

# SBS Broadcasting op zoek naar meer inzicht

TEKST: CHANTAL SCHEPERS EN GERBEN BLOEMENDAL

*IT-beheer is meer dan het verhelpen van storingen. SBS Broadcasting bewijst dat door haar servicemanagement-applicatie breed in te zetten en daarmee een brugfunctie te creëren tussen de IT-afdeling en het management. Want met 10 Europese televisiezenders, 53 radiostations in vijf landen, honderden medewerkers, veel maatsoftware, een miljoen abonnees en vestigingen in zeven landen is een efficiënt servicemanagement van groot belang.*

## Op zoek naar inzicht

SBS heeft voor het maken van haar uitzendingen veel maatwerksoftware in gebruik, in totaal 200 applicaties. Remco Kaphorst, hoofd Automatisering bij SBS: “Deze software is heel gevoelig en vertoont regelmatig gebreken. Om de gemiddeld 350 meldingen die we hier wekelijks krijgen van medewerkers goed te kunnen beheren, is een notitieblokje en een pen op een gegeven moment niet voldoende meer. Als we voorheen de ene melding hadden opgelost, diende de volgende zich alweer aan. We konden hiermee ook niet de gewenste service leveren aan onze medewerkers.”

Met de invoering van Sarbanes Oxley (SOX) IT Governance wetgeving kwam bij SBS ook de vraag naar meer inzicht in het werk van de IT-afdeling en de infrastructuur. Kaphorst ging samen met zijn collega Dannis Noom van Veronica, waar de IT-helpdesk 120 medewerkers ondersteunt, op zoek naar een bedrijfsbrede oplossing voor het registreren en beheren van de meldingen, die tegelijkertijd de functionaliteit bezat om aan de SOX-norm te voldoen.

In het geval van Veronica is er nog het interessante aspect dat de medewerkers die Veronica magazine maken op een Macintosh werken en de rest op een Windows PC. De helpdesk bij Veronica is dan ook ingericht op specialisatie van Mac en Windows. Acht andere vestigingen van SBS Broadcasting in het buitenland volgden het Nederlandse voorbeeld en implementeerden ook TOPdesk.

## Miljoen abonnees

Naast het beheren van de meldingen is TOPdesk voor SBS en Veronica ook een middel om te rapporteren aan het management en zo het werk

van de helpdesk inzichtelijk te maken. Aan het eind van de maand wordt een rapport uitgedraaid van alle meldingen. Bij Veronica is bijvoorbeeld een applicatiebeheerder bijna fulltime belast met het beheer van de abonnementssoftware. Noom: “Voor het management is dit moeilijk voor te stellen. Veronica magazine heeft echter een miljoen abonnees, de mutaties op deze gegevens worden in een apart systeem bijgehouden. Het is heel belangrijk om het gebruik van dit pakket goed te ondersteunen.”

Kaphorst en Noom hameren er bij hun medewerkers dan ook op dat het belangrijk is om alle calls te registreren. “TOPdesk is een goed middel om discipline vast te houden, anders verzand je snel in ad-hoc-acties. Papierwerk is geen hobby van technici, maar wel belangrijk. Aan iedere categorie meldingen hebben we een deadline gekoppeld in het systeem. Dit is een goede stok achter de deur om zaken snel af te handelen en helpt het ons het serviceniveau te bewaken,” vertelt Kaphorst.

### Breder inzetbaar

Het breed inzetten van het servicemanagement bewijst Veronica door alle gegevens van de volledige inventaris op te slaan in TOPdesk. Hiervoor is per kamer een configuratie gemaakt. Noom: “Op het moment dat iemand zegt ‘ik wil een nieuwe PC’, dan kun je direct kijken of de oude al is afgeschreven. We kunnen nu precies bekijken wat de oudste machines zijn en hoeveel dit er zijn, zodat we ons inkoopbeleid hier op af kunnen stemmen. Je stapt dan ook makkelijker naar een directielid met een verzoek.”

De rapportages uit TOPdesk worden ook gebruikt om leveranciers aan te spreken. Veel meldingen op een bepaalde software-applicatie is geen goed teken en vraagt om verdere optimalisatie van de applicatie door de leverancier.

Voor een nieuw project neemt SBS binnenkort de Wijzigingsmodule van TOPdesk in gebruik. Kaphorst: “We gaan een nieuwe versie van ons zendtijdverkoopsysteem implementeren. Voor ons als groothandel in tv-seconden een belangrijk project. In het Wijzigingsbeheer van TOPdesk kun je het project in taken verdelen onder de verschillende disciplines bij internen en externen, deadlines aangeven, en zo de voortgang bewaken.”

Dat een servicemanagement-pakket breder inzetbaar is dan alleen het registreren van vragen en storingen, bewijzen SBS en Veronica. Met een accurate registratie kunnen trends op tijd opgevangen worden en de vinger precies op de zere plek gelegd worden. En met rapportages kan de brug met het management verkleind worden, bijvoorbeeld door

inzage ter verkrijgen in de verhouding tussen de werkdruk en het aantal medewerkers op de IT-afdeling.

### Over TOPdesk

TOPdesk is een Nederlandse specialist in gestandaardiseerde service management-applicaties. De software van TOPdesk helpt servicedesks en andere dienstverlenende afdelingen bij het uitvoeren en beheren van hun werkzaamheden. Rapportages geven inzicht in het functioneren van de servicedesk of afdeling. TOPdesk is opgericht in 1993 en heeft inmiddels 3.000 implementaties verricht in ruim 25 landen. TOPdesk is gevestigd in Delft en heeft een Duitse vestiging in Kaiserslautern en een kantoor in het Verenigd Koninkrijk. TOPdesk telt 240 medewerkers.

### Over SBS Broadcasting

Het kantoor van SBS Broadcasting in Amsterdam telt 550 medewerkers. Van hieruit worden programma's bedacht, gemaakt en ingekocht voor de zenders SBS6, Net5, Veronica en radio Veronica. Het uitgeefbedrijf van Veronica Magazine dat ook bij SBS hoort, is gevestigd in Hilversum. Daarnaast exploiteert, bouwt en onderhoudt Veronica ook het internetplatform voor de zenders SBS6, NET5 en Veronica. Voor het beheer van de IT-helptdesk van beide vestigingen gebruikt SBS TOPdesk.

### Voor meer informatie:

TOPdesk  
Arjenne Bastiaansen  
015 270 09 00  
a.bastiaansen@topdesk.nl