



CC Assistant™

Afdeling ICT van Overtoom verder op weg met CC Assistant

De afdeling ICT van Overtoom gebruikt CC Assistant voor het uitvoeren van servicedesk werkzaamheden, incident management, configuration management en andere ITIL-gerelateerde activiteiten. In de dienstverlening is er nauwe interactie met de eindgebruikers.

De uitdaging

Marktleider Overtoom levert meer dan 50.000 producten ten behoeve van niet-primaire processen van organisaties. De slogan 'Tuut tuut! Dat is snel!' geeft aan dat de voortgang van bedrijfsprocessen een zeer kritische factor is bij Overtoom. Aan de beschikbaarheid van de automatisering worden dan ook hoge eisen gesteld. De belangrijkste taak hierbij is weggelegd voor de afdeling ICT van Overtoom. Een team van servicedesk medewerkers, technisch beheerders en functioneel specialisten houdt permanent de werking van de systemen in het oog en handelt vragen, incidenten en wijzigingsverzoeken van eindgebruikers af.

Het bedrijf

Overtoom is marktleider in Nederland op het gebied van artikelen voor kantoor en magazijn. Het bedrijf is onderdeel van de Manutan groep, één van de leiders op de postordermarkt voor kantoor- en magazijninrichting.

De wensen

- **Eindgebruikers kunnen zelf cases registreren en hebben inzicht in de afhandeling ervan.**
- **Bewaking door de servicedesk op het afhandelen van cases die iemand toegewezen heeft gekregen.**
- **Goede zoekmogelijkheden, met mogelijkheden tot 'advanced text search', in historische cases.**
- **Eenvoudige vastlegging van Configuratie Items om een administratieve rompslomp te voorkomen.**
- **Flexibele opstelling door de leverancier van de tool.**
- **Een volwaardige IT service management tool voor een gunstige prijs.**

De oplossing

De afdeling ICT van Overtoom gebruikt CC Assistant voor het afhandelen van vragen, incidenten en wijzigingen, het registreren van Configuratie Items en het bijhouden van een kennisdatabase. Eindgebruikers kunnen hun cases zelf vastleggen in CC Assistant en kunnen te allen tijde de status van een case erin opvragen.

De Configuratie Management DataBase (CMDB) is zo eenvoudig mogelijk ingericht om administratieve rompslomp te voorkomen. Er wordt onder andere vastgelegd wie de financieel eigenaar is van hardware of van licenties.

Bij de implementatie van CC Assistant heeft Xprise zorggedragen voor een conversie van alle cases uit het oude systeem naar CC Assistant, conform de wensen van Overtoom. Training van de medewerkers van de afdeling ICT heeft in verschillende sessies plaatsgevonden op locatie van Overtoom.



De realisatie

- Doordat eindgebruikers zelf cases in CC Assistant registreren en zowel medewerkers van de afdeling ICT als klanten daar berichten aan toevoegen, is alle communicatie geborgd.
- De servicedesk van de afdeling ICT wordt automatisch geïnformeerd over het niet tijdig oppakken van cases. Dit kan omdat in CC Assistant naar wens alerts ingesteld zijn.
- Omdat de database met Configuratie Items geheel naar wens is aan te passen, zowel wat betreft het soort CI's als de velden, is registratie van Configuratie Items 'lean and mean'.
- De geavanceerde zoekmogelijkheden van CC Assistant zorgen ervoor dat cases snel teruggevonden worden op basis van enkele zoektermen.
- Omdat CC Assistant wordt gebruikt als Software-as-a-Service (SaaS), besteedt Overtoom geen tijd en geld meer aan het beschikbaar en up-to-date houden van de tool.

Xprise voor IT-afdelingen

Xprise levert haar opdrachtgevers het beste om het complete proces van contacten met eindgebruikers optimaal en efficiënt te laten verlopen. De combinatie van visie en expertise van Xprise dragen zorg voor unieke oplossingen.

Meer weten?

Xprise Business Solutions

Standaardruiter 46
3905 PZ Veenendaal

telefoon +31 (0)318 - 50 14 87

fax +31 (0)318 - 56 18 38

e-mail info@xprise.com

internet www.xprise.com