



**SPIE BELGIUM – AFDELING ICS**

# USER CORNER

EXPERTISE IN UW BUURT VOOR EEN MAXIMALE SERVICE AAN UW GEBRUIKERS



# USER CORNER

Een speciaal team dat instaat voor een efficiënte ondersteuning van uw gebruikers met één doel: een optimale productiviteit.



Denkt u erover om uw servicedesk uit te besteden maar wilt u toch een operationele en culturele nabijheid behouden? Wenst u een optimale gebruikersondersteuning terwijl u tegelijk kosten bespaart en uw IT-team meer tijd heeft om zich op de kernzaken te focussen? Of wilt u uw gebruikers meer autonomie bieden? Dan biedt User Corner een ideale oplossing die zich 100 % aan uw behoeften in proximity support aanpast.

## Uw uitdagingen in IT-beheer

### IT, het kloppende hart van uw bedrijf

Om maximale prestaties te garanderen, moeten IT-managers hun strategieën richten op het creëren van waarde die ten dienste staat van de bedrijfsactiviteiten. Zaken die niet tot de 'core business' behoren, vergen echter te vaak te veel aandacht. Onder deze taken vallen gebruikers- en infrastructuurondersteuning die almaar complexer worden door het grote succes van 'Hybrid Cloud' en alle bijbehorende ecosystemen die moeten worden beheerd. Ook zorgen de mobiliteit van medewerkers en de voortdurende ontwikkeling van nieuwe technologieën ervoor dat er – meer dan ooit – nood is aan IT-ondersteuning om elke dag opnieuw efficiënt en performant te zijn. Toch blijven managers eerder terughoudend om de ondersteuning van gebruikers en/of infrastructuur over te hevelen naar een centrale servicedesk. Ze vrezen dat als ze een beroep doen op externe teams die op afstand werken, ze de controle verliezen, dat de kwaliteit van de activiteiten achteruitgaat en dat de bedrijfscultuur niet hoog wordt gehouden.

### Hyperconnectiviteit

Gemiddeld gebruikt een medewerker momenteel drie verbonden tools voor de uitvoering van zijn werk.

Dit cijfer blijft toenemen. Door deze 'hyperconnectiviteit' is de vraag om ondersteuning ook veel groter dan vroeger.

### Flexibiliteit

Door de uitbreiding van de internationale activiteiten en een grotere mobiliteit van medewerkers hebben organisaties, die zich bovendien aan arbeidsregels moeten houden, gedurende nog flexibelere uren nood aan ondersteuning voor gebruikers en infrastructuur.

### Nabijheid

Vele bedrijven stellen vandaag 'offshoring' en 'nearshoring' in vraag vanwege het onpersoonlijke karakter van bepaalde diensten. Nu zijn ze voor hun IT-ondersteuning vragende partij van een operationele, contractuele maar ook culturele nabijheid.

### Universele statistieken

Bij 20 % van de aanvragen voor ondersteuning is een begeleiding of interventie ter plaatse vereist, dus bij de gebruiker zelf of rechtstreeks bij de infrastructuur.

### Aanwerving van IT-specialisten

Momenteel is er in België een nijpend tekort aan zo'n 16.000 digitale experts en hebben humanresourcesafdelingen grote moeilijkheden om snel de juiste IT-profielen te vinden.



## User Corner biedt u uw uitweg

SPIE biedt met User Corner een oplossing waarbij de ondersteuning van gebruikers en infrastructuur wordt uitbesteed aan een team van experts die in uw bedrijf aanwezig zijn.

Na een volledige analyse van uw behoeften stellen wij een team tot uw beschikking dat:

- 100 % op uw bedrijfssite aanwezig is;
- bestaat uit competente, dynamische profielen die voldoen aan de door u gekozen IT-thema's (zie hieronder), maar ook aan uw IT-strategie en IT Governance;
- past binnen uw bedrijfscultuur;
- de nieuwste technologieën en innovaties beheerst en dat voortdurend door ons wordt bijgeschoold.

## Onze 6 grote « à la carte » thema's



### User Happiness Services

User Corner beheert op een professionele manier incidenten en gebruikersaanvragen voor alle typen IT-materiaal / telecommunicatie binnen de IT-standaards van de organisatie. Overeenkomstig uw filosofie over gebruikersondersteuning stellen wij u een servicedesk voor via de klassieke kanalen (call, chat, e-mail) alsook een proximity support (deskside services, IT-kiosk ...). Ten slotte past ons team zich flexibel aan uw specifieke behoeften aan: binnen of buiten de gebruikelijke werkuren, 24/7, internationale dekking of zelfs een vip-service.



### Service Desk Tools

Hebt u geen ITSM-tool (IT Service Management)? Geen probleem, wij bieden u meerdere mogelijkheden aan. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een specifiek selfserviceportaal voor het bedrijf te creëren waar gebruikers hulp kunnen krijgen of zelf bepaalde IT-handelingen kunnen uitvoeren (veelgestelde vragen, wachtwoord opvragen, toegang tot diverse softwarehandleidingen ...).



### Smart Change and release

Rekening houdend met uw behoeften kan ons speciale team software op de werkplekken van gebruikers bijwerken via een automatische distributie van nieuwe versies (patches, firmware ...).



### Hardwarebeheer

Ons team staat altijd tot uw beschikking voor het onderhoud van uw IT-park en het eventuele voorraadbeheer van reserveonderdelen. Indien nodig zorgen wij ook voor de bijwerking van uw inventarissen (mits CMDB-software).



### Proactieve Monitoring Service

Wilt u uw serverinfrastructuur en netwerk 24/7 in het oog houden, maar liefst zonder een permanentiedienst door een intern team? Dan nemen wij de proactieve monitoring van uw infrastructuur op ons.



### IT Governance

De performantie van de aangeboden diensten controleren, het kwaliteitsniveau ten opzichte van uw interne organisatie meten, recurrente incidenten analyseren met het oog op een continue verbetering... Dit zijn enkele haalbare doelstellingen dankzij de implementatie van een IT Governance die op de standaardmethodologieën van de markt is gebaseerd.

## Onze troeven

- **Eén aanspreekpunt** : onze Service Manager staat in voor de contractuele en operationele relatie en doet hiervoor een beroep op een stuurcomité. Zo bent u zeker dat uw gebruikers kunnen rekenen op hoogwaardige prestaties en services.
- **Een succesvol overgangsbeheer** : de geslaagde overstap naar onze oplossing steunt volledig op een perfecte migratie en terbeschikkingstelling van ons gespecialiseerde team en zijn aanpak. Om deze cruciale fase in goede banen te leiden, stellen wij een Transition Manager aan.
- **Een transparante facturatie** op basis van maandelijkse time sheets.

## De voordelen van User Corner

- Specifieke expertise
- Nabijheid
- Een team van specialisten dat zich aan uw bedrijfscultuur aanpast
- Flexibiliteit
- Beheer en opvolging
- Speciale outsourcing onder uw controle
- Snelle beschikbaarheid
- Vernieuwde benadering

## Zij stellen hun vertrouwen in ons



[www.spie-ics.be](http://www.spie-ics.be)

### SPIE Belgium Afdeling ICS

Chaussée de Louvain 431c

1380 Lasne

Tel. : +32 (0)2 352 83 11

Email : [ics.be@spie.com](mailto:ics.be@spie.com)

### SPIE Belgium – Afdeling ICS in een notendop

De ICS-afdeling is de gespecialiseerde IT-afdeling van SPIE België. Onze ambitie is om onze klanten bij te staan bij hun digitale transformatie en die te vereenvoudigen. Dat is namelijk de hoeksteen van hun groei. Binnen onze globale aanpak ontwikkelen wij betrouwbare en flexibele ICT-oplossingen voor onze klanten die inspelen op wat belangrijk voor hen is, om zo hun prestaties te verbeteren en de gebruikerservaring te vereenvoudigen.

SPIE Belgium - Afdeling ICS ontwerpt, integreert, exploiteert en financiert complete en schaalbare ICT-oplossingen, gaande van de gebruikersomgeving tot het datacenter en de beveiliging van alle gegevens van onze klanten.

