

“You chose the mountain – we help you reach the summit”

Release strategie optimaliseren voor bestaande CRM-applicatie, business analyse voor introductie van nieuwe productformules en functioneel opschalen van nieuwe ticketing-applicatie.

Vraag van de klant/probleemstelling

De hoofdzetel van Amplifon België wil het CRM-systeem, dat het centrale systeem vormt voor de audiologen van hoorcentra in heel België, meer structurele stabiliteit geven. Ook heeft de IT-dienst nood aan een nieuwe aanpak van service tickets met behulp van een digitale oplossing die de instroom en afhandeling beter structureert zodat de Belgische hoofdzetel de lokale hoorcentra een optimale ondersteuning kan bieden.

AANPAK

Strategie & Analyse

- Analyse van bestaande aanpak inzake development en release van nieuwe features. In kaart brengen van huidige samenwerkingen van het IT-team langs Belgische zijde met het IT-team van de Italiaanse holding en het externe Italiaanse development team, en de noden hieromtrent verzamelen.
- Bepalen van backlog: user stories in kaart brengen en opkuisen, stroomlijnen van backlog met prioriteren van user stories o.b.v. analyse van de verzamelde noden van audiologen.
- Bepalen van data: velden van CRM-database in kaart brengen en opkuisen, synchronisatie van data en dit alles documenteren.
- Analyse van bestaande aanpak inzake testing en noden verzamelen voor een teststrategie.
- Analyse van de bestaande processen voor ticketafhandeling.

Solution Selection

Voor bestaande CRM-applicatie:

- Installeren en verder verfijnen van agile methodiek: introductie van scrum en sprint planning, van rollen zoals product owner en scrum master, van daily stand-up meetings, alsook het inplannen van testfasen en het managen van releases met release pilots en release notes.
- Optimaliseren van de testfase: CRM-testomgeving en testdatabase in cloud gebracht.
- Faciliteren van de samenwerking met Italiaanse teams door het opzetten van:
 - Wekelijkse update meetings tussen IT-team Amplifon België, extern Head of Developers (Italië) en Head of IT Amplifon HQ (Italië)
 - Wekelijkse prio meetings tussen IT België en IT Italië
- Opzetten en opvolgen van de end-to-end implementatie voor 3 nieuwe productformules: van business en functionele analyse met o.a. wireframes, over user stories en sprint planning, tot pilot en volledige uitrol in alle Amplifon hoorcentra.

Voor nieuwe ticketing-applicatie:

- Implementatie van een cloud-gebaseerd platform voor ticketcreatie en -opvolging.
- Opzetten van een internationale samenwerkingsstructuur voor tickets waarbij ondersteuning van het extern Italiaans development team vereist is.
- Structureren van diagnose en oplossing op basis van complexiteit in een trapsgewijze eerstelijns-, tweedelijns- en derdelijns-ondersteuning, waarbij quick wins uit 1st line support via 3rd line tickets vervolgens vertaald worden naar user stories voor het garanderen van meer stabiele oplossingen.

RESULTAAT EN KENNISOVERDRACHT

- Strategie geoptimaliseerd en overgedragen inzake release management: verfijning van de agile methodiek in de werking van het IT-team in de Belgische hoofdzetel en in de samenwerking met het IT-team van de Italiaanse holding en met het externe Italiaanse development team. Wat resulteerde in meer stabiliteit van het CRM-systeem, snellere release van nieuwe features, permanente installatie van de rollen Product Owner, Scrum Master en Database Manager op Belgisch niveau en meer transparantie en vertrouwen in de samenwerking op internationaal niveau.
- End-to-end implementatie opgevolgd en geleverd voor 3 nieuwe productformules in het CRM-systeem, wat resulteerde in een succesvolle uitrol in alle Belgische hoorcentra.
- Nieuw ticketing-systeem opgeschaald waardoor de gestructureerde aanpak van deze digitale oplossing resulteerde in een accurate ondersteuning van de audiologen in de hoorcentra door de juiste expert per onderwerp in de hoofdzetel.



“Eiger North heeft ons ongelooflijk goed geholpen met het analyseren en verbeteren van ons op maat gemaakte CRM-pakket. Ze brachten orde in de chaos en stelden ons in staat om op een gestructureerde manier met het systeem aan de slag te gaan. Wat oorspronkelijk een korte opdracht leek, groeide uit tot een langdurige samenwerking vanwege de uitstekende ondersteuning die we kregen. We zijn enorm tevreden met de resultaten en bevelen Eiger North van harte aan!

— Gijs Buelens, Head of IT Belgium —