

Een eigen dienstenportaal – Agentschap Natuur en Bos

- Geïntegreerd dienstenportaal onder eigen beheer
- Hoge gebruiksvriendelijkheid voor agents én gebruikers
- Diepe integratie met knowledge base op basis van Confluence

24 Jun 2020

A.C.A
IT-Solutions

www.aca-it.be

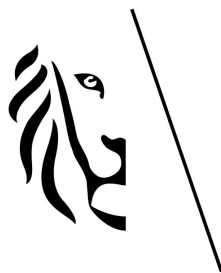


AGENTSCHAP
NATUUR & BOS



↓ KEY POINTS ↓

**Gedecentraliseerde
support via mail en
telefoon**



**AGENTSCHAP
NATUUR & BOS**

Het Agentschap Natuur en Bos (ANB) behoort tot het Departement Omgeving van de Vlaamse Overheid. ANB streeft naar meer en betere natuur in Vlaanderen door te investeren in een hedendaags beleid en beheer van bossen, natuur en parken en ondersteunt partners die hetzelfde doel nastreven.

CONTENT & INFORMATION SOLUTIONS

UX/UI

OUTSOURCING & CONSULTANCY

CUSTOM SOFTWARE

ATLASSIAN SERVICES

De uitdaging:

verbeterde support met meer flexibiliteit

ANB gebruikte voor de werking van hun intern IT-departement en hun softwareontwikkeling de Jira-software en een Confluence-omgeving. Het leveren van IT-support aan hun doelpubliek, alle medewerkers van ANB, werd echter nog niet in deze toolsuite gedaan. Hiervoor maakte het supportteam vooral gebruik van persoonlijke mailboxen, telefonische en face-to-face contacten. Bij deze aanpak lag informatie vaak bij één persoon, waardoor de opvolging niet optimaal verliep. Bovendien was er bijna geen feedback naar de klant, waardoor deze zelf terug contact moest opnemen. Intern probeerde het supportteam de informatie wel al in de tool te zetten, maar daar had de klant helaas geen toegang toe.

Ook de rest van het IT- en ontwikkelingsteam zag verbetermogelijkheden in hun toolsuite. Vooruitgang staat nooit stil en de huidige omgeving belemmerde het team om aanpassingen door te voeren, zoals het aanpassen

Moeilijk om kosten en risico's in te schatten

van processen en de Jira-omgeving volgens de huisstijl te ontwerpen. Daarnaast was er geen optimale, traceerbare rapportering van de interne en externe services van het supportteam. Hierdoor kon er geen duidelijke inschatting gemaakt worden van de prestaties, risico's en kosten.

Deze twee pijlers zorgden ervoor dat ANB graag een eigen toolsuite wilde met een diepe integratie van [Jira Service Desk](#) en asset management met behulp van [Insight](#). Bovendien wilde ANB op deze manier deze volledig geïntegreerde omgeving in eigen beheer.

	Monitor - 24" HDMI/DP/hoogte instelbaar		Laptop - standaard
	Laptop - reislaptop		Lokale Printer - HP Officejet Pro 9020
	Tablet - iPad Pro - standaard (11" - 4G)		Tablet - iPad Pro - groot (13" - 4G - 256GB)
	ACC - toetsenbord - USB		ACC - Muis - USB
	ACC - USB-hub		ACC - Dock Connector HP reislaptop

Via het Asset Management met Insight kan er een duidelijke catalogus opgebouwd, beheerd en gevisualiseerd worden voor stockbeheer en linken naar tickets bij creatie.

Met deze eigen omgeving wil ANB:

- betere support geven aan de klanten,
- teamdoelstellingen duidelijk zichtbaar maken via asset management,
- live data kunnen rapporteren,
- een geïntegreerd supportkanaal bieden voor eindgebruikers en andere teams van ANB,
- en tenslotte voor een grotere zelfstandigheid zorgen bij eindgebruikers, zodat ze zelf problemen kunnen oplossen zonder tussenkomst van een supportmedewerker.

Eigen toolsuite op basis van Jira Service Desk voor betere support, rapportering en zelfstandigheid

**Insight als databank
voor infrastructuur en
gebruikers**

Onze oplossing: een volledig geïntegreerd dienstenportaal onder eigen beheer

Allereerst migreerden we alle Jira- en Confluence-data van ANB naar een nieuwe omgeving. Met behulp van uitgebreide documentatie leidden we de medewerkers van ANB op om de omgeving volledig zelfstandig te beheren.

Voor de inrichting van de nieuwe Jira Service Desk gebruikten we Insight als asset management tool. Niet alleen dient Insight als databank voor de IT-infrastructuur van ANB, zoals software, licenties en meer, maar ook als een volledige userbase waarin alle gebruikers terug te vinden zijn.

Info

Welkom op het dienstenportaal van Staf en Ondersteunende Diensten (SOD) van Natuur en Bos.

Via dit portaal kan je diensten aanvragen bij verschillende teams van de afdeling SOD.

Momenteel ligt de focus op ICT-vragen, binnenkort sluiten ook andere teams aan op het portaal zoals HR en Logistiek.

Dienstenportaal

- ICT
 - Helpdesk
 - Dienstencatalogus
 - Businessrelatiebeheer
- HR
 - IT resource planning service desk
- Communicatie
 - Communicatie

Mijn openstaande verzoeken

REFERENTIE	SAMENVATTING	SERVICE DESK	AANVRAGER
 ITSS-205	Agent rechten in webIDM	Dienstencatalogus	Administrator

De landingspagina voor eindgebruikers om hun openstaande tickets te bekijken en door te linken naar andere plaatsen.

**Stroomlijnen van
processen zorgt voor
maximale focus op
kerntaken**

Daarna stroomlijnden we heel wat processen om de teamwerking te verbeteren. Tickets voor support belanden bijvoorbeeld niet meer rechtstreeks bij het ontwikkelteam of de product owner, maar worden eerst verzameld, besproken met stakeholders en dan al dan niet aan een backlog toegevoegd. Op deze manier kunnen teams zich nu maximaal focussen op hun kerntaken, met minimale storing tijdens de dagelijkse werking.

Nauwkeurige en live datarapportering

Door de opzet van een eigen omgeving is ANB nu in het bezit van hun eigen data. Dat zette de deur open voor heel

Integratie met Microsoft Power BI

Portaal in de huisstijl van ANB

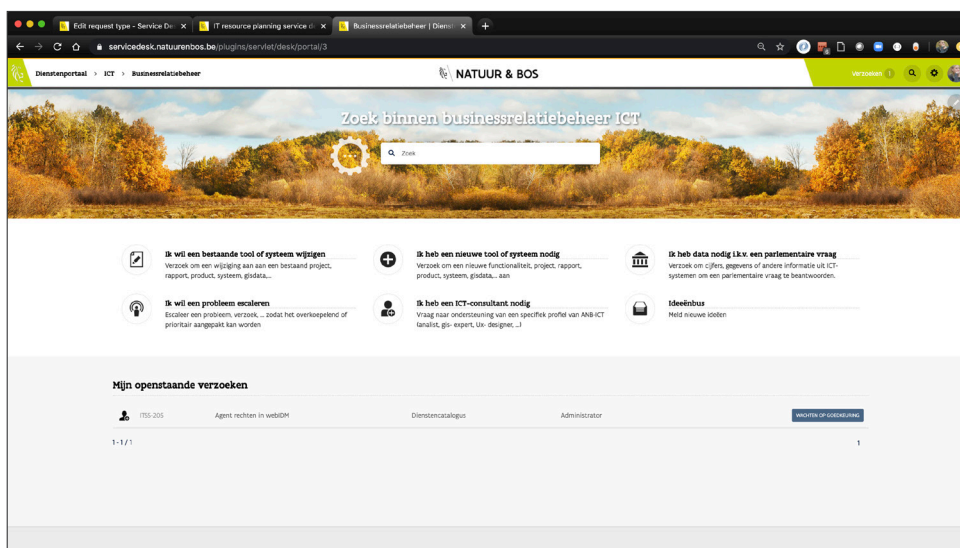
Focus op gebruiksgemak komt ook productiviteit ten goede

wat analysemogelijkheden. Jira Service Desk integreert nu met Microsoft Power BI, de business intelligence tool die ANB al gebruikte. Dankzij deze integratie en optimalisatie is rapportering niet alleen een stuk eenvoudiger, maar ook heel wat duidelijker geworden.

Een hoge gebruiksvriendelijkheid voor agents én gebruikers

Om Jira Service Desk van een eigen snoet te voorzien, werkten we samen met de grafische ontwerper van ANB. Zo konden we dankzij [Refined for Jira Service Desk](#) het dienstenportaal volledig aanpassen aan de huisstijl van ANB.

We besteedden niet alleen aandacht aan het uiterlijk van de servicedesk, ook het gebruiksgemak was belangrijk. Voor het IT-team zetten we een uitgebreide servicecatalogus op, zodat ze op een snelle en gestructureerde manier tickets kunnen behandelen. Daarnaast zorgen overzichtelijke dashboards ervoor dat agents snel en zonder te veel zoekwerk naar het juiste scherm geleid worden. Waar nodig kunnen tickets gekloond en gesynchroniseerd worden tussen verschillende teams, om zo de samenwerking verder te verbeteren.



De servicedesk zoals deze werd ontwikkeld voor ANB met behulp van Refined.

Ook gebruikers varen wel bij de nieuwe servicedesk. Aanvragen voor verlof verlopen nu ook via Jira Servicedesk. De juiste leidinggevende krijgt hier dan een melding van op basis van de

FAQ database vergroot zelfstandigheid van gebruikers...

... én van agents

informatie uit de userbase in Insight. Zodra de leidinggevende toestemming geeft, krijgt de medewerker automatisch een e-mail met een agenda-uitnodiging. Met één druk op de knop worden de verlofdagen dan in de agenda en de Tempo Timesheets van de gebruiker gezet.

Grotere zelfstandigheid dankzij Confluence knowledge base

De gebruikers van de servicedesk hebben nu ook toegang tot een knowledge base op basis van Confluence. Deze knowledge base bevat veelgestelde vragen en oplossingen voor vaak voorkomende problemen, waardoor gebruikers dikwijls zelfstandig verder kunnen en geen ticket in de servicedesk moeten aanmaken.

Daarnaast kunnen ook agents gebruik maken van een eigen knowledge base met afgeschermdde informatie. Zo kunnen ook zij gemakkelijk kennis delen over hoe bepaalde problemen in het verleden opgelost werden. Op die manier kunnen ze sneller tickets oplossen.

Via de servicedesk kan alle benodigde informatie opgevraagd worden en kan er meteen verwezen worden naar de nodige objecten vanuit het Asset Management van Insight.

Integratie met WebIDM voor veilige autorisatie

Uitbreiding van de servicedesk met de juiste autorisatie

Naast het IT-team willen andere teams binnen ANB, zoals het HR- en communicatieteam, ook hun diensten aan de organisatie aanbieden via dezelfde servicedesk. Zo krijgen gebruikers via één weg toegang tot alle diensten, van het melden van een probleem met een mobiele telefoon tot de aanwezigheid van een minister bij een evenement.

Om dit in goede banen te leiden zijn er voor elke soort dienst duidelijke regels met betrekking tot autorisatie voorzien. Via een integratie met WebIDM, de autorisatietool van de overheid, krijgen gebruikers van de servicedesk enkel de diensten te zien die aan hen ontsloten zijn. Gebruikers hoeven zich enkel aan te melden via de elektronische identiteitskaart of itsme app en kunnen dan een keuze maken uit de dienstencatalogus.

Wil je meer informatie over ons of deze case?

Spreek ons gerust aan op atlassian@aca-it.be
of bel Peter.



Peter Jans

+32 (0)476 66 41 31