

# AskIT en DocIT H.Essers

- ITSM op basis van Jira Service Desk, Confluence en Insight
- Verbeterde gebruikerservaring voor support én gebruikers
- Hoge mate van transparantie en automatisatie

**A.C.A**  
IT-Solutions

[www.aca-it.be](http://www.aca-it.be)





↓ KEY POINTS ↓



**H.Essers is een toonaangevend bedrijf in Europa op het vlak van transport en logistiek voor verschillende sectoren zoals chemie, farmaceutica en zorgverlening. Één van de sterktes van het bedrijf is het in eigen handen hebben van de volledige goederenstroom, waardoor het een optimale controle behoudt over alle strategische processen. De afgelopen jaren kende H.Essers een stevige uitbreiding waardoor het bedrijf uitgegroeid is tot één van de grootste logistieke dienstverleners in Europa.**

CONTENT & INFORMATION SOLUTIONS

UX/UI

OUTSOURCING & CONSULTANCY

CUSTOM SOFTWARE

### **De uitdaging:** **kwalitatievere en efficiëntere IT-support**

De huidige IT-servicedeskoplossing van H.Essers is deel van de System Center suite van Microsoft. De 2500 eindgebruikers van deze IT-servicedesk dienen gemiddeld 100 aanvragen per dag in. Uit een bevraging bij deze gebruikers blijkt dat de servicedesk echter complex en moeilijk te navigeren is en een te beperkte zoekfunctie biedt. Vanwege die barrières wordt er geen optimaal gebruik gemaakt van de servicedesk.

H.Essers wilde met een nieuwe servicedeskoplossing deze problemen aanpakken en vier doelen bereiken:

- een hoge mate van transparantie voor de verwachte oplostijd van tickets,
- een positieve gebruikerservaring garanderen door zoveel mogelijk te vereenvoudigen en automatiseren,

**Nieuwe servicedesk  
met meer  
transparantie,  
positieve  
gebruikerservaring  
en gestroomlijnde  
processen**

**Keuze voor Jira Service Desk dankzij enorme flexibiliteit**

**Duidelijke en uitnodigende interface voor gebruikers**

- processen stroomlijnen zodat het supportteam zich kan focussen op de meest complexe en kritische meldingen,
- en de eindgebruikers en het supportteam meer op één lijn krijgen dankzij een gecentraliseerd portaal.




Tenslotte zou de nieuwe servicedesk oplossing betere inzichten moeten verschaffen via business intelligence, zodat H.Essers nauwkeurig trends kan analyseren.

## **Onze oplossing: een modern en lean ITSM op basis van Jira Service Desk, Confluence en Insight**

H.Essers ruilt het huidige platform in voor een modern Jira-platform dat zich vooral kenmerkt door een ijzersterke workflow engine en een enorme flexibiliteit. Samen kozen we voor Jira Service Desk van Atlassian als oplossing, vooral vanwege de enorme flexibiliteit en de doelgerichte interface. Daarnaast integreert Jira Service Desk als ingebouwd klantenportaal (AskIT) out-of-the-box met Confluence als kennisdatabank (DocIT).

Het opvolgen van meldingen via het klantenportaal van Jira Service Desk gebeurt via een duidelijke interface voor de eindgebruiker, die geen handleiding behoeft. De meest gebruikte type aanvragen zijn onmiddellijk beschikbaar doordat ze overzichtelijk in 9 categorieën weergegeven worden.

Select your category below

JEF - TMS		Report an issue with the Transport Management System Orders, Trips, Planning, Invoices, Quotes, Crossdock, Web, Special Instructions, Relations
JEF - WMS		Report an issue with Transics Transics incident with TX Connect, Trips, Trailers, Trucks
Scanning		Request a JEF / TMS / WMS / scan user For TMS, WMS, scan and yard
Printing		
Applications		
User Logon & Access		
Network & Internet		
Telephony		
Email		

Ondersteuning voor automation rules

Duidelijke dashboards voor support team

## Sterke automatisatie en rapportering

Bovendien zetten we sterk in op automatisatie binnen het portaal. Waar gebruikers voorheen e-mails moesten sturen naar de juiste personen, wordt het klantenportaal nu ook gebruikt voor aanvragen tot toegang of goedkeuring. Een goedkeurder ontvangt dan automatisch een melding en kan onmiddellijk de aanvraag zien, wie de aanvraag heeft ingediend en om bijkomende informatie vragen. Na een goedkeuring vervolgt de aanvraag automatisch zijn weg doorheen de flow op basis van automation rules. Deze automation rules voeren dan acties uit op basis van specifieke events en voorwaarden. Op deze manier kunnen eindgebruikers op een structurele manier veel sneller goedkeuring krijgen op hun aanvragen.

Bovendien heeft het supportteam via dashboards een overzicht op de backlog van alle aanvragen. Eindgebruikers zelf hebben een eenvoudige toegang tot hun aanvragen via het portaal waar ze de status van hun melding kunnen opvolgen en communiceren met de supportteams.

The screenshot shows a web form titled "Report an issue with the H.Essers Warehousing System (WMS)". The form contains the following elements:

- A text input field for "Give your ticket a title" with a placeholder example: "Problem with outbound order."
- A dropdown menu for "Select your WMS customer" with a search icon and the text "Search for an object".
- Radio buttons for "Select your WMS category. Enter details below":
  - Documents, labels or reports
  - Inbound
  - Inventory
  - Invoicing
  - Outbound
- A large text area for "Describe your issue (optional)" with a placeholder: "Explain your problem as detailed as possible."
- A dropdown menu for "Select the priority of your ticket (optional)" with "None" selected.
- A small text input field for "Raise on behalf of (optional)".
- "Create" and "Cancel" buttons at the bottom right.

Verder stelt Jira Service Desk via de krachtige app EazyBI het supportteam ook in staat om te rapporteren op belangrijke KPI's of SLA's. Op deze manier kan H.Essers nauwkeurig de kwaliteit van de aangeboden diensten meten.

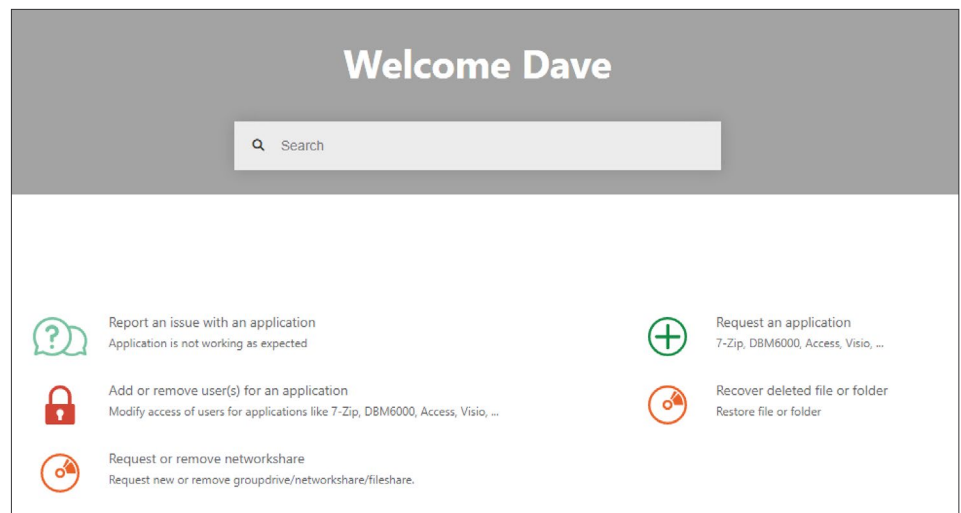
Nauwkeurige rapportering en analyse door integratie met EazyBI

## Hogere zelfstandigheid bij gebruikers dankzij Confluence knowledge base

### Kennisdeling binnen de organisatie

De Confluence knowledge base is rechtstreeks beschikbaar vanuit het klantenportaal. Zo wordt alle kennis binnen de organisatie centraal ter beschikking gesteld. Op deze manier kunnen eindgebruikers eerstelijns zelf meer oplossen: ze hebben immers de mogelijkheid om snel zelf een oplossing te zoeken voor hun probleem in de kennisdatabank. Daarnaast worden dikwijls terugkerende vragen gebundeld in FAQ's.

Deze aanpak verlicht de druk op de agenten van servicedesk, aangezien er minder aanvragen geregistreerd zullen worden dankzij de grotere zelfstandigheid van de eindgebruikers. Bovendien is het ook een voordeel voor de eindgebruikers zelf, die nu sneller een oplossing voor een probleem kunnen vinden.



### Integratie met asset en configuration management database

Voor het beheer van asset en configuration management kozen we een moderne configuration management database (CMDB), namelijk Insight van Mindville. Dankzij een nauwe integratie breidt Insight het Jira-platform uit met een flexibele oplossing die het supportteam toelaat om assets op te volgen. Insight huisvest een volledige inventarisatie van de hele IT-infrastructuur van H.Essers, gekoppeld aan de relatie met de gebruikers en de verschillende locaties. Zo heeft het bedrijf altijd een volledig overzicht van wie welk toestel heeft, welke licenties er actief zijn, of de garantie nog geldig is en meer.

## Nauwe integratie met Insight

## **Wil je meer informatie over ons of deze case?**

Spreek ons gerust aan op [atlassian@aca-it.be](mailto:atlassian@aca-it.be)  
of bel Peter Jans.



**Peter Jans**  
+32 (0)476 66 41 31