

**Customer
Case**



CRH Group versterkt interne IT-service door co-sourcing

De Ierse CRH Group, die behoort tot de wereldwijde top-vijf in de sector van bouwmaterialen, hecht veel belang aan een snelle klantenservice. Om de klanten efficiënt te kunnen bedienen, moeten de computergebruikers altijd beschikken over een goed werkende IT-omgeving met vlot draaiende applicaties. Daarom koos de CRH Group ervoor de IT-service volgens een co-sourcing-model in te richten.

Het bedrijf zet daarbij zowel eigen mensen als externe specialisten van Cheops in binnen een optimale mix in de eigen organisatie, en houdt zelf het beheer in handen. CRH Group kan nu altijd rekenen op snelle interventies bij IT-incidenten. De continuïteit van de klantendienst en de productiviteit van de eindgebruikers zijn verzekerd, want Cheops kan altijd zorgen voor back-up of versterking van de servicedesk.





Goed opgeleide en flexibele medewerkers

“Op onze interne servicedesk werken vier eigen medewerkers, aangevuld met twee servicedesk engineers van Cheops”, vertelt Jannik Rentmeesters, Country IT Manager Belgium bij CRH. “We werken op die manier sinds 2013 samen met Cheops. Die samenwerking loopt prima. We kunnen via hen rekenen op goed opgeleide en flexibele werknemers die onze IT-gebruikers goed kunnen helpen. Op die manier gaat er zo weinig mogelijk tijd verloren met IT-problemen zodat de productiviteit van onze medewerkers optimaal blijft.”

Het takenpakket van de servicedesk engineers is divers en uitgebreid en omvat onder meer het beheer van en ondersteuning bij hard- en software van eindgebruikers, het lokale netwerk, servers en randapparatuur. Binnen zijn Managed Staffing-formule zorgt Cheops voor gemotiveerd personeel met de juiste ervaring en competenties om flexibel de klant te ondersteunen bij en te ‘ontzorgen’ van een aantal belangrijke IT-taken. Op die manier helpt het de toevoegde waarde van de IT-afdeling te doen stijgen.

Snel vervanging of versterking

Beschikbaarheid en continuïteit zijn cruciaal voor CRH. Dat was een van de redenen om te gaan samenwerken met Cheops in dit ‘co-sourcing’-model. “Interne IT-medewerkers willen doorgaans na een tijdje doorgroeien naar een andere

functie”, verklaart Jannik Rentmeesters. “Het is dan niet altijd makkelijk om hen snel te vervangen door iemand die meteen kan meedraaien. Dankzij Cheops is dat veel minder een probleem. En als dat nodig is, kunnen we ook een extra Cheops-medewerker inschakelen of een beroep doen op iemand met specifieke expertise.”

Op zich is de werkwijze van de servicedesk dus niet gewijzigd, alleen gebeurt de ondersteuning nu nog efficiënter. Dat was ook pas mogelijk sinds de IT van de verschillende productiebedrijven werd gestroomlijnd en gecentraliseerd. Vroeger werkte elk bedrijf binnen de groep op een eigen IT-eilandje, waardoor het veel moeilijker was om de ondersteuning centraal te organiseren. Dat is nu wel het geval.

“Met onze klanten hebben we ook strikte SLA’s. Om die te kunnen halen is een snelle interne IT-ondersteuning noodzakelijk.”

Jannik Rentmeesters,
Country IT Manager Belgium bij CRH

Service desk als bouwsteen van SLA's

“Het is heel belangrijk dat we de computergebruikers snel helpen”, benadrukt Jannik Rentmeesters. “Ons streefdoel is dat we op termijn alle meldingen binnen de vijf minuten kunnen oplossen. Met onze klanten hebben we ook strikte SLA's. Om die te kunnen halen is een snelle interne IT-ondersteuning noodzakelijk.”

De continuïteit is uiteraard vooral belangrijk voor bedrijfstoepassingen zoals het ERP-systeem, maar ook de gewone kantoortoepassingen zoals de e-mail zijn onmisbaar voor een goede klantenservice. “Voor onze computergebruikers maakt het geen verschil of ze met hun vragen bij een van onze eigen IT-mensen terecht komen of bij iemand van Cheops. De medewerkers van Cheops maken gewoon deel uit van ons team en volgen ook onze aanpak”, aldus Jannik Rentmeesters. “Intussen kennen de IT-gebruikers hen ook bij naam zodat ze soms direct naar hen vragen voor bepaalde problemen. Dat persoonlijke contact wordt zeker op prijs gesteld en zorgt voor een grotere tevredenheid over de interne dienstverlening.”

Toekomstige groei flexibel opvangen

Regelmatig zitten de mensen van CRH en Cheops samen tijdens de service delivery meeting om de samenwerking te bespreken. Het doel daarvan is ervoor te zorgen dat de dienstverlening van Cheops optimaal is afgestemd op de noden en veranderende werklust bij CRH.

In de toekomst zal CRH mogelijk nog meer Cheops-specialisten inschakelen, maar dat hangt af van de verdere groei van de onderneming. “Momenteel werken we met een verhouding van 200 tot 250 eindgebruikers per servicemedewerker. Dat werkt perfect, maar als er nog meer eindgebruikers bij komen, zullen we extra mensen nodig hebben op de servicedesk. Met Cheops kunnen we zo'n eventuele groei heel flexibel opvangen”, besluit Jannik Rentmeesters.

“Cheops kan snel zorgen voor vervanging of voor een extra medewerker. We kunnen ook vragen naar iemand met specifieke expertise.”

Jannik Rentmeesters,
Country IT Manager Belgium bij CRH



De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer continuïteit dankzij een permanent bemande servicedesk
- meer efficiënte service naar eindgebruikers toe
- betere focus van de interne IT-dienst
- flexibiliteit in uitbreiding servicedesk wanneer dat nodig is

Over CRH

CRH is een Ierse bedrijvengroep die zich toespant op de sector van bouwmaterialen.

De onderneming heeft wereldwijd 3.400 vestigingen in 35 landen, samen goed voor 76.000 medewerkers.

www.crh.com



Cheops Technology nv
Prins Boudewijnlaan 49 - 2650 Edegem - Belgium - T +32 3 880 23 00 - info@cheops.com