

**Customer
Case**

Een snelle en betrouwbare IT-servicedesk voor Lineas

Lineas is de grootste particuliere spoorvrachtoperatoren van Europa en stelt 2100 mensen tewerk. Lineas deed beroep op Cheops voor de reorganisatie van de interne IT-servicedesk. Vandaag wordt de volledige IT-servicedesk gerund door Cheops-medewerkers. Zij blikken tevreden terug op het ontstaan en verder uitgroeien van deze samenwerking.



De Head of ICT Servicedesk bij Lineas vertelt: “Onze samenwerking met Cheops zorgt dat al onze medewerkers erop kunnen rekenen snel en doeltreffend geholpen te worden met hun IT-vragen en -problemen. Cheops heeft deze manier van werken haarfijn op ons afgestemd. Vandaar dat dit voor ons de juiste oplossing is.”

Bij Lineas, dat dagelijks het beheer en de planning van vrachtovermissies per spoor regelt, is het van groot belang dat IT goed werkt. De reorganisatie en groei van het bedrijf zetten deze prioriteit enkele jaren geleden hoog op de agenda.

“Onze IT-servicedesk was organisch gegroeid binnen ons bedrijf,” herinnert hij zich. “Maar we beseften dat het tijd was om meer structuur te brengen in de werking en hiervoor de nodige processen uit te werken.”

“Onze organisatie is complex: wij stellen 2100 mensen tewerk en tellen 30 locaties verspreid over het land. Om de uitdaging in haar volledigheid te begrijpen, leek het ons dan ook aangewezen om onafhankelijk advies van buitenaf in te roepen.”

“Onze IT-servicedesk was organisch gegroeid binnen ons bedrijf. We beseften dat het tijd was om meer structuur te brengen in de werking en hiervoor de nodige processen uit te werken.”

Head of ICT Service Desk bij Lineas



Maatwerk en heldere communicatie

Een audit moest meer licht werpen op de precieze noden van Lineas. Cheops, dat Lineas al adviseerde voor de aankoop van IT-oplossingen, schreef hiervoor een aanpak op maat uit.

De Head of ICT Service Desk bij Lineas licht toe: “Geen bandwerk: dat viel ons op aan het voorstel dat Cheops voor ons maakte. Hun team had voldoende tijd genomen om de situatie in te schatten, en de mensen beter te leren kennen. We kregen ook ruimte om zelf onze suggesties aan te brengen. Een organisatie van onze complexiteit kan weinig met standaardoplossingen.”

Verder vielen de experts van Cheops op door de helderheid van hun communicatie.

“Cheops pakt alles heel pragmatisch aan. Het doel is altijd om tot een oplossing te komen. De experts van Cheops zijn trouwens geen vakidioten, maar leggen in klare taal uit wat de problemen en oplossingen zijn,” benadrukt hij.

IT-ondersteuning begint bij voeling met de organisatie

Vandaag blikt Lineas tevreden terug op de transformatie die ze samen met Cheops hebben doorgevoerd.

Experts van Cheops bemannen de volledige IT-servicedesk. Deze bestaat uit een bemande balie op het hoofdkantoor, field support medewerkers die de verschillende locaties bezoeken, en een servicedesk die beschikbaar is via e-mail en telefoon.

De Head of ICT Service Desk legt uit: “Wij hebben aan Cheops onze volledige IT-servicedesk toevertrouwd. Het werkt goed, en we moeten ons er geen zorgen over maken. Zij zorgen voor de planning en continuïteit wat betreft de bemanning.”

Maar ook de kwaliteit van de dienstverlening is een constante prioriteit van Cheops.

Hij bevestigt: “Onze mensen zijn heel tevreden met de dienstverlening. Cheops heeft goede voeling met de organisatie. De verschillende medewerkers roteren tussen de servicedesk, balie en field support, zodat het kennisniveau zo veel mogelijk gelijk is binnen het team.”

“Kwaliteitsvolle IT-ondersteuning begint bij voeling met je organisatie. Wie werkt er en wat vinden zij belangrijk? Het gaat niet enkel over vragen beantwoorden, maar ook proactief pijnpunten spotten. Zo voorkom je frustratie – een van de prioriteiten van een goede IT-servicedesk.”

De dienstverlening van Cheops maakt onderdeel uit van een Service Level Agreement (SLA), met afspraken over maximale wachttijden en termijnen voor het oplossen van problemen.

Op de service delivery meetings, die op vaste momenten plaatsvinden, worden de prestaties en actiepunten ter verbetering besproken. Zo wordt de kwaliteit continu gewaarborgd en verbeterd.

Het resultaat: "meer ruimte" in de organisatie

Het outsourcen van operationele IT-taken betekent vaak een verlichting voor bedrijven, die zich meer op hun core business kunnen toeleggen.

“Voor de IT-afdeling van Lineas hebben de extra resources en nieuwe processen vooral gezorgd voor extra ruimte,” vindt hij. “Ruimte die we bijvoorbeeld gebruiken voor nieuwe projecten of strategische trajecten.”

Ook daar komt de hulp van Cheops van pas.

“Cheops heeft toegang tot allerlei soorten expertise, dus als we extra mankracht nodig hebben, dan komt dat in no time in orde. Cheops vindt altijd the right (wo)man for the right job.”

“Ik heb bij hen één aanspreekpunt. Deze zorgt er steeds voor dat onze vragen altijd vlot worden opgepikt binnen Cheops. En dat creëert veel rust en vertrouwen,” besluit hij.

“Voor de IT-afdeling van Lineas hebben de extra resources en nieuwe processen vooral gezorgd voor extra ruimte die we gebruiken voor nieuwe projecten en of strategische trajecten.”

Head of ICT Service Desk bij Lineas

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- onafhankelijk en deskundig advies
- een grondige analyse van het probleem, volledig op maat
- snelle en pragmatische oplossingen
- continuïteit van de dienstverlening
- een betrouwbare servicedesk die voeling heeft met de organisatie
- toegang tot expertise

Over Lineas

Lineas is de grootste particuliere spoorvrachtoperatoren van Europa. Het bedrijf biedt in heel Europa spoorproducten van topkwaliteit en logistieke oplossingen van deur tot deur. Lineas heeft momenteel ongeveer 2.100 enthousiaste medewerkers in dienst die samen een jaaromzet van € 500 miljoen genereren.

Lineas heeft zijn hoofdkantoor in Brussel, met vestigingen in Frankrijk, Duitsland, Nederland, Italië en Spanje. De groep heeft een vloot van meer dan 250 locomotieven en 7.000 wagons.

www.lineas.net



Cheops Technology nv/sa

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