Service en support portal biedt meer grip op IT

14-11-2022 07:50



Een win-win-situatie. Dat is het resultaat van de nieuwe Service & Support Portal van Simac. Winkelmedewerkers kunnen nog eenvoudiger incidenten melden en de status daarvan opvragen. Retailers zoals Welkoop, Auping, HEMA en Jumbo krijgen meer inzicht en grip op de IT-prestaties. En Simac houdt meer tijd over voor het verbeteren van de dienstverlening.

Is dat netwerkprobleem van gisteren nu al opgelost? Bij wie moet ik een nieuwe printer aanvragen? En hebben we al vaker problemen met de weegschaal gehad? Het antwoord op deze en vele andere vragen kunnen winkelmedewerkers nu zelf vinden in de Service & Support Portal van Simac. “Iedere winkelmedewerker met een computeraccount kan inloggen op de portal en zelf een incident melden, informatie opvragen of ander verzoek indienen”, vertelt Monique van Thoor, productowner servicedesk bij Simac IT NL.

Dankzij de nieuwe portal hoeven klanten niet meer aan de telefoon te wachten totdat de servicedesk van Simac kan vertellen wanneer de fieldservice-engineer langskomt. Een paar keer klikken is voldoende om een nieuw toetsenbord of nieuwe handscanner aan te vragen. “Met de Service & Support Portal kunnen we onze klanten nog meer van dienst zijn. Winkels hebben nu veel meer inzicht en grip op de prestaties van de eigen IT-omgeving en de ondersteuning daarvan”, verklaart Monique

Interviews met winkels

Het idee van een serviceportal is niet nieuw. Simac beschikte al over een portal waarvan een aantal klanten gebruikmaakte. Winkelmedewerkers konden daar een incident melden, maar dat was het dan ook. Het opvragen van de status van een incident was alleen mogelijk als de medewerker het incidentnummer had onthouden of genoteerd. “Een nieuwe printer aanvragen behoorde eveneens tot de mogelijkheden van de portal, maar alleen middels een eenvoudig en foutgevoelig formulier”, zegt Monique.

Jumbo was één van de bedrijven die deze portal in gebruik had. Tijdens de vaste evaluatiegesprekken kwam aan het licht dat de supermarktketen behoefte had aan meer informatie over incidenten. Ook wilde Jumbo dat de medewerkers in de winkel meer problemen zelfstandig konden oplossen. “We hebben de medewerkers van een aantal pilotwinkels geïnterviewd en gevraagd welke specifieke functies zij willen terugzien in een portal. Die informatie hebben wij gebruikt bij de ontwikkeling van de Service & Support Portal.”



Monique van Thoor, productowner servicedesk, Simac IT NL

“Onze servicedesk houdt meer tijd over voor het verbeteren van de dienstverlening.”

Foto’s maken

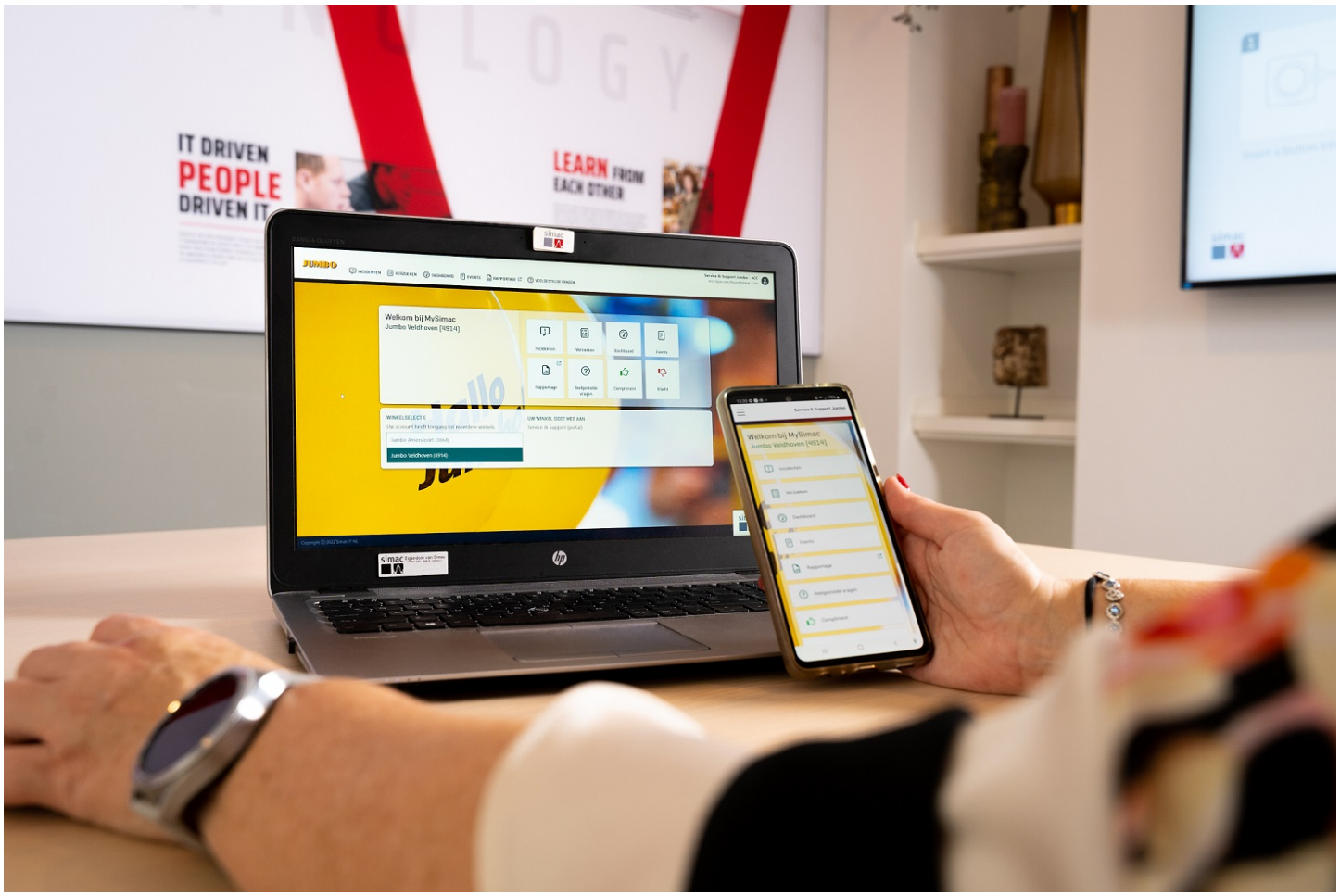
Als gevolg van de interviews is Simac nu ook bezig met de ontwikkeling van een app die toegang geeft tot dezelfde Service & Support Portal. “Waarom? Omdat een winkelmedewerker natuurlijk niet de hele dag achter de computer zit. Die is actief op de winkelvloer en wil meteen een storing kunnen melden zonder eerst naar het kantoor te hoeven lopen. Daarnaast biedt een app nog meer mogelijkheden. Denk aan het scannen van de barcode op het apparaat. Of het maken van een foto die direct wordt toegevoegd aan het dossier.”

Als er sprake is van een grote storing waardoor meer winkels zijn getroffen, zien de medewerkers dat direct na het openen van de app. “Dan zien ze een balk op het scherm waarin staat welke storingen op dat moment bekend zijn. Een paar klikken is voldoende om aan te geven dat ook hun winkel last heeft van de storing. Ze hoeven dus niet meer te bellen en vervolgens heel lang te wachten om een melding te maken van iets dat allang bekend was.”

Live bij jumbo

Simac heeft de Service & Support Portal eerst getest in twaalf winkels van Jumbo. Tijdens de test zijn de medewerkers regelmatig ondervraagd over hun ervaringen. Die zijn allemaal verwerkt in de huidige versie die sinds 3 juni beschikbaar is voor alle zevenhonderd winkels van Jumbo. “We hebben de Service & Support Portal geïntegreerd in de digitale werkplek van Jumbo. Als een medewerker inlogt via een pc, laptop of tablet, ziet hij bij het opstarten direct een tegel waarmee hij toegang krijgt tot de portal”, verklaart Monique.

Inmiddels maken ook andere klanten zoals Welkoop, Auping en HEMA gebruik van de portal, vertelt Monique. “Wij zijn met die klanten in gesprek gegaan om te ontdekken waar zij behoefte aan hebben. Met name op het hoofdkantoor van retailers blijkt een grote behoefte te bestaan aan meer inzicht. Het invullen van een winkelnaam of winkelnummer moet voldoende zijn om de hele historie van die winkel op te vragen. Melden de medewerkers daar vaak incidenten of niet? Welke IT-apparaten leveren de meeste problemen op? En welke meldingen staan nog open?”



Instructievideo’s

De Service & Support Portal biedt ook tips en trucks waarmee winkelmedewerkers zelf problemen kunnen oplossen. Zo telt de portal instructievideo's voor de tien meest voorkomende meldingen. In de toekomst wordt een chatfunctie toegevoegd, zodat medewerkers nog eenvoudiger kunnen communiceren met de servicedesk. Monique: "De portal is niet alleen handig voor de winkelmedewerkers, maar ook voor de filiaalmanagers. Zij hebben toegang tot een dashboard met alle meldingen van de afgelopen zeven dagen. Ook van de andere winkels die zij onder hun hoede hebben. De servicemanagers van zowel de klant als Simac hebben eveneens meer grip op de operatie. Zij hebben meer overzicht en weten beter welke incidenten prioriteit verdienen. En de servicemedewerkers zijn minder druk met bellen en mailen, zodat ze meer tijd overhouden voor het verbeteren van de dienstverlening."

Opvallend is dat de portal niet alleen de mogelijkheid biedt om klachten in te dienen, maar ook om complimenten te geven. "Op dit moment ontvangen we meer complimenten dan klachten", lacht Monique. "Dat is erg fijn. Dat laat zien dat klanten de verbeterde dienstverlening zeer waarderen."

Kom meer te weten over Simac