

ELIA verhoogt productiviteit met IT selfservice en geautomatiseerde processen



Bedrijf

naam: Elia
locatie: Brussel
industrie: energie
website: www.elia.be

Oplossing

HEAT Service Management on-premise

Voordelen

Vlotte afhandeling van tickets
Geautomatiseerde processen en workflows
Productiviteitsstijging/tijds winst
Gebruiksvriendelijk
Uit te breiden van IT helpdesk naar business

Over Elia

Elia is de beheerder van het Belgische hoogspanningsnet van 30 000 tot 380 000 Volt. Dit net strekt zich uit over in totaal meer dan 8 000 km lijnen en ondergrondse kabels verspreid over heel België. Als transmissienetbeheerder vervoert Elia de elektriciteit van de producenten naar de distributienetten, zodat zij die tot bij elke verbruiker – particulieren en bedrijven - kunnen brengen. Elia telt in België meer dan 1.100 medewerkers.



“Onze helpdeskmedewerkers zitten verspreid over vijf locaties en leveren ondersteuning aan elf vestigingen”, aldus Jan Windels, projectmanager bij Elia. “Ze krijgen elke maand 1.500 tot 2.000 tickets waarvan 80 procent dezelfde dag wordt opgelost.”

Jan Windels,
Project Manager

econocom

Elia, de beheerder van het Belgische hoogspanningsnet, verving zijn verouderd ITSM (IT Service Management) systeem door HEAT Service Management van FrontRange. De netbeheerder werkte samen met Econocom voor de installatie van de nieuwe software en de integratie van het systeem in de bestaande werkomgeving. ELIA maakte van de gelegenheid gebruik om ook een aantal processen te automatiseren en te vereenvoudigen, waardoor de productiviteit van de helpdesk en van de eindgebruikers zal stijgen.

Stricte deadline

De oude ITSM (IT Service Management) software bij Elia zou vanaf eind 2013 geen ondersteuning meer krijgen. Het project had dus een strikte deadline. “We kenden Econocom al omdat ze onder meer ook personeel leveren voor onze helpdesk, maar voor de vervanging van ons IT Service Management systeem zijn we toch weer van nul op zoek gegaan naar de meest geschikte partner”, vertelt Jan Windels, project manager bij Elia.

Elia bekeek in eerste instantie een vijftiental mogelijke producten en kwam vervolgens tot een shortlist van vier tools. Een daarvan was HEAT Service Management, voorgesteld door Econocom. De vier offertes van de shortlist werden geselecteerd op basis van een aantal criteria, waaronder de garantie dat de migratie eind 2013 rond zou zijn. Daarnaast waren er een aantal technische vereisten, onder meer op het vlak van de functionaliteit, de koppeling met externe applicaties, rapporteringsmogelijkheden en workflows. De volledige aankoopkost (total cost of ownership) was een ander belangrijk criterium, waarbij men rekening hield met de tarieven voor licenties en diensten.

Helpdeskmedewerkers kiezen zelf

De medewerkers van FrontRange, de softwareleverancier van HEAT, gaven zelf een aantal demo's. “De uiteindelijke keuze gebeurde door de key users van de helpdesk en de backoffice zelf”, zegt Jan Windels. “Zij baseerden zich daarvoor onder meer op de standaardfuncties, de gebruiksvriendelijkheid, de gebruikersinterface en de dashboards.”

Econocom slaagde erin de migratie naar HEAT op drie maanden rond te krijgen. Ze voerden eerst analyses uit en organiseerden workshops met de IT-afdeling en de helpdeskmedewerkers. “Econocom leverde ons niet alleen technische specialisten maar ook consultants die onze processen konden analyseren en bijsturen waar nodig”, verklaart Jan Windels. “Daarna installeerden ze de nieuwe software, eerst in een online testomgeving en daarna lokaal in de productieomgeving. Ze stonden in voor de configuratie van de velden, de vensters, de knoppen, enzovoort. Ze zorgden ook voor een korte opleiding van een aantal helpdeskmedewerkers. Die hebben daarna hun kennis doorgegeven aan hun collega’s. De meeste gebruikers maakten de overstap heel vlot; het is dan ook een erg gebruiksvriendelijk systeem. Ook de meest courante technische aanpassingen kunnen we nu zelf doorvoeren.”



Asset management en incident management

Gezien de tijdsdruk werd het project opgesplitst in meerdere fasen. In een eerste fase verving men de helpdeskfuncties van de vorige tool door die van HEAT Service Management, wat het meest dringend was. Ongeveer 15 medewerkers van de helpdesk en 35 van de IT-afdeling maken sindsdien actief gebruik van de nieuwe software, naast de 1.500 eindgebruikers die tickets kunnen aanmaken. Ze gebruiken het ticketstelsel enerzijds om IT-materiaal of –ondersteuning aan te vragen en anderzijds om problemen te melden. De IT-dienst ondersteunt in totaal zo’n 450 smartphones, 600 gsm’s, 1700 pc’s en tablets en 2000 IP-telefoons en er zijn 100 installaties per maand.

econocom

Tweede fase: uitbreiding naar de business

“HEAT Service Management biedt zeer veel extra mogelijkheden in vergelijking met onze vorige software”, zegt Jan Windels. “Die extra functionaliteit nemen we in een tweede fase in gebruik. Na afloop zal de helpdesk worden gebruikt door heel wat andere diensten naast de IT-afdeling. Daardoor zal het aantal gebruikers dat tickets opvolgt toenemen van de huidige 50 naar 80 tot 90 medewerkers. Zo zal het serverteam en het datacommunicatieteam er workflows mee opvolgen en zullen we HEAT gebruiken voor change management bij upgrades en installaties. We zijn ook van plan om een portaal te creëren waar de eindgebruikers zelf een antwoord kunnen vinden op hun vragen, onder meer met behulp van een kennisbank en door hen de kans te geven om bepaalde installaties meteen zelf uit te voeren. Verder gaan ook de HR-afdeling en het gebouwenbeheer HEAT gebruiken, bijvoorbeeld voor het aanmaken van toegangsbadges. We zullen ook de aanvragen nog meer automatiseren en we gaan uitgebreider rapporteren zodat we een beter zicht krijgen op de vooropgestelde en gerealiseerde prestaties (kpi’s). Ten slotte willen we het systeem ook integreren met ons telefoniesysteem, zodat we ook tickets kunnen aanmaken buiten de werkuren. Mogelijk gaan we zelfs problemen op het hoogspanningsnet, die ons gemeld worden door onze interne elektriciens, opvolgen via HEAT.”

“Econocom leverde ons niet alleen technische specialisten maar ook consultants die onze processen konden analyseren en bijsturen waar nodig.”

Jan Windels, project manager bij Elia

Productiviteitswinst door geautomatiseerde processen

Wanneer de tweede fase is afgerond, wat gepland is voor september 2014, zal Elia pas ten volle de vruchten kunnen plukken van de migratie. “We verwachten in ieder geval een hogere productiviteit, aangezien er veel meer processen geautomatiseerd zullen verlopen”, aldus Jan Windels. “Vroeger moesten pc-gebruikers bijvoorbeeld een software-installatie aanvragen via e-mail, waarna verschillende mensen hun goedkeuring moesten geven. Daarna ontving de helpdesk een mail met de vraag om het pakket te installeren en moesten ze een geschikt moment afspreken met de pc-gebruiker. Nu zullen de eindgebruikers zelf de software-installatie starten via het portaal. Die selfservicemogelijkheden leveren ons dus heel wat tijdswinst.”

Vlot projectverloop

Elia blijkt erg tevreden over de samenwerking met Econocom. “Het project is bijzonder vlot verlopen”, zegt Jan Windels. “Econocom stuurde ons vier heel ervaren mensen die hun uiterste best deden om ons een goed product te leveren. Wanneer het Belgische project helemaal rond is, gaat ook ons Duitse dochterbedrijf HEAT gebruiken.”

Voor meer informatie :

Bart.fransen@econocom.com

**Business Development Manager
Projects & Consulting**