

Ask Roger! en Exact

//

In één oogopslag
kun je zien wat
er wel of niet
binnen het
servicecontract
valt."

www.exactsoftware.nl

DOOR EXACT SERVICE MANAGEMENT KUNNEN WE MELDINGEN SNELLER OPLOSSEN



Ask Roger! is een onderneming die de volledige ICT- en telecomomgeving van een bedrijf adviseert, implementeert en onderhoudt. Ask Roger! ontzorgt en heeft niet de techniek, maar de klantbeleving als belangrijkste business. De medewerkers, of 'Rogers', hebben ieder hun eigen aanpak wat betreft deze klantbeleving, maar één ding is altijd hetzelfde: "Onze klant staat centraal!"

Ask Roger! werkt sinds begin 2012 met Exact Service Management. Deze servicegerichte oplossing van Exact sluit perfect aan bij de klantgerichte aanpak van het ICT-bedrijf. Voor Ask Roger! was één ding belangrijk: de weg van melding naar oplossing, of zoals ze zelf zeggen: van call to cash, moest korter, sneller en efficiënter. Eigenaar Rob Winkel: "Het verkopen van een product is één ding en het installeren een tweede. Maar dit proces doorlopen kan iedereen. Het gaat erom hoe serviceverlenend je bent. En Exact Service Management helpt ons bij die servicegerichte aanpak. "Van origine zijn we een telecom-reseller, dat is ons DNA," gaat Rob Winkel verder. "Vroeger had je een apart telefoonnetwerk en een datanetwerk voor de pc's. Die twee zijn nu één, en dus moet je overal verstand van hebben. Inmiddels zijn we geëvolueerd tot een volledige ICT-partner."

Meteen enthousiast over Service Management

Ask Roger! gebruikte sinds de start van het bedrijf Exact Globe, maar had het CRM-gedeelte en het servicegedeelte ondergebracht bij een andere aanbieder. Ze merkten al gauw dat het lastig is om in verschillende pakketten te werken. "We besloten om ook Exact Synergy aan te schaffen," legt Rob Winkel uit. "Begin dit jaar kwam Exact met Service Management en van deze combinatie werden we direct enthousiast!" Om optimaal gebruik te kunnen maken van Exact Service Management, werden Exact Globe en Exact Synergy met elkaar geïntegreerd. "Dat was een goede uitdaging, maar die hebben we wel aangenomen. Uiteindelijk werpt het 'nieuwe werken' zeker zijn vruchten af." Een ander pluspunt van de integratie tussen Exact Globe en Exact Synergy, is dat alle informatie die je invoert, automatisch voor iedereen beschikbaar is. "Je hoeft niet twee keer je data te muteren, en dat scheelt tijd."



In één oogopslag overzicht op het servicecontract

Winkel: "Er komt een melding binnen en de supportafdeling stelt zoveel mogelijk vragen, zodat zij een oplossing of oplossingsrichting voor de klant kunnen bepalen. Als het nodig is, kan direct de juiste engineer erop af. De engineer heeft door Exact Service Management beschikking over de totale servicegeschiedenis van een klant. Hierdoor kan hij de melding gerichter aanpakken. Het voordeel is dat er in een SLA van tevoren is bepaald welke service in het contract is opgenomen en welke gefactureerd moet worden. Hierdoor hoeft de persoon achter de supportdesk niet alle details van een contract uit te zoeken, maar kan de melding – of de call – meteen aangemaakt worden. Dit betekent dat de administrateur, die het hier vroeger heel druk mee had, er nu geen omkijken meer naar heeft."

Door Exact Service Management wordt het hele proces rondom service verlenen vergemakkelijkt. De service configuratie – de producten die de klant heeft, met daarbij aangegeven of er service op wordt verleend of niet – wordt gevuld vanuit Exact Globe. "Voorheen moest dit handmatig gebeuren, dus dit is echt een enorme tijdwinst. Ik denk dat het op jaarbasis wel honderd uur scheelt." Ask Roger! zorgt ervoor dat alle producten die onder een SLA vallen, centraal op voorraad liggen. Zo kan het bedrijf snel schakelen als er een melding binnenkomt. Een ander voordeel, is het inzicht dat Ask Roger! krijgt in de kwaliteit van de geleverde producten. Rob Winkel: "Als je iedere keer storingsmeldingen hebt op hetzelfde artikel, kun je daar vraagtekens bij zetten en met de leverancier gaan praten."

OUDE SITUATIE

Voordat Ask Roger! met Exact werkte, kon een servicemelding via drie verschillende werkstromen afgehandeld worden. Door deze drie varianten – inclusief de daaraan gerelateerde activiteiten – werd het voor Ask Roger! steeds moeilijker om inzage te verkrijgen in het reilen en zeilen van de klanten. Er moest per servicemelding handmatig gecheckt worden of het onderdeel of de dienst onder contract viel of niet. Een enorme last voor zowel de administrateur als de servicecoördinator.

DE OPLOSSING

Met Exact Service Management kan Ask Roger! – middels een vast template – een **Service Lever Agreement (SLA)** vastleggen. In dit contract is per relatie bepaald welke artikelen onder de service vallen en welke gefactureerd moeten worden. Doordat Exact Synergy, Exact Service management en Exact Globe geïntegreerd zijn, worden aangemaakte servicemeldingen ook meteen doorgevoerd in de BackOffice. Ask Roger! heeft door het werken met Exact Service Management een veel beter inzicht in de levenscyclus van de producten die zij leveren. Als er iedere keer servicemeldingen binnenkomen over hetzelfde product, kan Ask Roger! hier meteen iets aan doen.



Elke Exact-afnemer kan zijn dashboards volledig zelf vormgeven en inrichten

Ask Roger! heeft vier stappen gedifferentieerd in Exact Service Management. Rob Winkel: "Wij hebben goed nagedacht over welke functies er allemaal in het systeem zitten en hoe wij de klanten daarmee willen bedienen. Met die gedachte hebben we dashboards gemaakt met SQL Server Reporting Services. Urgente meldingen maken we bijvoorbeeld rood. Met één klik krijg je vervolgens alle details van de servicemeldingen op je scherm."

DE VOORDELEN

- Door de web-based omgeving, altijd en overal accurate informatie tot beschikking
- In één oogopslag kunnen zien wat er wel en niet onder de Service Level Agreement [SLA] valt
- De engineer heeft nu altijd inzicht in de complete servicegeschiedenis van de klant
- Beter inzicht in de levenscyclus van de producten
- Door de Exact Field service app voor iPad heeft de engineer altijd alle informatie tot zijn beschikking. De klant kan zelfs de bon aftekenen op de iPad!

Feiten

Naam organisatie	: Ask Roger!
Organisatievorm	: B.V.
Aantal medewerkers	: ± 25 medewerkers
Aantal Exact-gebruikers	: 22 Exact Synergy, 5 Exact Globe
Actieve Exact productlijnen	: Exact Globe, Exact Synergy, Exact Service Management
Branche organisatie	: ICT
Focusgebieden	: Logistiek, Service Management
Implementatiepartner	: Computerplan
Implementatietijd	: 1 jaar
Vestigingen	: 2, Utrecht en Nieuwerkerk a/d IJssel
Website	: www.askroger.nl