

**Customer
Case**

Hogere productiviteit bij PSS dankzij externe IT-service

Bij Premium Sound Solutions is de goede werking van de IT-omgeving van vitaal belang voor de bedrijfsactiviteiten. De onderneming produceert innovatieve geluidssystemen voor de autosector en voor consumenten. PSS opereert internationaal vanuit het hoofdkwartier in Dendermonde, waar het 350 mensen tewerkstelt. Voor de IT-service doet het bedrijf een beroep op de expertise van Cheops. De permanent bemande servicedesk zorgt voor meer productiviteit bij de eindgebruikers, een betere focus van de interne IT-dienst op belangrijke projecten en een meer efficiënte klantenservice.



“Dankzij Cheops kunnen we altijd rekenen op een ervaren support engineer die vertrouwd is met ons bedrijf”, vertelt Jan De Beule, Infrastructure Manager bij PSS. “We moeten als toeleverancier van de automobielsector kort op de bal kunnen spelen. Als er op IT-vlak iets fout gaat waardoor een levering vertraging oploopt, dan hangen ons grote boeteclausules boven het hoofd. Vandaar dat we een goede servicedeskmedewerker nodig hebben die kan omgaan met die druk en die de juiste prioriteiten kan stellen. Doorgaans vindt elke eindgebruiker zijn ticket hoogst dringend, maar het is aan de servicedesk om die taken in de beste volgorde af te handelen. Als bijvoorbeeld een vrachtwagen klaarstaat om te vertrekken maar de printer kan de vrachtbrief niet afdrukken, dan moet er snel een oplossing komen.”

Meer zekerheid door uitbesteden

Vroeger had PSS een eigen medewerker in dienst voor de IT-service naar eindgebruikers, maar dan was het moeilijk om hem te vervangen wanneer die gepland of ongepland afwezig was. Wanneer de helpdeskmedewerker na verloop van tijd wou doorgroeien naar een andere functie, moest het bedrijf weer op zoek naar iemand anders. Daarom besliste PSS om die functie uit te besteden. “Onze IT-servicedesk wordt nu elke werkdag bemand door een erg competente IT-expert van Cheops”, zegt Jan De Beule. “Die heeft zich goed ingewerkt in onze bedrijfsvoering zodat hij perfect weet welke vragen prioriteit moeten krijgen. Naast de vaste IT-expert is ook zijn back-up op de hoogte van de lopende zaken, zodat die telkens efficiënt kan inspringen wanneer dat nodig is. De dienstverlening van Cheops is bovendien makkelijk te budgetteren omdat we een vast bedrag betalen per maand.”

“ Dankzij Cheops kunnen we altijd rekenen op een ervaren support engineer die vertrouwd is met ons bedrijf.”

Jan De Beule,
Infrastructure Manager bij PSS



Samenwerking voor lange termijn

De IT-servicedesk van PSS opereert via een ticketsysteem vanuit het hoofdkantoor in Dendermonde. De IT-expert van Cheops ondersteunt niet alleen de 300 pc-gebruikers daar, maar ook nog eens een 100-tal bij het zusterbedrijf in Hongarije.

“De samenwerking met Cheops loopt goed en is wat ons betreft voor de lange termijn”, aldus Jan De Beule. “We trachten hun IT-expert dan ook zoveel mogelijk te betrekken bij bepaalde IT-projecten naast de pure helpdesktaken, zoals de uitrol van een nieuw mailsysteem, serverprojecten of vernieuwingen in het netwerk.”

Hogere productiviteit bij pc-gebruikers en IT-afdeling

De permanente aanwezigheid van een goed geoliede servicedesk verhoogt in ieder geval de productiviteit van de pc-gebruikers. “Ze krijgen altijd een antwoord op hun IT-vragen”, verklaart Jan De Beule. “Voor onze interne IT-dienst, die acht medewerkers telt, betekent dat een grote ondersteuning. Zij kunnen zich op die manier ongestoord concentreren op meer cruciale taken zoals programmeerwerk, het invoeren van nieuwe systemen en het afstemmen van de IT op de bedrijfsprocessen.”

“De permanente aanwezigheid van een goed geoliede servicedesk verhoogt de productiviteit van onze pc-gebruikers. Onze interne IT-dienst kan zich op die manier ongestoord concentreren op meer cruciale taken zoals programmeerwerk, het invoeren van nieuwe systemen en het afstemmen van de IT op de bedrijfsprocessen.”

Jan De Beule,
Infrastructure Manager bij PSS



De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer zekerheid dankzij een permanent bemande servicedesk en back-up
- meer productiviteit bij de eindgebruikers
- betere focus van de interne IT-dienst
- meer efficiënte klantenservice
- makkelijk te budgetteren dankzij een vast bedrag per maand

Over Premium Sound Solutions

Premium Sound Solutions met hoofdkantoor in Dendermonde, België, is wereldwijd actief in de ontwikkeling, verkoop en productie van geluidsooplossingen voor de automotive industrie en top-end consumentenmarkt. De Belgische vestiging in Dendermonde en het zusterbedrijf in Hongarije tellen samen ongeveer 450 medewerkers.

www.premiumsoundsolutions.com



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