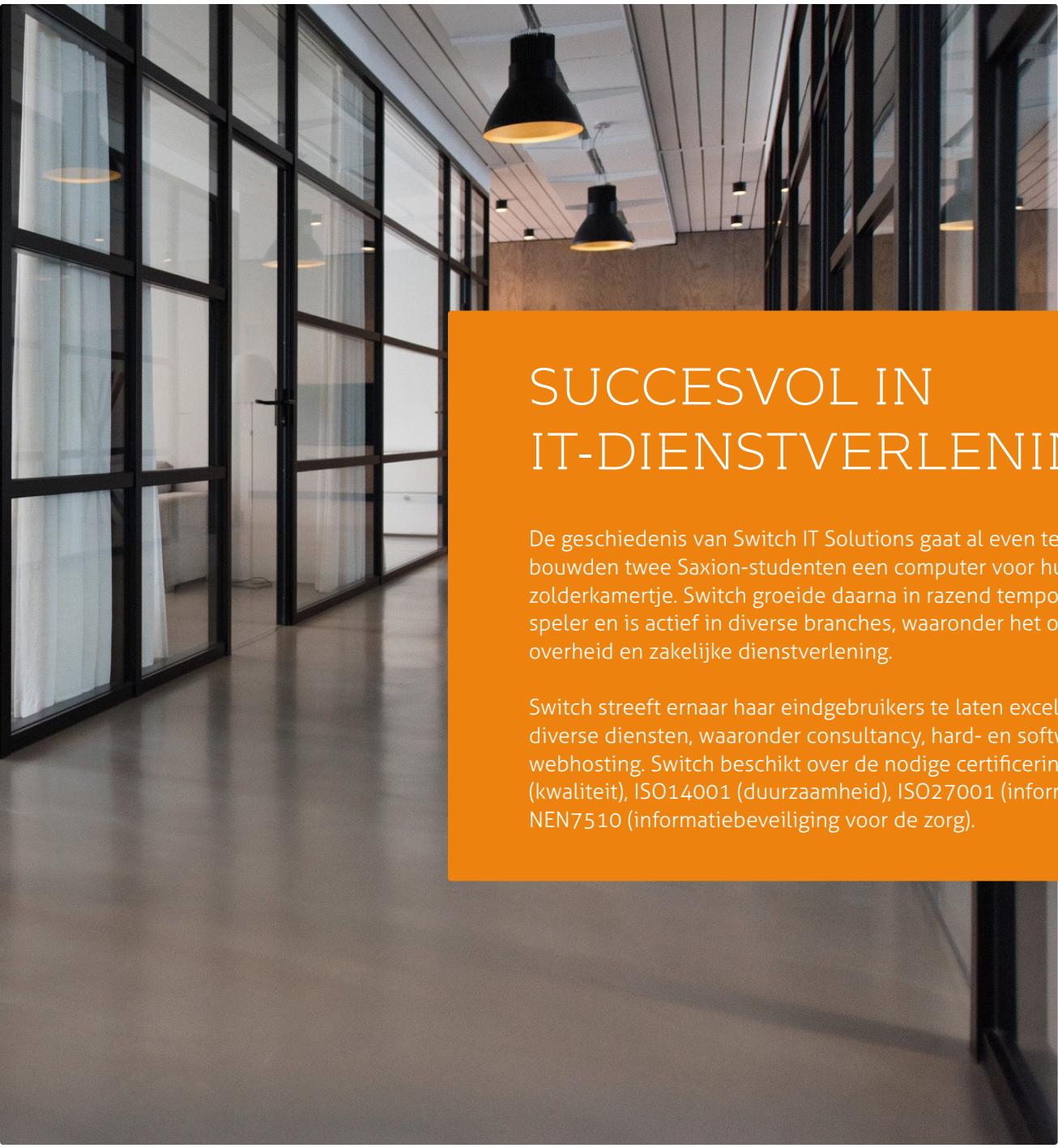


A woman with blonde hair, wearing a headset and a light-colored blazer, is sitting at a desk in an office. She is smiling at the camera. In the background, there is a computer monitor displaying a software interface, a modern office lamp, and a glass partition. An orange rectangular graphic element is on the left side of the image.

CASE STUDY

SWITCH
IT SOLUTIONS.



SUCCESVOL IN IT-DIENSTVERLENING.

De geschiedenis van Switch IT Solutions gaat al even terug. In 1986 bouwden twee Saxion-studenten een computer voor hun opleiding op een zolderkamertje. Switch groeide daarna in razend tempo uit tot landelijke speler en is actief in diverse branches, waaronder het onderwijs, de zorg, overheid en zakelijke dienstverlening.

Switch streeft ernaar haar eindgebruikers te laten excelleren. Ze leveren diverse diensten, waaronder consultancy, hard- en softwareoplossingen en webhosting. Switch beschikt over de nodige certificeringen, zoals ISO9001 (kwaliteit), ISO14001 (duurzaamheid), ISO27001 (informatiebeveiliging) en NEN7510 (informatiebeveiliging voor de zorg).

**Clientele ITSM helpt
externe dienstverleners,
zoals Switch IT Solutions,
bij het behalen van hun
SLA's.**

ALTIJD DE SLA'S BEHALEN.

Switch is enkele jaren geleden gestart met het gebruik van Clientele ITSM. Inmiddels werken diverse afdelingen met de software, waaronder de servicedesk. Gerard van Beek, manager e-services bij Switch: "Bij Switch willen we te allen voldoen aan de verwachtingen van onze klanten. Een belangrijk onderdeel daarbij is dat we onze SLA's behalen. Dat is heel gemakkelijk dankzij Clientele ITSM."

"Op de servicedesk hangen schermen met dashboards. Hierdoor hoef ik niet te speuren maar kan ik dankzij 'management-by-exception' toch alles goed in de gaten houden."



PROCESSEN TEGEN HET LICHT.

Switch is continu aan het professionaliseren. Zo zijn alle procedures recent vernieuwd. Mproof heeft dit project ondersteund met 'de 7 stappen tot succesvol ITSM'-methodiek en de vertaling hiervan naar Clientele ITSM.

"Dat is heel erg goed bevallen," zegt Van Beek. "We hebben eerst al onze procedures uitgewerkt met de business consultant van Mproof, Frank Eerland. Daarna is Clientele ITSM opnieuw ingericht. Nu sluit het veel beter aan op onze werkwijze".

IN GESPREK MET EINDGEBRUIKERS.

"We hebben de processen uitgedacht en ingericht in Clientele ITSM. Daarna is dit gevalideerd bij eindgebruikers van de software. Zij hebben een belangrijke stem in het geheel, aangezien zij dagelijks werken met de oplossing. Er is een mooi handboek gemaakt waarin alle werkinstructies zijn gebundeld. Iemand binnen de organisatie is eigenaar van dit document. Daardoor wordt het goed onderhouden."

Ook de facturatieprocessen zijn nu geoptimaliseerd. "Voorheen moesten er maandelijks twee à drie dagen geïnvesteerd worden voor het controleren van alle facturen. Nu worden de facturen met één druk op de knop aangemaakt in Clientele ITSM. Controleren is niet langer nodig. Alleen al met deze besparing verdient de software zichzelf terug," aldus Van Beek.

"Tot slot gebruiken we nu ook de functie Project Management vanuit Clientele ITSM. Nu maken we voor ieder nieuw project een RFC (request for change) aan. Door de koppeling tussen Microsoft Exchange en Clientele ITSM worden alle agenda's automatisch gesynchroniseerd. Zo kan iedereen zien wat er voor ze gepland is, zowel in Microsoft Outlook als Clientele ITSM."



NÓG PROCESMATIGER WERKEN.

"Mproof heeft veel kennis en kunde in huis. Dat blijkt ook wel uit hoe het project verlopen is," vertelt Van Beek. "De consultants delen hun kennis graag met ons. Zelfs buiten kantooruren kun je ze bereiken. Dat geeft goed aan hoe betrokken ze zijn bij onze organisatie."

De aanpak die Mproof heeft gehanteerd, 'de 7 stappen tot succesvol ITSM'-methodiek, valt erg in de smaak bij Van Beek. "We hebben gezien dat methodisch werken bij ons nog beter zou kunnen. Door dit project zijn we geïnspireerd geraakt om bij Switch nóg procesmatiger te werken."

OVER SWITCH IT SOLUTIONS.

Switch is een organisatie van ruim 100 medewerkers. De focus ligt daarbij op de zakelijke dienstverlening, de zorg, het onderwijs en de overheid.

FEITEN EN CIJFERS.

- Opgericht in 1986
- Ruim 100 medewerkers
- 20 licenties van Clientele ITSM



DE CONSULTANT VULT AAN:

Frank Eerland, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting: "Switch is nóg professioneler gaan werken door slim gebruik te maken van de 7 stappen tot succesvol ITSM."

"Daardoor communiceren mensen beter, lopen projecten efficiënter en wordt de software doelmatiger gebruikt."



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

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