



## Uitdagingen

- Het beheer van de interventies centraliseren
- De technische ondersteuning optimaliseren
- Administratie en facturatie opvolgen

## Oplossing

- Uitrol van de multifunctionele klantenzone MyIRISnet
- Gebruik van de tool voor de technische ondersteuning, facturatie, opvolging en het beheer van de telefoonkosten

## + Resultaten

- Meer autonomie op het vlak van beheer
- Verhoogde operationele efficiëntie van de teams
- Snellere opsporing van anomalieën
- Tijdwinst
- Schaalbare tool

## + Technologie

- Online selfserviceportaal MyIRISnet, 24/7 beschikbaar

## MyIRISnet: een multifunctionele klantenzone

Het gemeentebestuur van Etterbeek heeft MyIRISnet geïmplementeerd zodat zijn teams hun administratieve, ondersteunings- en facturatiegegevens kunnen beheren op een gebruiksvriendelijk,

centraal platform. Iets meer dan een jaar geleden heeft de gemeente Etterbeek haar nieuw gebouw 'Jachthof' ingehuldigd, een ambitieus project met onder andere een nieuw

administratief centrum voor het gemeentebestuur, het OCMW en het politiecommissariaat. Daarnaast bevat het complex ook woningen en biedt het allerlei diensten aan het grote publiek.



## IT-centralisatie

De bouw van de nieuwe site bood de gelegenheid om diensten samen te brengen die voordien over de gemeente verspreid waren. Om de teams in staat te stellen hun gegevens zelf te beheren, viel de keuze op selfserviceportaal MyIRISnet, de multifunctionele klantenzone van IRISnet.

“In eerste instantie liet MyIRISnet ons toe om de volledige technische ondersteuning te beheren”, verduidelijkt Jason Berteau, administratief verantwoordelijke van de gemeentelijke IT-dienst en het OCMW. “Vroeger gebeurde de ondersteuning van telefonie en IT via telefoon of e-mail. In de praktijk had enkel de technicus

die een ticket had aangemaakt, toegang tot de informatie. Dat kon de opvolging bemoeilijken wanneer die persoon afwezig was.”

Dankzij MyIRISnet zijn alle interventies voortaan gecentraliseerd en kan iedere technicus voor de opvolging instaan. De visualisatie van alle netwerkelementen, zoals de routers, switches of het LAN, maakt het mogelijk om sneller en doelgerichter in te grijpen, zonder dat er een technicus van IRISnet hoeft langs te komen. Verder is de prioritering van de tickets vereenvoudigd, terwijl het verzenden van eenvoudige, terugkerende supporttickets

automatisch gebeurt. Tot slot bieden gedetailleerde netwerkmonitoringtools een realtime overzicht van de status van de verschillende elementen van het LAN.

“We werken nu zelfstandiger en hebben de operationele efficiëntie van onze teams verhoogd”, merkt Jason Berteau op. “Bovendien kunnen we mogelijke anomalieën sneller opsporen dankzij een transparant realtime dashboard.” De gemeente kan de klok rond rekenen op een beschikbaarheid van het platform van 99,99%. Het is raadpleegbaar via pc of smartphone.

## Andere functionaliteiten

Naast het beheer van de technische ondersteuning gebruikt de gemeente Etterbeek MyIRISnet ook om administratie en facturatie op te volgen. Het platform staat in voor de centralisatie en archivering van de facturatiegegevens, de vereenvoudiging van de opvolging en de grafische weergave van de kosten van de telefoondienst. Bovendien gebruikt de gemeente

MyIRISnet om de lopende offertes inzake telecom en IT en de servicecontracten te beheren.

Drie profielen hebben toegang tot het MyIRISnet-platform: generalisten (voor het gecentraliseerde beheer), technici (voor de telecom- en IT-ondersteuning) en het administratieve personeel (met

name voor de facturatie). “De tool is bijzonder gebruiksvriendelijk. Er is nauwelijks opleiding nodig om hem te kunnen gebruiken”, stelt Jason Berteau. “Met de tool kunnen we verschillende types klanten – bijvoorbeeld de gemeente en het OCMW – op hetzelfde platform beheren en tevens ook interageren tussen de 2 portefeuilles.”



## Evolutie

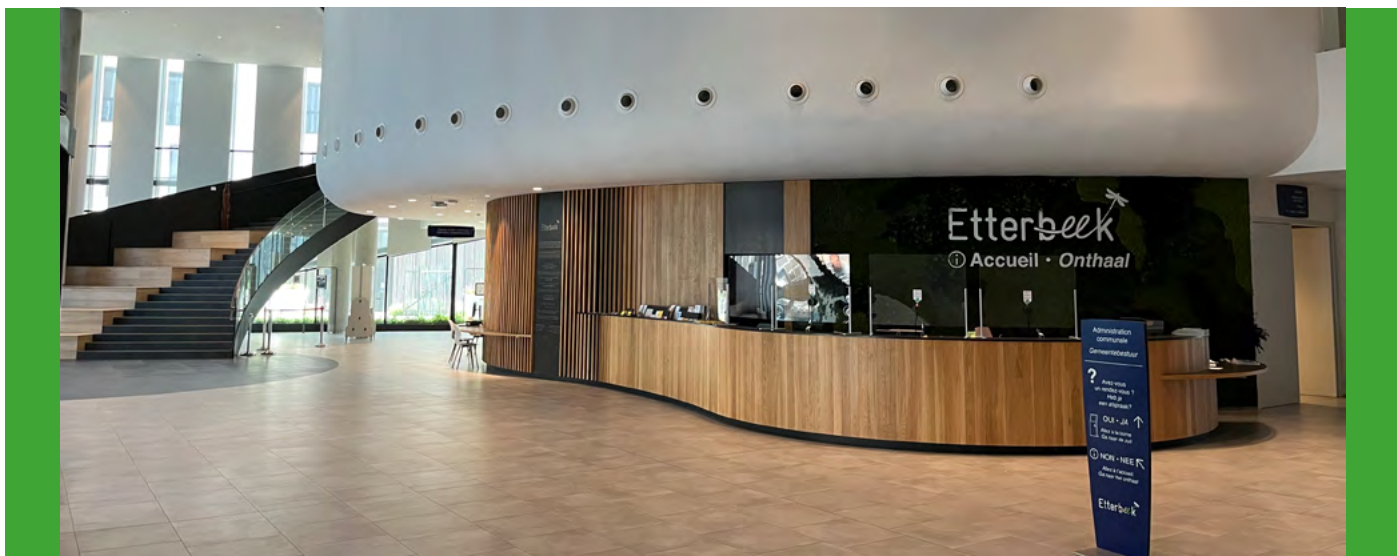
“De gemeente Etterbeek is een van de meest fervente gebruikers van MyIRISnet”, benadrukt Diane Lecomte, accountmanager bij IRISnet. “Hier gebruiken heel wat verschillende profielen het platform. Ze benutten de mogelijkheden van het platform optimaal.”

In de nabije toekomst zal Etterbeek MyIRISnet ook gebruiken voor

het beheer van de aanwezige bewakingscamera's. In een latere fase zal ook de status van de wifi-antennes in real time via het platform op te volgen zijn. Tot slot zou Etterbeek het MyIRISnet-platform met zijn telefonieoplossing willen integreren.

“Alle nieuwe functionaliteiten die we in MyIRISnet integreren, vloeien

voort uit verzoeken van klanten. We luisteren naar de noden van de gebruikers. Hun feedback is bijzonder belangrijk. In de volgende versie van MyIRISnet zullen we de klantervaring optimaliseren, met een nieuwe informatiearchitectuur, een nieuw design en een nieuwe technologische infrastructuur,” besluit Diane Lecomte.



*“Het selfserviceportaal MyIRISnet, de multifunctionele klantzone van IRISnet, laat ons toe om zelfstandiger te werken en de operationele efficiëntie van onze teams te verhogen” verduidelijkt **Jason Berteau**, administratief verantwoordelijke van de gemeentelijke IT-dienst Etterbeek en het OCMW.*

### Over IRISnet

IRISnet is een coöperatieve vennootschap met beperkte aansprakelijkheid (CBVA) ontstaan uit een Publiek-Privé-Partnership (PPP) tussen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIBG) en Orange Belgium. Haar missie bestaat eruit om haar klanten te inspireren, te connecteren en te begeleiden in een smart ecosysteem. IRISnet verzekert het beheer van de uitbreiding van het breedband glasvezelnetwerk op het grondgebied van het Gewest en biedt de betrokken telecommunicatiediensten aan met als doel beter te communiceren en van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een smart city te maken.

### Over Orange Belgium

Orange Belgium is een toonaangevende telecommunicatieoperator op de Belgische markt (met meer dan 3 miljoen klanten) en in Luxemburg, via haar dochteronderneming Orange Communications Luxembourg.

Als convergente speler bieden we mobiele telecommunicatiediensten, alsook internet en tv aan particulieren; en innovatieve mobiele en vaste diensten aan bedrijven. Ons ultraperformante mobiele netwerk beschikt over de 2G, 3G, 4G en 4G+ technologie, waar we voortdurend in blijven investeren. Orange Belgium is een filiaal van de Orange-groep, een van de meest toonaangevende operatoren in Europa en Afrika voor mobiele telefonie en internetdiensten en een van de wereldleiders in het leveren van telecommunicatiediensten aan bedrijven. Orange Belgium staat genoteerd op de Beurs van Brussel (OBEL).