



ON AIR

rtbf.be

RTBF verbetert zijn interne helpdesk met nieuw ticketingsysteem

Locatie: België—Brussel
Sector : media
Website : www.rtbf.be

Profiel

Radio Télévision Belge Francophone (RTBF) is de Franstalige publieke omroep, de tegenhanger van de Nederlandstalige VRT en de Duitstalige BRF in België. De RTBF zendt uit op vier televisienetten (La Une, La Deux, La Trois en Arte Belgique) en bezit ook zes radiozenders: La Première, VivaCité, Musiq3, Pure FM, Classic 21 en RTBF International. Bij de RTBF werken ongeveer 2.500 mensen.

De RTBF, de publieke omroep van Franstalig België, verving zijn verouderde ticketingsysteem door HEAT Service Management. De organisatie koos voor een samenwerking met Econocom voor de installatie, integratie en opvolging. De IT-ondersteuning verloopt met HEAT Service Management veel efficiënter en meer gestructureerd, onder meer dankzij een selfservice portaal voor de eindgebruikers.

De IT-medewerkers van de RTBF staan in voor de ondersteuning van 2.500 à 3000 pc's, ongeveer 1200 telefoons en 2 à 3000 tablets. De eindgebruikers vragen vooral hulp voor hun IT-problemen in de bureaus, maar zo'n 40% van de tickets gaat over technische ondersteuning voor de montage- en opnamestudio's.

De juiste keuze op het juiste moment

“Uiteraard worden dringende incidenten in de studio meteen opgelost”, vertelt Olivier Javaux, verantwoordelijk voor de IT Front Office bij de RTBF. “Zo is bij een uitzending altijd een technicus aanwezig die kan ingrijpen wanneer nodig. We hadden echter ook voor andere incidenten en hulpvragen een efficiënt en betrouwbaar systeem nodig om ze een prioriteit toe te kennen in functie van dringendheid en impact. Dat kunnen we nu met HEAT Service Management: we hollen niet langer allerlei aanvragen achterna maar we werken veel meer gestructureerd. HEAT Service Management helpt ons om op het juiste moment de juiste keuze te maken en daardoor de kwaliteit van onze dienstverlening sterk te verbeteren.

econocom

Uitdaging

Vervangen van verouderde ticketingsysteem door HEAT Service Management.

Oplossing

HEAT Service Management on-premise

Voordelen

- ◆ Vlottere afhandeling van tickets
- ◆ Betere dienstverlening aan de eindgebruikers
- ◆ Geautomatiseerde processen en workflows
- ◆ Rapportering
- ◆ Gebruiksvriendelijk
- ◆ Instellen van prioriteiten
- ◆ Minder tickets dankzij selfservice en kennisdatabank

Door de uitgebreide rapporteringsmogelijkheden krijgt ook de directie een duidelijk overzicht van onze prestaties. We trachten daarbij als interne afdeling toch te functioneren als een prestatiegerichte dienstverlener, ook al zit er geen financiële stok achter de deur.”

Strakke deadline

Het ticketingsysteem dat de RTBF vroeger gebruikte, voldeed niet langer aan de verwachtingen. Een selfservice portaal uitbouwen kon niet en ook een meer uitgebreide rapportering was niet mogelijk zonder verregaand maatwerk. “We vonden het nutteloos om zelf iets te bouwen terwijl er kant-en-klare software beschikbaar is”, zegt Olivier Javaux. “Daarom gingen we via een openbare aanbesteding op zoek naar de meest geschikte oplossing. We wilden de overstap rond hebben voor 1 juli 2014, zodat we het onderhoudscontract met de vorige leverancier niet meer zouden moeten verlengen. Dat zorgde voor extra tijdsdruk, maar Econocom slaagde erin de pilootfase af te ronden op zes maanden tijd. Zo stapten we op minder dan een jaar effectief over naar de nieuwe tool, wat uitzonderlijk is voor een dergelijk ingrijpend project. Econocom paste HEAT Service Management aan in functie van onze behoeften en ze installeerden de software – samen met ons - op onze interne server. Dat verliep perfect, ook al waren er wat complicaties in verband met de taalinstellingen maar die heeft Econocom goed opgelost.”

Alle tickets centraliseren

De bedoeling is om in HEAT Service Management alle tickets te centraliseren, er ook strategische projecttaken in onder te brengen en op termijn ook problemen – ‘proactief’ - te vermijden door de incidenten te analyseren. Vroeger bleven tickets soms een jaar openstaan door het gebrek aan efficiënte opvolging, maar dat is nu alvast verleden tijd.

De vraag naar een meer efficiënte Service Desk kwam van de RTBF-directie, die de maturiteit van de IT-ondersteuning wou verhogen op basis van het COBIT framework - richtlijnen voor het gestructureerd inrichten en beoordelen van een IT-beheeromgeving. Dat moest de basis worden om de dienstverlening naar een hoger niveau te tillen.

Aanpassingen in eigen beheer

De keuze voor HEAT kwam er op basis van een openbare aanbesteding die voor 40% rekening hield met de kostprijs en voor 60% met een 100-tal functionele criteria. Een belangrijk aspect was de mogelijkheid om zelf aanpassingen te kunnen uitvoeren. HEAT Service Management bleek een perfect evenwicht te bieden tussen kant-en-klaar beschikbare functies en zelfbouw mogelijkheden.



Olivier Javaux

Verantwoordelijke IT Front Office bij de RTBF

“De kennis en ervaring van Econocom zijn zeker een toegevoegde waarde. Ze spelen voor ons de rol van ‘trusted advisor’ en dat is toch af en toe nodig, precies omdat HEAT zoveel mogelijkheden omvat.”

Voor meer informatie

over IT Service Management diensten mail naar bart.fransen@econocom.com

Bezoek onze web-site www.econocom.be/nl

“Vroeger moesten we voor elke aanpassing een consultant inschakelen, maar nu kunnen we heel wat zelf”, legt Olivier Javaux uit. “Workflows beheren en formulieren creëren bijvoorbeeld, maar ook nieuwe processen of mogelijkheden toevoegen aan het systeem. Zo zijn we van plan om ook de HR-afdeling met HEAT Service Management te laten werken voor de vragen van de RTBF-medewerkers over HR-onderwerpen zoals vakantiedagen.

HEAT Service Management geeft ons dus een stevige basis die we zeer flexibel steeds verder kunnen uitbreiden om onze processen te structureren.”

De organisatie wil op die manier zoveel mogelijk automatiseren maar denkt daarbij altijd pragmatisch: een ticket afhandelen mag niet meer tijd kosten dan een papieren procedure.

Ook al kan de RTBF nu heel veel behertaken zelf in handen nemen, toch blijft Econocom ook ondersteuning bieden, onder meer voor upgrades en voor meer complexe wijzigingen. Olivier Javaux: “De kennis en ervaring van Econocom zijn alleszins een toegevoegde waarde. Ze spelen voor ons de rol van

‘trusted advisor’ en dat is toch af en toe nodig, precies omdat HEAT zoveel mogelijkheden omvat.”

Lancering selfservice portaal voorbereiden voor maximale impact

Voorlopig wordt HEAT Service Desk bij de RTBF gebruikt door ongeveer 120 IT-medewerkers, die de vragen van de eindgebruikers via telefoon of e-mail ontvangen en invoeren in het systeem. Die aanpak is slechts een tussenstap want eind 2015 zullen alle 250 IT'ers met HEAT werken en krijgen de eindgebruikers toegang tot een selfservice portaal, waar ze hun vragen zelf kunnen invoeren.

“We willen eerst een kennisdatabank uitbouwen voor het portaal, zodat het meer wordt dan een ticketingsysteem. De gebruikers zullen er een antwoord vinden op de meest gestelde vragen, zodat de Service Desk geen tijd hoeft te investeren in routinekwesties die de eindgebruiker zelf kan oplossen. Door van bij de start een goed uitgebouwd portaal te lanceren, zullen de RTBF-medewerkers ook meer geneigd zijn om het direct in gebruik te nemen.”