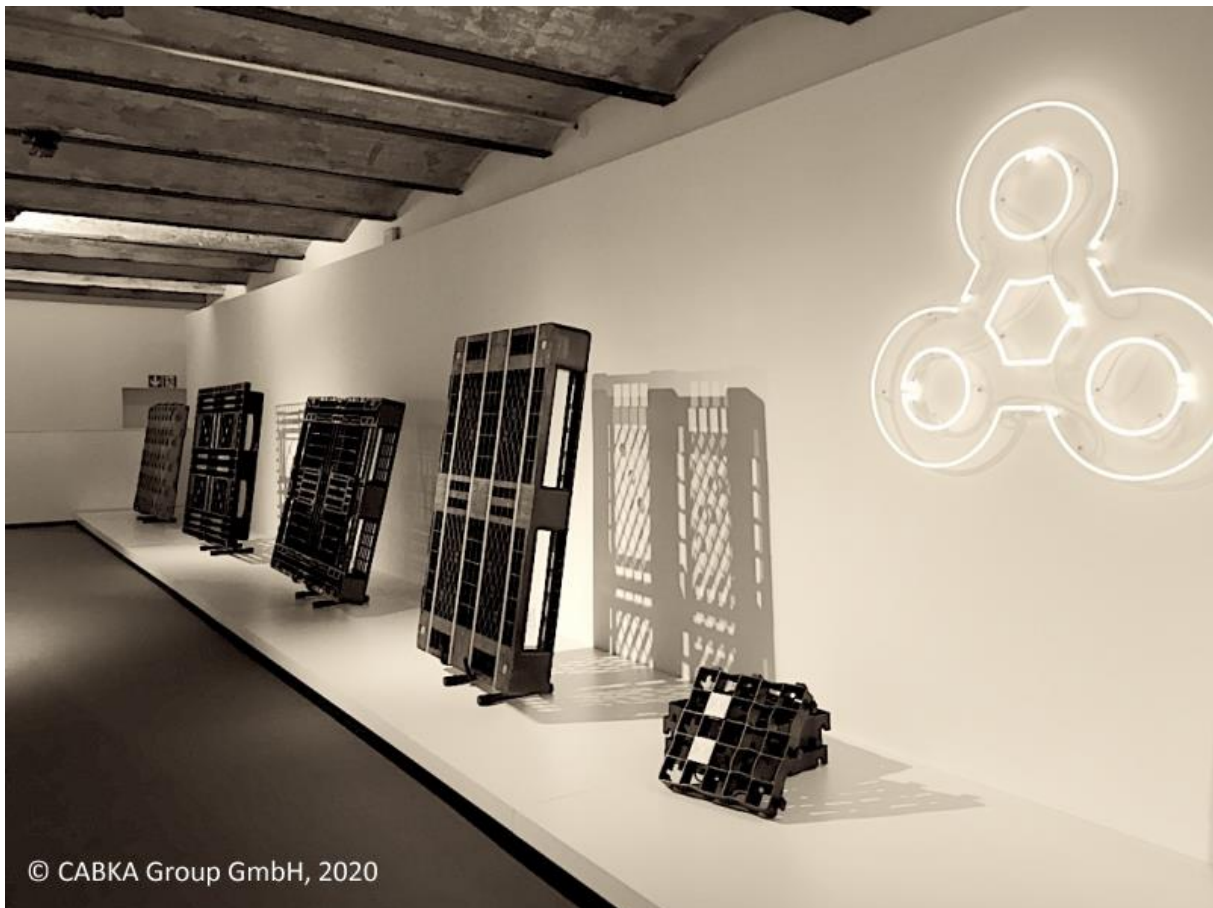


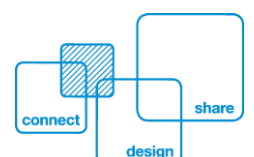
Cabka investeert met succes in meer IT-efficiëntie, teamwork en self-service-aanpak



Bij het kunststofverwerkende bedrijf Cabka biedt het IT-team ondersteuning aan 500 medewerkers, verspreid over vestigingen in verschillende landen. Om deze IT-ondersteuning centraal te beheren, doet Cabka een beroep op de Enterprise Service Managementsoftware van 4me. Hiermee kunnen medewerkers al hun vragen aan de IT-dienst kwijt via één centraal platform. “Een aanrader voor bedrijven die willen inzetten op efficiënte IT-processen, teamwork en self-service!”, getuigen Hans Callens, Group IT Director, en Mohammed El-Khatib, IT Project Manager bij Cabka.

Centrale IT, wereldwijde support

Cabka ontwikkelt en produceert een breed gamma aan kunststof producten uit gerecycleerd plastic, en doet dit vanuit vestigingen in België, Duitsland, Spanje en de VS. De activiteiten van Cabka mogen dan wel wereldwijd verspreid zijn, op het vlak van IT kiest Cabka resoluut voor centralisatie. *Partner in crime* hierbij is hun vaste IT-partner Savaco. “We komen van een situatie waarin elke Cabka-vestiging een eigen lokale IT-omgeving had”, vertelt Hans Callens, “maar de laatste jaren kiezen we bewust voor





een centraal IT-beheer. Zo migreerden we samen met Savaco onze IT-omgeving naar Microsoft Azure om gegevens beschikbaar te maken in al onze vestigingen.”

Ook Cabka's keuze voor 4me past in deze strategie van centralisatie. “We hebben vandaag geen lokale IT-experts in onze verschillende vestigingen. Maar we willen wel een goede support blijven garanderen aan al onze medewerkers. Een ticketingsysteem hadden we wel, maar dat werd bijna niet gebruikt. Toen we 4me implementeerden, is hier snel verandering in gekomen”, aldus Hans.

Self-service en teamwork

Intussen werkt Cabka ongeveer twee jaar met 4me. Het platform fungeert als een soort interne 'helpknop' waarmee gebruikers vanuit alle Cabka-vestigingen vragen kunnen stellen aan de IT-dienst, die ze dan centraal behandelt. Mohammed El-Khatib speelde een centrale rol bij het uitrollen van 4me binnen Cabka, en vertelt welke voordelen het platform geeft.

“Dankzij 4me kunnen we vandaag onze collega's op een heel gestructureerde manier ondersteunen. Een medewerker logt een ticket, wij bij IT voorzien een antwoord of een oplossing, en al deze informatie blijft beschikbaar. Dit geeft grote voordelen naar de toekomst toe.”

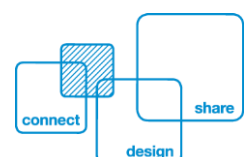
“We evolueren van een situatie waarin we continu brandjes blussen, naar een nieuwe mindset waarbij gebruikers problemen vermijden of er zelf een oplossing voor vinden”

Hans Callens, Group IT Director

“Voor ons binnen IT is het enorm handig dat we onze interne notities bij tickets later opnieuw kunnen consulteren. Op die manier creëren we een soort *knowledge base* voor ons team, waarin alle collega's binnen het IT-team de oplossing voor vaak voorkomende vragen kunnen terugvinden, zonder telkens zelf het wiel te moeten heruitvinden”, vertelt Mohammed. “Anderzijds creëren we met 4me ook een self-service systeem voor onze gebruikers. Wanneer we hun vraag via 4me beantwoorden, geven we altijd wat informatie mee of tips om het probleem in de toekomst te vermijden. Bij het creëren van een ticket, kan men ook nagaan of ze deze vraag al eens eerder gesteld hebben en wat toen de oplossing was. Zo komen gebruikers steeds vaker zelf tot een oplossing, zonder het aan IT te moeten vragen.”

“Op die manier evolueren we van een situatie waarin we continu brandjes blussen, naar een nieuwe mindset waarbij gebruikers problemen vermijden of er zelf een oplossing voor vinden”, vult Hans aan.

Deze self-service-aanpak komt de efficiëntie in het IT-team uiteraard ten goede. Maar ook op het vlak van teamwork en IT-beheer biedt 4me voordelen, vertelt Mohammed: “Vroeger, toen een gebruiker gewoon naar iemand van het IT-team belde met een probleem, kwam deze informatie vaak niet verder dan de vestiging waar het probleem zich voordeed. Nu elke vraag centraal geregistreerd wordt, hebben we binnen het IT-team een veel beter overzicht van wat er in de verschillende vestigingen





IT's about impact

klant aan het woord:
| Cabka |

gaande is. Dat zorgt ervoor dat we onze taken beter op elkaar kunnen afstemmen en dat we efficiënter samenwerken binnen het team.”

Ook externe partners en andere afdelingen betrokken

Om 4me binnen Cabka te implementeren, kon het bedrijf rekenen op de expertise van Savaco. “Het is dankzij Savaco dat we 4me leerden kennen, en het is ook het Savaco-team dat ons begeleidde bij de uitrol ervan binnen Cabka. Dat verliep van bij het begin heel vlot. We startten klein en breidden het systeem stap voor stap verder uit”, legt Hans uit.

Bij Cabka wordt 4me niet enkel gebruikt voor vragen van interne gebruikers aan IT, maar ook om de samenwerking tussen de IT-dienst en externe partners te optimaliseren. Zo werd een connectie opgezet met IT-partner Savaco om vragen eenvoudig aan de Savaco Service Desk te kunnen doorspelen. Ook met andere externe partners wordt gecommuniceerd via 4me.

Daarnaast wil Cabka in de toekomst ook andere afdelingen dan IT betrekken in het 4me-verhaal. “Met 4me kan je niet alleen vragen aan IT, maar ook aan andere centrale diensten stroomlijnen”, legt Hans uit. “Nu het proces bij IT vlot verloopt, bekijken we of we in de toekomst ook andere processen zoals onboarding of kwaliteit via 4me kunnen behandelen.”

Gebruikers zijn snel mee

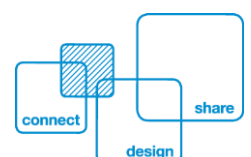
Cruciaal in het optimaliseren van het IT-supportproces, is dat gebruikers de nieuwe manier van werken snel en graag overnemen. “Dat was voor ons een uitdaging”, vertelt Hans, “Onze collega’s waren gewoon om ons te bellen of om gewoon bij ons binnen te stappen, en een nieuwe gewoonte aanleren is niet altijd makkelijk. Toch vonden de meeste gebruikers heel snel de weg naar 4me. Het feit dat de tool zo gebruiksvriendelijk is, zal daar zeker voor iets tussen zitten.” “Een goede aanvullende tip hierbij is om 4me in te stellen als startpagina op de internetbrowser voor alle gebruikers. Zo vinden ze snel de weg naar het platform”, vult Mohammed aan, “Maar 4me wordt niet alleen vaak gebruikt, onze gebruikers zijn ook tevreden. Collega’s vertellen ons zelf dat IT-support een pak efficiënter verloopt sinds we 4me invoerden.”

Wie is Cabka?



Al meer dan 35 jaar ontwikkelt en produceert Cabka producten uit gerecycleerd plastic. Het bedrijf is een pionier in het verwerken van moeilijk recycleerbare kunststoffen en maakt uit o.a. industrieel en huishoudelijk afval een breed gamma aan technische producten uit kunststof. Cabka is wereldwijd aanwezig en heeft productievestigingen in België, Duitsland, Spanje en de VS.

www.cabka.com





IT's about impact

klant aan het woord:
| Cabka |

“Een aanrader voor bedrijven die willen inzetten op efficiëntie, teamwork binnen het IT-team en self-service voor gebruikers”

Mohammed El-Khatib, IT Project Manager Cabka

Als we Mohammed en Hans tot slot vragen of ze 4me als Enterprise Service Managementoplossing zouden aanraden aan andere bedrijven, is het antwoord alvast zeer positief. “Vooral bij het lanceren van grote IT-projecten, wordt duidelijk hoe belangrijk een tool als 4me wel is, dat merken wij bijvoorbeeld bij de go-live na onze migratie naar de cloud. Je kan niet overal tegelijk support bieden, en dan is 4me echt wel een grote hulp. Een aanrader dus voor bedrijven die willen inzetten op efficiënte IT-processen, teamwork binnen het IT-team en self-service voor gebruikers.”

|Vragen?|

Indien u nog vragen heeft over dit specifieke project of indien u meer informatie wenst over hoe Savaco kan helpen om uw IT-doelstellingen te realiseren, aarzel niet om vrijblijvend contact op te nemen met Koen Vanwalle (koen.vanwalle@savaco.com, 056 26 03 84).

Meer info: www.savaco.com

