

**Customer
Case**



Eindgebruikers Q8 krijgen IT-ondersteuning van Cheops- specialisten

Q8, één van de grootste petroleum verwerkende bedrijven ter wereld, werkt op zijn interne servicedesk met Cheops-specialisten voor de ondersteuning van de eindgebruikers in België, Nederland, Luxemburg en Frankrijk. Sinds die samenwerking steeg de tevredenheid van de IT-gebruikers aanzienlijk. Tickets worden veel sneller opgelost en de Cheops-medewerkers denken flexibel en constructief mee met het IT-team.



“Ik kan nu werkelijk op mijn twee oren slapen”, vertelt een enthousiaste Bart Verschooren. Als Team Leader IT Servicedesk bij Q8 in België en Nederland draagt hij de eindverantwoordelijkheid over de servicedesk. “Maar de medewerkers van Cheops geven mij het gevoel dat we de verantwoordelijkheid over de dagelijkse werking van de servicedesk delen. Dat is voor mij zeer geruststellend.”

Professionele partner nodig

Vroeger was dat wel anders. De vorige servicedeskpartner bleek niet in staat om alles efficiënt op te volgen. Resultaat: de problemen bleven liggen. Op een bepaald moment stonden er zelfs 260 onopgeloste tickets open. Bovendien werd er amper gedocumenteerd. Alles bleef zich opstapelen, er was onvoldoende omkadering en een slechte communicatie. Bovendien werd er te lang gewacht om aan de alarmbel te trekken. Bart Verschooren: “Het was duidelijk dat we moesten overstappen naar een beter georganiseerde, professionele partner.”

Frisse blik van externe partij

Q8 twijfelde nog even om de servicedesk zelf te bemannen, maar koos ten slotte voor een samenwerking met Cheops, met een team in België en Nederland. “Cheops was heel overtuigend en kwam van bij de eerste contacten zeer open en professioneel over”, legt Bart Verschooren uit. “Daarom hebben we beslist om met hen in zee te gaan. Via een externe partner als Cheops hebben we ook allerlei extra services binnen handbereik. Het is bovendien interessant voor onze IT-organisatie dat er een extra partij met ons meedenkt, vaak met een andere, frisse blik.”

“Cheops was heel overtuigend en kwam van bij de eerste contacten zeer open en professioneel over.”

Bart Verschooren,
Team Leader IT Servicedesk bij Q8



Flexibele invulling van servicecontract

De Cheops-medewerkers op Q8's in-house servicedesk leveren dan ook meer dan wat van hen verwacht wordt. “Ze kleuren ook buiten de lijntjes van het servicecontract”, aldus Bart Verschooren. “Zo krijgen we veel meer service dan strikt voorzien. De voordelen werken in twee richtingen: wij kunnen rekenen op mensen die flexibel ingesteld zijn. Voor henzelf houdt dat de job boeiend en meer afwisselend, zodat ze hier telkens gemotiveerd en met een grote ‘drive’ aan de slag zijn. We hebben trouwens een overeenkomst met Cheops voor een gegarandeerde minimale bezetting, zodat er vervanging komt wanneer bijvoorbeeld iemand ziek is of vertrekt. Die service hebben we nog niet nodig gehad.”

Tevreden IT-gebruikers

Sinds de start van de samenwerking hebben de Cheops-medewerkers het aantal openstaande tickets gevoelig kunnen terugdringen. Geen wonder dat de IT-gebruikers zo tevreden zijn. “Iedereen merkt duidelijk het verschil met vroeger. De eindgebruikers krijgen nu veel sneller een oplossing voor hun IT-problemen”, bevestigt Bart Verschooren. “Om te peilen naar de resultaten houden we regelmatig een ‘customer satisfaction survey’. Daarin zien we zwart op wit dat de tevredenheid sterk gestegen is. Maar we horen het ook in de wandelgangen, wat een belangrijke maatstaf is. Bij elke projectmeeting krijgen we zeer positieve feedback over de servicedesk. Ze communiceren heel open en direct met de eindgebruikers en ze zijn enorm behulpzaam.”

Goede communicatie

Het nieuwe servicedesk team startte nochtans in moeilijke omstandigheden. Kort na de aanvang van de samenwerking in december 2019, kwam de eerste schokgolf van corona waardoor de ondersteuning plots in grote mate op afstand moest gebeuren. Niet evident, met 500 eindgebruikers die verspreid zitten over België, Nederland, Luxemburg en Frankrijk. "Normaal gezien is er veel persoonlijk contact met de mensen van de servicedesk die hier op ons hoofdkantoor in Antwerpen zitten", zegt Bart Verschooren. "De eindgebruikers kunnen tickets doorgeven via telefoon of e-mail en via ons ticketingsysteem, maar normaal gezien kunnen ze ook langsgaan in het bureau van het servicedesk team. Dat werd door corona onmogelijk. Toch bleef de communicatie vlot verlopen en slaagden de experts van Cheops erin om het aantal onopgeloste tickets terug te dringen tot 80."

Oplossingsgericht meedenken

Een snelle oplossing van IT-problemen is zeer belangrijk voor Q8. Wanneer ze te lang aanslepen, heeft dat hoe dan ook een impact: op de efficiëntie en de productiviteit van de eindgebruikers in ieder geval, maar ook de sales en zelfs de productieprocessen kunnen hinder ondervinden wanneer cruciale systemen haperen. "Zo hebben we vroeger nog problemen gehad met een planning tool voor het inplannen van de arbeiders in een productievestiging", zegt Bart Verschooren. "Dit soort problemen lossen de mensen van Cheops nu prioritair voor ons op. We hebben natuurlijk ook SLA's vastgelegd en elke maand is er een Service Delivery Meeting. Ook dan merken we de wil van Cheops om structureel en oplossingsgericht met ons mee te denken, zonder iets op te dringen. Het maakt die meetings heel aangenaam."

Perfekte ondersteuning tijdens coronacrisis

Die houding bleek ook tijdens de coronacrisis een grote toegevoegde waarde. "Net als alle andere bedrijven zijn we aanvankelijk overrompeld door corona", verklaart Bart Verschooren. "We moesten in één klap overschakelen naar voltijds telewerken voor iedereen. De experts van Cheops hebben ons toen perfect ondersteund. Samen met onze eigen IT-mensen hebben ze de eindgebruikers begeleid en wegwijs gemaakt in het gebruik van tools zoals Teams. Daarnaast zorgden ze voor de support van de achterliggende IT-infrastructuur. Dat hebben ze allemaal perfect gedaan. Ik zou mijn team niet anders willen inrichten. Ze zijn echt goud waard."

Bij Q8 zijn ze duidelijk enthousiast over het insourcen van Cheops-specialisten voor de servicedesk. Dat heeft al geleid tot andere samenwerkingen. "Soms schakelen we ook een expert van Cheops tijdelijk in voor IT-projecten", zegt Bart Verschooren. "En gezien onze positieve ervaring zullen we dat in de toekomst wellicht nog vaker doen."



“De medewerkers van Cheops geven mij het gevoel dat we de verantwoordelijkheid over de dagelijkse werking van de servicedesk delen. Dat is voor mij zeer geruststellend.”

Bart Verschooren,
Team Leader IT Servicedesk bij Q8

De oplossing van Cheops

Voordelen van de Cheops Oplossingen

- grotere continuïteit
- toegang tot IT-expertise
- open communicatie
- flexibel en oplossingsgericht meedenken
- gegarandeerde ondersteuning
- frisse blik van een externe partij

Over Q8

Q8 Belgium is onderdeel van Kuwait Petroleum International, een van de grootste petroleumverwerkende bedrijven ter wereld. Q8 Belgium stelt in totaal een vijfhonderdtal mensen te werk in retail, direct business, smeeroliën en de verkoop van huisbrandolie. Vanuit het hoofdkantoor in Antwerpen worden naast de Belgische activiteiten ook Europese activiteiten aangestuurd, waaronder ondersteunende IT-diensten.

www.q8.be



Cheops Technology nv/sa

Prins Boudewijnlaan 7 B - 2550 Kontich - Belgium - T +32 3 880 23 00 - info@cheops.com