



LinkiT integreert monitoring en servicemanagement met Gensys

IT-dienstverlener LinkiT bedient de Nederlandse markt met een breed pakket aan diensten, van staffing tot managed services en hostingdiensten. Om de SLA's en overige contractafspraken met klanten beter te kunnen bewaken en de facturering te automatiseren, ging LinkiT op zoek naar een nieuwe servicemanagement-oplossing.

LINKIT

Omdat LinkiT voor de monitoring van de eigen IT-infrastructuur en die van haar klanten al gebruikmaakt van de Business Service Management oplossing Gensys van SPS, besloot de organisatie voor een volledige integratie te kiezen door Gensys servicemanagement te implementeren. Tim Doets, Business Development Manager bij LinkiT, vertelt hoe de dienstverlening en interne organisatie hierdoor verder geoptimaliseerd zijn.

VERBETERING INTEGRATIE

“We werken al enkele jaren met Gensys voor onze monitoringactiviteiten, maar voor servicemanagement maakten we gebruik van een andere oplossing. Hier waren we niet tevreden over, vooral omdat het niet meer aansloot bij onze dienstverlening en de integratie tussen monitoring en

servicemanagement ontbrak. Onze dienstverlening is heel divers en iedere klant heeft zijn eigen wensen en behoeften. De afspraken zijn dan ook vaak maatwerk en dit heeft tot gevolg dat de diversiteit in contracten en SLA's ook heel groot is. Doordat de monitoringoplossing niet gekoppeld was aan de servicemanagement-oplossing, was er ook geen goede aansluiting voor bijvoorbeeld facturatie. Hierdoor moesten we nog veel handmatig invoeren en dan is het altijd de vraag of wel alles daadwerkelijk gefactureerd wordt. Daarom zijn we met SPS om de tafel gaan zitten en hebben we de mogelijkheden van Gensys Servicemanagement besproken.”

“Volledige integratie van onze systemen zorgt voor snellere, adequate en meer kwalitatieve service.”



Tim Doets - Business Development Manager LinkiT

FLEXIBEL EN KLANTGERICHT

LinkiT wist precies wat de behoeftes waren voor het vervangen van de servicemanagement-oplossing. “Wanneer je te maken hebt met monitoring- en hostingklanten mogen er geen fouten gemaakt worden”, licht Tim Doets toe. “Als er verstoringen optreden in de IT-omgeving, moet de monitoring deze oppakken en de relevante gegevens automatisch verzenden naar de helpdesk. Vervolgens moeten de incidenten ook gelogd worden, zodat de helpdesk altijd op de hoogte is van de actuele stand van zaken. Ook de klant vraagt steeds meer informatie van ons, zoals trendanalyses. LinkiT is een flexibele organisatie en deze flexibiliteit verwachten we ook van onze tooling. De servicemanagement-oplossing moet volledig en juist kunnen omgaan met onze SLA's en overige contractafspraken. SPS gaf ons het vertrouwen dat we dit allemaal konden realiseren.”

De implementatie is voorspoedig verlopen. Na het inrichten en testen ging de servicemanagement-oplossing live. Tim Doets: “Alle medewerkers van LinkiT die gebruikmaken van Gensys hebben van SPS een workshop en training gekregen in de voor hen belangrijke taken. Die begeleiding was voor ons erg belangrijk, omdat de implementatie diverse disciplines raakt en wijzigingen in de werkinstructie met zich meebrengt. Op dit moment zijn de ITIL-processen en daarbij behorende administratieve processen geïmplementeerd in Gensys en is er een

volledige integratie tussen monitoring en servicemanagement. Hierdoor is de efficiency van contractmanagement, billing- en servicelevel-management aanzienlijk verhoogd.”

CONTINUE OPTIMALISATIE

“SPS neemt suggesties voor verbeteringen heel serieus. Zo hebben wij een document opgesteld met onze wensen voor het changemanagement-proces en SPS is hier direct mee aan de slag gegaan. Dit wordt onze eerstvolgende stap”, aldus Tim Doets. “Op dit moment gebruiken we de Active CMDB van SPS alleen voor de monitoring van de IT-infrastructuur, maar hier willen we ook een slag in maken. Omdat we een toename zien van het aantal hostingklanten, groeit ook onze verantwoordelijkheid als het gaat om de beschikbaarheid van ons datacenter. Voor deze dienstverlening zullen we de Active CMDB dan ook vullen, zodat we altijd real-time inzicht hebben in de stand van zaken en de onderlinge relaties binnen de IT-omgeving.”

“Onze overstap naar de servicemanagement-oplossing van SPS is niet alleen intern een voordeel, ook onze klanten profiteren ervan”, vertelt Tim Doets tot slot. “Dat is altijd het uitgangspunt geweest, omdat we met Gensys beter in staat zijn voortgangsbewaking uit te voeren, worden incidenten sneller en adequater opgelost. Dit betekent dat onze klanten zich volledig kunnen richten op wat voor hen het belangrijkste is: hun core business.”



DEVOORDELEN VOOR LINKIT

- Integratie monitoring en servicemanagement
- Betrouwbare geautomatiseerde facturatie
- Alle SLA's en contracten vastgelegd in één tool
- Snellere en kwalitatief betere dienstverlening
- Heldere rapportages

Kijk op www.sps.nl voor meer informatie over onze producten en diensten of bel 0182 30 22 22.

SPS Holding B.V.

Buitenomweg 17 | 2811 BM | Reeuwijk | The Netherlands | T +31 (0)182 30 22 22 | F +31 (0)182 30 23 23 | E info@sp.nl | W www.sps.nl