

# 4me<sup>®</sup>

- 33000 TICKETS IN HET EERSTE JAAR
- > 100 KLANTEN AANGESLOTEN
- BOOST IN KLANTTEVREDENHEID



“Dit project heeft ons geholpen om onze bestaande processen binnen het bedrijf verder te standaardiseren en optimaliseren. Het helpt ons ook om inzicht te verkrijgen in een breed scala aan diensten en om processen verder te automatiseren zonder de klantfocus te verliezen.”

*Dennis Bruijns - Director myBrand*

## Branche

Informatie Technologie

## Locatie

Nederland

## Oplossing

SIAM

## Uitdagingen

De implementatie van 4me was meer dan alleen het installeren van een tool. Het betekende een herdefiniëring van processen tussen myBrand en haar klanten, een project dat al een tijdje op de agenda stond. Zelfs binnen de verschillende myBrand-locaties waren er verschillen in processen. Met de implementatie van 4me zijn deze processen nu allemaal gelijkgetrokken.

## Gestandaardiseerde processen en realtime rapportage op serviceniveau

**Standaard maandelijkse servicelevelrapporten bespaart myBrand uren bij elk van hun 100 klanten**

myBrand is een SAP Service Provider die opereert vanuit drie verschillende regio's in Nederland. Het bedrijf is in 2004 opgericht en in minder dan 20 jaar is myBrand uitgegroeid tot een succesvolle en gerespecteerde SAP-dienstverlener met meer dan honderd medewerkers.

De organisatie cultuur en het bedrijfsmodel van myBrand zijn gebaseerd op de volgende droom: Een professionele SAP-dienstenorganisatie creëren waar we zelf klant zouden willen zijn. Deze droom is vertaald in de myBrand missie, zoals gesteld bij de oprichting van het bedrijf in 2004: “Om door klanten erkend te worden als de best gewaardeerde SAP Service Provider.” Verantwoordelijkheid nemen is het leidende argument dat deze missie ondersteunt. Met een duidelijke focus op de corporate mid-market, werden drie pijlers gecreëerd om de missie van myBrand te ondersteunen: de nadruk op langdurige relaties met klanten en personeel, een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding en een geïntegreerd SAP-dienstenaanbod, gecombineerd met een competentie in low-code oplossingen (gebaseerd op de tempo-laagcontext).

## Een digitale transformatie naar een “Intelligent Enterprise”

Het Service Management Overhaul-project van myBrand is tot stand gekomen door de behoefte van hun klanten aan betere informatie. Het huidige systeem - een in-house oplossing genaamd Prisma - was verouderd, miste moderne functionaliteiten en was niet geschikt voor de toekomst. Voor myBrand zou een nieuwe oplossing ook betere standaardrapportages en automatiseringsmogelijkheden moeten hebben en nog belangrijker: een SaaS-oplossing met perfecte ondersteuning.

Na het herdefiniëren van bestaande processen, is myBrand overgegaan tot een leveranciersselectie, waaronder 4me. Volgens Lotte Bronswijk-Egbertzen, teamleider en klantcoördinator bij myBrand, “koos myBrand voor 4me omdat het beter aansluit bij de specifieke behoeften.”

Voor ons zorgden de totale aanschafkosten, de voorschrijdende aard bepaald door standaarden en best-practices en het procesgerichte ontwerp ervoor dat 4me zich onderscheidde van de andere kandidaten.”

“Hoe transformeer ik mijn organisatie in een Intelligent Enterprise?” vraagt myBrand op haar website. Door 4me te implementeren, laat het bedrijf zien dat het toegewijd is aan digitale transformatie. Als MSP kan de technologische infrastructuur van het bedrijf een drijfveer zijn voor verandering en innovatie. 4me is een strategische samenwerkingstool die de Service Integration and Management (SIAM) -benadering ondersteunt. Het stelt de interne en externe serviceproviders van een organisatie in staat naadloos samen te werken en biedt real-time inzicht in het serviceniveau dat wordt geleverd.

Lotte: “Ik ben een grote fan van de dashboards; de rapportagemogelijkheden zijn enorm. Ik kan de klanten nu veel meer inzicht bieden. Waar het voorheen enkele uren kostte om een service level rapport te maken, kost het nu slechts een paar muisklikken. Dit resulteerde in een verandering van perspectief: van het bespreken van prestatiedata uit het verleden naar het anticiperen van mogelijke kansen in de toekomst en de roadmap van de klant.”

## Implementatie

4me zakenpartner Joost-IT voerde de implementatie uit. De duur van het project vanaf de eerste ondertekening tot de ingebruikname was ongeveer zeven maanden; een relatief korte tijd voor een project van deze complexiteit, vooral vanwege het grote aantal benodigde integraties zoals Single Sign-On, Active Directory en een groot aantal externe leveranciers en klanten. myBrand heeft meer dan 100 klanten. Een deel hiervan is verbonden via e-mailintegraties, maar de meeste gebruiken de 4me Self Service-portal of een interface. De klanten die ook 4me gebruiken, waren het gemakkelijkst om te verbinden. Voor hen hoefde Joost-IT alleen maar een account trust op te zetten: een kwestie van minuten.

Over de samenwerking met Joost-IT en 4me zegt Lotte: “De samenwerking met Joost-IT gaat door en wordt steeds beter. Zij zijn echt betrokken om ons te helpen onze dienstverlening zo goed mogelijk te maken, hun kennis toe te passen en streven naar klanttevredenheid. Ook onze ervaringen met 4me zijn uitstekend. We nemen deel aan de jaarlijkse Customer Advisory Board (CAB) en het is fantastisch om te zien hoe onze behoeften, en die van onze klanten, daadwerkelijk worden opgepakt en opgelost in nieuwe releases. 4me organiseert zelfs een jaarlijkse CAB, op basis van door ons verstrekte feedback, en onze wens om meer aandacht te besteden aan de specifieke wensen van Managed Service Providers. Het blijkt de juiste keuze te zijn.”

## Training

MSP's houden er over het algemeen van om trainingsuren tot een minimum te beperken, dus slechts een eerste groep gebruikers volgde de standaard 4me-training. Daarna heeft myBrand, in samenwerking met Joost-IT, screencasts gemaakt om het grootste deel van de consultants op te kunnen leiden. Deze screencasts fungeren nu als referentie en worden ook gebruikt voor onze externe klanten en leveranciers. Voor hen heeft myBrand een speciale webpagina gemaakt waarin wordt uitgelegd wat 4me voor hen kan doen, wat er is veranderd en hoe ze het Self Service Portal kunnen gebruiken.

## Scope

- Self Service
- Request Fulfillment
- Incident Management
- Problem Management
- Configuration and Asset Management
- Change Management
- Service Level Management

Kennismanagement en Projectmanagement staan al op de agenda.

## Go-Live

myBrand ging eind 2019 live met 4me. In hun eerste jaar dat ze met het systeem werkten, registreerden hun consultants en klanten meer dan 33.000 tickets. De klanten van myBrand zijn enthousiast over het gebruiksgemak van het systeem.

“Onze klanten kunnen nu precies zien waar hun verzoeken zijn, of eraan gewerkt wordt en wat de prioriteit is. Binnenkort gaan we - zodra 4me dit toevoegt - nog een stap verder door rapportages beschikbaar te stellen vanuit het selfservice portaal”, aldus de klantcoördinator. Rapportagemogelijkheden in het Self Service Portal is een van de geprioriteerde uitkomsten van de CAB en is aangevraagd door myBrand. Het laat zien dat 4me co-creatie met zijn klanten heel serieus neemt.

## Resultaten

Het grootste voordeel van 4me voor myBrand is dat iedereen nu volgens hetzelfde proces werkt, aangestuurd door het systeem. Dit maakt het werk sneller en gemakkelijker, zowel voor onze eigen medewerkers als voor huidige klanten.

Lotte Bronswijk-Egbertzen: “Ik kan 4me elke dienstverlener aanbevelen, zeker als het gaat om standaardisatie van processen en hoe gemakkelijk het is om een trust op te bouwen bij klanten en leveranciers. Ik ben een echte 4me-ambassadeur: ik vertel elke nieuwe klant over onze ervaringen met 4me en hoe gemakkelijk het is om samen te werken met klanten die ook met 4me werken. We hopen altijd dat ze naast ons ook voor 4me kiezen.”



Voor meer informatie:  
[www.joost-it.nl/4me](http://www.joost-it.nl/4me)

© Copyright 2021, Joost-IT.

