



CASE STUDY

CTAC GROUP /



Operatie geslaagd: Ctac Group realiseert een naadloze transformatie naar toekomstbestendig servicemanagement met Xurrent en vertrouwde adviseur onITnow

- Iedereen werkt nu op dezelfde, gestandaardiseerde manier
- Naadloze integratie met klanten en leveranciers
- Efficiëntere en klantgerichtere dienstverlening

Een nieuw servicemanagement-platform en een volledig nieuwe manier van werken

Ctac Group, een Managed Services Provider (MSP), ging de uitdaging aan en transformeerde samen met vertrouwde adviseur onITnow en servicemanagementplatform Xurrent zijn aanpak van servicemanagement. Het resultaat is een meer gestandaardiseerde, efficiënte en servicegerichte organisatie

De behoefte aan service-management 2.0

De bestaande servicemanagementtool sloot niet langer aan bij de behoeften van een snelgroeiende, servicegerichte organisatie. Ctac Group had behoefte aan een flexibelere en toekomstbestendige oplossing. Om effectief te kunnen opschalen, wilde de organisatie de efficiëntie verbeteren en de klantgerichtheid

versterken. Prioriteiten die alleen kunnen worden gerealiseerd wanneer de juiste hulpmiddelen beschikbaar zijn.

Na een korte beoordeling van verschillende oplossingen concludeerden de teams van Ctac Group en onITnow al snel dat het Xurrent-platform het beste aansloot. Bob Hagers, Manager Service Improvement, leidde de overgang van TOPdesk naar Xurrent.

De belangrijkste redenen om voor Xurrent te kiezen waren:

- Een servicemanagementoplossing die een servicegerichte aanpak daadwerkelijk ondersteunt. Xurrent voldeed direct aan die eis.
- Een platform dat soepel integreert met de systemen van Ctac en naadloze, veilige samenwerking met leveranciers en klanten mogelijk maakt. Met de functie Account Trust onderscheidde Xurrent zich van de

concurrentie, doordat nauwkeurig kan worden bepaald welke rollen, taken of gegevens mogen worden gedeeld.

- Eén gestandaardiseerde werkwijze binnen de hele groep. Dankzij het ingebouwde procesmodel in Xurrent gebeurt dit automatisch.

Bob: "We zochten een volwassen servicemanagementoplossing die een servicegerichte manier van werken mogelijk maakt, eenvoudig integreert met externe partijen en een ingebouwd procesmodel bevat dat standaardisatie afdwingt. Xurrent voldeed aan al deze criteria en paste bij onze omvang en ons budget."

onITnow als vertrouwde adviseur en partner

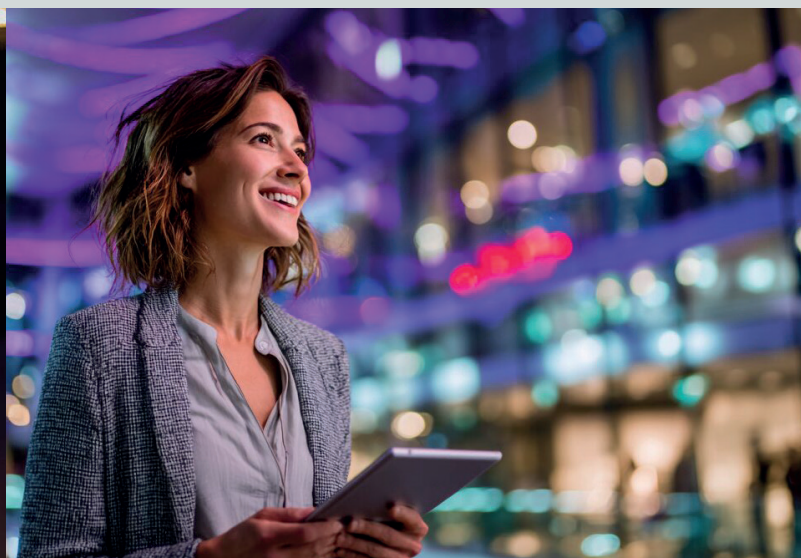
Voor deze transitie koos Ctac Group ervoor samen te werken met onITnow, een bekende naam uit eerdere samenwerkingen. Bob: "We wisten al dat onITnow over de juiste expertise, ervaring en mensen beschikte. Ze waren niet alleen een implementatiepartner, maar gedurende het hele proces een echte vertrouwde adviseur. Dat zijn ze nog steeds."

onITnow ondersteunde Ctac Group vanaf de start: van de toolselectie tot en met de implementatie en de ondersteuning na de livegang. Het team leverde inhoudelijke expertise, projectmanagement en extra

Over Ctac Group

Ctac Group is een beursgenoteerde Managed Services Provider (MSP) met ongeveer 500 professionals. Als expert in SAP- en Microsoft-diensten en -oplossingen ondersteunt het bedrijf middelgrote en grote ondernemingen. Om zijn ambitieuze groeiplannen te ondersteunen, wilde Ctac zijn servicemanagement verder moderniseren en standaardiseren.

CTAC GROUP /





capaciteit wanneer dat nodig was. “We weten dat we altijd op onITnow kunnen rekenen. Dat is een geruststellende gedachte wanneer je een project van deze omvang aangaat,” aldus Bob.

De implementatie: een kritieke ingreep door nauwe samenwerking in goede banen leiden

“De implementatie van een nieuw servicemanagementplatform lijkt een beetje op een openhartoperatie: je koppelt alle slagaders los en sluit ze vervolgens opnieuw aan op een nieuw hart. Het is een grote ingreep en alles is ermee verbonden,” zegt Bob. “Daarom was het zo waardevol om een partner te hebben die we volledig konden vertrouwen.”

Deze implementatie viel samen met de migratie naar een nieuw cloudgebaseerd SAP S/4HANA-systeem. Door Xurrent en SAP te integreren, houdt Ctac zijn servicecatalogus en administratie perfect op elkaar afgestemd.

Om dit traject te sturen, kwam een gezamenlijke stuurgroep van Ctac Group en onITnow elke twee weken bijeen om besluiten te beoordelen, knelpunten te signaleren en het project op koers te houden. “Dankzij de nauwe samenwerking en het solide projectmanagement verliep de hele operatie zeer soepel,” zegt Bob. “We kregen op het juiste moment de juiste antwoorden en

onITnow schroomde niet om ons te vertellen wanneer iets anders moest worden aangepakt. Daardoor werd het hele project voorspelbaar en beheersbaar.”

Training en bewustwording

Een cruciaal onderdeel van het project was het stimuleren van de adoptie van het nieuwe platform. Ctac Group wees key-users aan binnen vijftien afdelingen. Zij kregen training en hielpen vervolgens hun teams bij de ingebruikname. Deze gebruikers namen deel aan verdiepende sessies over onderwerpen zoals incidentafhandeling en workflows.

Om de bekendheid te vergroten, werden interne berichten gedeeld via narrowcastingschermen. Daarnaast lichten key-users regelmatig functionaliteiten uit in een Enterprise Service Management (ESM)-update, met onderwerpen zoals interne communicatie en kennismanagement. Ook is er elke twee weken een inloopsessie waar medewerkers vragen kunnen stellen en ondersteuning kunnen krijgen.

Samen met onITnow en Xurrent ontwikkelde Ctac Group Nederlandstalige handleidingen, waaronder materiaal voor onderaannemers die Xurrent gebruiken. Ook werd veel aandacht besteed aan de klantreis om voor alle belanghebbenden een soepele overgang te waarborgen.



Bob Hagers

Snelle adoptie

“De adoptie verliep beter dan verwacht,” zegt Bob. “Vanaf de eerste dag omarmden medewerkers het platform omdat het intuïtief is. Ze ontdekken nog steeds nieuwe mogelijkheden en dragen zelfs verbeteringen aan. Dat zegt veel, zeker omdat velen de vorige tool al negen jaar gebruikten.”

Bijna 500 medewerkers werken inmiddels met Xurrent. Zij ervaren het platform als gebruiksvriendelijk en dragen proactief ideeën aan voor nieuwe functionaliteiten. Ze zien hoe het de efficiëntie verbetert en knelpunten voorkomt. Anders dan voorheen blijven taken bijvoorbeeld niet meer hangen in iemands e-mailinbox wanneer diegene met vakantie is. Xurrent waarborgt de continuïteit.

Die tevredenheid beperkt zich niet tot de interne teams. Klanten die het nieuwe systeem al gebruiken, melden een vergelijkbaar positieve ervaring.

Daadwerkelijke impact in de hele organisatie

Een jaar na de livegang presteert Xurrent uitzonderlijk goed en is het uitgegroeid tot een volwaardige enterprise-oplossing. “Iedereen bij

Ctac werkt nu op dezelfde gestructureerde en efficiënte manier. Alleen dat is al een enorme verbetering,” zegt Bob.

De belangrijkste voordelen in één oogopslag:

- Eén gestandaardiseerde werkwijze: het ingebouwde procesmodel van Xurrent dwingt een uniforme aanpak af en zorgt voor duidelijkheid en efficiëntie. Rollen zijn helder gedefinieerd, zodat medewerkers precies weten of zij een probleem, workflow of verzoek behandelen.
- Realtime inzicht en rapportage: informatie waarvan het voorheen maanden kostte om die te genereren, is nu direct beschikbaar. Medewerkers kunnen eenvoudig intuïtieve dashboards maken en raadplegen, wat leidt tot breed gebruik binnen de organisatie. Ook klanten waarderen de realtime rapportages.
- AI-ondersteuning: dankzij AI werkt de servicedesk efficiënter en neemt de administratieve werkdruk af. Samenvattingen in Xurrent worden sterk gewaardeerd en klantverzoeken worden automatisch naar het juiste team geleid, wat de algehele klantervaring verbetert.
- Adoptie in de hele organisatie: het platform wordt organisatiebreed gebruikt, van HR en Facility Management tot Resourcing en Finance. Daarmee ondersteunt het een

volwaardige Enterprise Service Management (ESM)-aanpak.

- Meer autonomie en eigenaarschap: Ctac Group beheert de meeste supportverzoeken en toolconfiguraties nu intern, waardoor de grote afhankelijkheid van externe leveranciers verdwijnt. Bovendien zorgt het servicegerichte model van Xurrent ervoor dat iedere service nu een duidelijke eigenaar heeft.
- Consistente klanttevredenheid: gebruikers kunnen interacties met een duim omhoog of omlaag beoordelen en geven in meer dan 90% van de gevallen positieve feedback.

Verwachtingen overtroffen

Misschien wel het meest opmerkelijke is dat het project precies volgens plan verliep.

“Het hele proces kende heel weinig verrassingen en dat was eigenlijk de grootste verrassing van allemaal,” zegt Bob met een glimlach. “We

doorliepen een complexe verandering waarbij je normaal gesproken verwacht tegen een paar muren aan te lopen, maar we zijn geen enkel obstakel tegengekomen. De overgang verliep naadloos. Vandaag is alles volledig operationeel en glashelder.”

Vooruitkijken: de strategische roadmap

De implementatie van Xurrent is misschien afgerond, maar de samenwerking gaat door. Ctac Group en onITnow bereiden al strategische roadmapsessies voor om toekomstige optimalisaties en uitbreidingen van functionaliteiten te verkennen.

Bob: “We kijken nu vol vertrouwen vooruit.

onITnow en Xurrent bieden de basis die we nodig hebben om te blijven groeien en onze klanten nog beter van dienst te zijn. En daar draait het uiteindelijk om.”

Ook klaar om sneller, slimmer en efficiënter te werken? Zet vandaag de eerste stap naar excellente dienstverlening en neem contact met ons op!

The logo for ONITNOW features the word "ONITNOW" in a bold, white, sans-serif font. The letters "IT" are replaced by a green square frame with a horizontal bar across the middle. A registered trademark symbol (®) is located at the end of the word. The logo is centered within a dark blue rectangular area, which is itself surrounded by a lighter blue border.

ONITNOW®

onITnow.nl
Zilverstraat 69
2718 RP Zoetermeer
+31 85 0046150
info@onitnow.nl