



## TUC RAIL: 1 GECENTRALISEERD ESM-PORTAAL TEN DIENSTE VAN 1000 GEBRUIKERS



In België concentreert Tuc Rail zich op de studie en de uitvoering van de grote projecten van Infrabel. Deze missie wordt volbracht dankzij 1000 medewerkers. Hoe zorg je voor doeltreffende ondersteuning en intelligente begeleiding van deze duizend gebruikers? Interview met Dimitri De Caluwé, Lead IT Service Management Team.

Nieuwe infrastructures bedenken, bestaande lijnen moderniseren, (civiele) kunstwerken ontwerpen... 600 medewerkers zijn actief in het studiebureau in Brussel en 400 op de verschillende werven in het land. Zoveel gebruikers worden dagelijks ondersteund door IT-tools die bron zijn van compromisloze productiviteit binnen Tuc Rail.

### OVER TUC RAIL

Dimitri De Caluwé (43) is Lead IT Service Management Team bij Tuc Rail. Maar bovenal een 'problem solver'. Tuc Rail is een dochteronderneming van Infrabel. Het ingenieurs- en Project Managementbureau, dat gespecialiseerd is in grootschalige spoorweginfrastructuurprojecten, viert in 2022 zijn 30-jarig bestaan. De IT-infrastructuur stelt 1000 mensen te werk in Brussel en op de verschillende werven in het land.

### PRIORITEIT BIJ INTERFACING

Tuc Rail is geen uitzondering wat het grote aantal toepassingen betreft dat nodig is voor de dagelijkse werkzaamheden in het bedrijf. Een situatie die snel een hoofdbreker kan worden voor de service desk. *"We moeten alle toepassingen gecentraliseerd met elkaar kunnen laten praten. Tot nu toe hadden we ook nog niet de ideale oplossing gevonden die kon dienen als boordtabel voor zowel netwerkingenieurs als voor andere interne ondersteunende diensten. Dit werd mogelijk gemaakt dankzij de Ivanti Unified IT oplossing die door Econocom is geïmplementeerd,"* bevestigt Dimitri De Caluwé, Lead IT Service Management Team.

*"We moeten alle toepassingen gecentraliseerd met elkaar kunnen laten praten. Tot nu toe hadden we ook nog niet de ideale oplossing gevonden"*

### VEREENVOUDIGDE ON(OUT)BOARDING

Bij Tuc Rail vertegenwoordigde het 'Joiners, Movers, and Leavers'-proces een VTE, alleen al voor het materiaalbeheer. Dankzij Ivanti's Enterprise Service Management oplossing, kan het team van Dimitri De Caluwé deze tijd aan andere taken besteden. *"Onze ESM staat voor automatisering, precisie en efficiëntie. Om nog maar te zwijgen van de veiligheidsaspecten die perfect passen in ons BYOD-beleid en ons in staat stellen eventuele gegevensinbreuken snel op te sporen"*.

### UX EN 30% MINDER TICKETS

Dimitri De Caluwé kan zich niet meer voorstellen dat hij de IT-problemen van zijn gebruikers moet beheren via Excel of in een notitieblok. Die dagen zijn al lang vervlogen dankzij Ivanti, zijn gecentraliseerde Service Manager. *"De oplossing werd eerst geïntegreerd voor ITSM. Daarna werd ze in 2021 ingezet voor onze HR-afdeling. Vandaag gebruiken alle werknemers die betrokken zijn bij"*

*"Wij hebben nu een duidelijk zicht op de toewijzing van licenties. Geen verspilling meer en een betere budgetcontrole."*

de ondersteuning Ivanti in back-end. Naast de automatisering van het dienstenbeheer in alle afdelingen van Tuc Rail, is ook de gebruikerservaring verbeterd. Onze 1000 gebruikers worden van bij het begin van het proces verantwoordelijk gemaakt en het portaal biedt een intuïtieve 'google-zoekfunctie'. Van een wachtwoord resetten tot het huren van een fiets, je komt meteen bij de juiste persoon terecht. Ik heb ook een vermindering van 30% van het aantal tickets vastgesteld."

#### DE DIRECTE VOORDELEN VAN HET IVANTI ESM VOLGENS DIMITRI DE CALUWÉ

- Verbinding met alle toepassingen in de organisatie
- 30% minder tickets dankzij 'knowledge management'
- Verbeterde UX door automatisering en zelfbediening
- Tijdwinst voor de service desk en andere diensten met toegevoegde waarde creëren
- Efficiënte dienstverlening op alle niveaus van de organisatie
- Flexibel en personaliseerbaar licentiesysteem (budget control)
- Vereenvoudigde onboarding en outboarding

#### BUDGET ONDER CONTROLE

Natuurlijk is er niet echt één standaardoplossing voor uniform beheer. Dit is een bijkomende uitdaging voor Dimitri De Caluwé in de overheidsopdrachten waarvoor hij verantwoordelijk is. "We weten wat we nodig hebben, maar bij de implementatie is altijd een laatste ontwikkelingsslag nodig. De IT-manager merkt ook een belangrijk voordeel voor hem op: "Wij hebben nu een duidelijk zicht op de toewijzing van licenties. Geen verspilling meer en een betere budgetcontrole."

#### TECHNISCHE EXPERTISE, FLEXIBILITEIT EN KLANTGERICHTHEID

Werken in overheidsopdrachten is geen sinecure. Je noden bepalen is één ding, maar je moet ook de juiste prijs krijgen. "Het opstellen van een bestek is een verplichting die wij nakomen, maar het is niet de meest aangename fase van het project. Toch zijn we erin geslaagd de juiste keuze te maken en kunnen we nu drie kwaliteiten bij Econocom beoordelen. In de eerste plaats de technische expertise, want alles werd op een zeer professionele manier gerealiseerd. Ten tweede, de flexibiliteit in de soms onverwachte momenten. Last but not least de klantgerichtheid, die zich uit in actief luisteren maar vooral in een volledig aangepast voorstel," benadrukt Dimitri De Caluwé.

#### ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT MET ECONOCOM

Onze geïntegreerde [IT Service](#)- en Asset Management-aanpak helpt de productiviteit van het personeel, de kwaliteit van de gegevens en de dienstverlening voor IT en daarbuiten te verhogen. Dit alles terwijl het eenvoudiger wordt om leveranciers en tool instances te consolideren, zelfs wanneer de vereisten toenemen.

LATEN WE SAMEN UW ICT-INFRASTRUCTUUR MODERNISEREN EN EINDELIJK WEER GAAN INNOVEREN

Contacteer-ons : [marketing.be@econocom.com](mailto:marketing.be@econocom.com)