



Service desk medewerkers bij H.Essers groten-deels verlost van repetitieve administratie

De servicedesk is voor het transportbedrijf H.Essers een belangrijke component van de IT-dienstverlening. Om die verder te optimaliseren breidde de onderneming recent haar Microsoft System Center 2012 uit in samenwerking met Realdolmen. System Center is een suite van verschillende toepassingen voor IT-beheer. De servicedesk werkt nu met Service Manager, een module om tickets aan te maken en op te volgen. Ook helpt het om aanvragen en incidenten makkelijker te beheren volgens ITIL, best practices voor IT-diensten. H.Essers gebruikte al Configuration Manager om software te installeren en hardware te inventariseren. Dankzij de integratie van de modules, ziet de servicedesk bij de aanmaak van een ticket meteen over welke computer met welke toepassingen het gaat. Andere modules zijn Operations Manager, waarmee H.Essers monitoring van Windows-systemen wil versnellen, en Orchestrator, om bijvoorbeeld de aanmaak van gebruikersprofielen of het vrijgeven van testservers te automatiseren. Dankzij System Center 2012 heeft H.Essers alvast geen extra servicedeskmedewerkers hoeven aan te werven om de groei te volgen.

Transportbedrijf H.Essers heeft een duidelijke IT-strategie en dat is resoluut IT in eigen beheer houden. "Systems staat zelfs mee in onze tagline", vertelt Ivar Indekeu, Head of IT service Desk, Network & Systems bij de voormalige onderneming van het jaar. "Daarmee onderscheiden we ons van de concurrentie. Met een ploeg van een zeventigtal informatici ondersteunen we klanten en kantoren in heel Europa." Om die reden vernieuwde H.Essers begin 2012 zijn servicedesk, de dienst waar klanten en medewerkers terecht kunnen voor operationele IT-ondersteuning. Omdat het eerder al voor Microsoft System Center Configuration Manager had gekozen voor de geautomatiseerde installatie van computers en toepassingen, besliste de IT-directie om de suite uit te breiden met System Center Service Manager, de module om tickets aan te maken en op te volgen.

Het team bekeek ook een aantal concurrerende applicaties, maar koos uiteindelijk voor System Center. "Omdat we er dankzij de verschillende modules veel meer mee kunnen", zegt Indekeu. "Na Configuration en Service Manager volgde dus ook Operations Manager voor het beheer van onze IT-infrastructuur en monitoring van de volledige Windows-omgeving. We zijn immers al onze servers met Intel-processoren aan het bundelen op hetzelfde Windows Server besturingssysteem. We proberen zo veel mogelijk te centraliseren."

In dat proces wordt H.Essers ook geholpen door huisleverancier Realdolmen. "De keuze voor de System Center suite bepaalden we zelf. Realdolmen heeft ons geholpen bij de analyse, de installatie en configuratie van de systemen. Daarbij moet je maar één zaak weten: het is net als wij een non-sense bedrijf, het draait niet allemaal om PowerPoints bij hen", zegt Jos Veyfeyken, IT-directeur.

TOEPASSINGEN OP ELKAAR INGESPEELD

De toepassingen van de suite zijn perfect geïntegreerd. Indekeu: "Wanneer een servicedeskmedewerker een ticket aanmaakt van een gebruiker, weten we meteen over welk toestel het gaat en welke software erop staat. Configuration Manager laat toe om een volledige hardware-inventaris te maken, en die is mooi gekoppeld met Service Manager. De foutmeldingen die Operations Manager creëert bij het monitoren van de IT-systemen, kun je dan weer rechtstreeks laten binnenkomen als ticket op de servicedesk."

Om te vermijden dat de servicedesk overladen zou worden met duizenden tickets, voerde H.Essers die automatisering vooralsnog niet door. Eenmaal het schoon schip heeft gemaakt met de



ONZE AANPAK

bestaande foutmeldingen, zal het met System Center een zelfregulerend systeem kunnen opzetten. De operatoren hoeven dan niet langer manueel door alle logfiles te gaan, en gelijkaardige foutmeldingen worden geautomatiseerd opgelost. Tegen eind 2013 zal H.Essers ook met behulp van Microsoft SharePoint een self-service portaal openstellen waar klanten en medewerkers documentatie terugvinden om kleine problemen zelf op te lossen. Ook zullen ze er zelf tickets kunnen aanmaken.

BETERE OPVOLGING VAN INCIDENTEN EN NIEUWE AANVRAGEN

Ook moet Service Manager een beter zicht bieden op de interne aanvragen voor nieuwe hard- en software. In het verleden kwamen die op alle mogelijke manieren toe: in de mailbox, op fax, papier, zelfs mondeling. System Center moet dat proces stroomlijnen. "Het zijn ook tickets, maar wel aanvragen en geen incidenten", vertelt Ivar Indekeu. "Vroeger telden we 500 tickets zonder meer. Door dat duidelijk te segmenteren, kunnen we beter prioriteit leggen volgens de SLA's met onze eigen afdelingen en onze klanten. We werken efficiënter met een duidelijkere verdeling van taken op de servicedesk en een betere rapportering. Bovendien zien we ook kansen om enerzijds de doorlooptijd van aanvragen te verkorten en anderzijds betere prijzen te verkrijgen bij de leveranciers."

DIENSTVERLENING STROOMLIJNEN VOLGENS ITIL

Service Manager helpt H.Essers om meer volgens ITIL te werken, een soort best practices voor IT-diensten. "Klanten stellen steeds hogere eisen. Wij moeten hen kunnen garanderen dat onze systemen vlot draaien. Daarom willen we de werkwijze van het volledige IT-departement zo veel mogelijk standaardiseren, te beginnen met service management. Twee teams, servicedesk en datacenter, pakken het beheer van IT-incidenten en -problemen nu al op dezelfde manier aan. Het is een must, omdat we daarover ook rapporteren aan onze klanten", aldus Jos Veyfeyken.

ORCHESTRATOR NEEMT HEEL WAT ADMINISTRATIE WEG

Met de module Orchestrator automatiseert System Center nog heel wat andere taken, onder meer om nieuwe computer-

gebruikers aan te maken. De personeelsdienst vult nu naam, dienst en contactgegevens van de nieuwe medewerker aan in Microsoft SharePoint, en duidt aan welke IT-middelen en -verbindingen die nodig heeft. Met één druk op de knop komt de aanvraag toe bij IT, waar Orchestrator automatisch een gebruikersprofiel aanmaakt, toepassingen toewijst, de active directory bijwerkt, enzovoort.

"De automatisering elimineert de kans op foute gegevensinvoer en zorgt voor een fikse tijdsbesparing. Het volledige proces nam in het verleden een uur in beslag, nu nog slechts vijf minuutjes. Als je weet dat er bij H.Essers wel elke dag iemand in dienst treedt ... Andersom vergat men in 95% van de gevallen aan IT mee te geven dat een medewerker uit dienst was getreden. Door het te koppelen met het personeelsproces, kan Orchestrator de gebruikersprofielen ook wissen en licenties weer vrijgeven. "In 2011 hebben we zo tot tachtig licenties 'teruggewonnen'", verrast Indekeu.

Orchestrator helpt ook om wachtwoorden automatisch toe te kennen, of in te stellen dat diensthoofden zelf toegang kunnen geven aan mappen. "Voor ons nog maar één minuut werk in plaats van een kwartier. En er zijn nog voordelen. Orchestrator maakt automatisch volgelopen databaseservers weer leeg, en kan ook automatisch test servers vrijgeven voor onze ontwikkelaars. Dat duurt vandaag 7 tot 8 uur. Het is even wat configuratiewerk, maar mijn system engineers winnen handenvol tijd."

GROEI OPGEVANGEN

De doorgedreven automatisering helpt H.Essers om de huidige groei op te vangen. "Anders moest ik twee servicedeskmedewerkers per jaar extra aanwerven. Door de eenvoudige en repetitieve taken te automatiseren, hoeft dat niet en hebben we meer tijd voor de complexe IT-zaken die wel persoonlijk contact en grondige analyse vereisen. Dat vinden mijn medewerkers leuker én we helpen de business beter", aldus een tevreden servicedeskverantwoordelijke.

Microsoft®
GOLD CERTIFIED
Partner