

Geavanceerde support voor SupportSoft

SupportSoft is een vooraanstaand provider van software voor service automatisering ten behoeve van 's werelds grootste digitale serviceproviders. Dit Amerikaanse bedrijf levert onder meer softwareoplossingen voor de activering, de controle en de permanente ondersteuning van 'triple play' services die zowel stem, video als data omvatten. In Europa, met hoofdzetel in G.-B. en zes vestigingen in andere landen, behoren Belgacom, TDC Cable TV, Casema, TDC Solutions, TeliaSonera en UPC tot het klantenportfolio. SupportSoft rekt op het talent van twee ervaren Randstad Professionals om hun Europees klantenbestand nog verder uit te breiden.



Randstad professionals Jos Wittevrongel en Nico De Moor, samen met account manager Robin Maes.

"Bij digitale service providers is service automation software steeds vaker een onmisbaar ingrediënt voor real time customer service", zegt [Jos Wittevrongel](#), Randstad Professional en projectmanager bij SupportSoft. Daarmee staat hij de nagel op de kop. De softwareoplossingen van SupportSoft voor breedband serviceproviders dienen allemaal hetzelfde doel: zij helpen hen de service en ondersteuning aan hun klanten te verbeteren, 24 uur op 24, 7 dagen op 7. Het gaat dan niet alleen om software voor het monitoren en desgevallend herstellen van de internetverbinding, maar ook om oplossingen die de klantendienst van de internet service provider ontlasten door o.a. het aantal oproepen en de duur van de oproepen te verminderen, en multi channel support aan te bieden. "Kortom, onze tools ondersteunen de klantendienst-medewerker om sneller en accurater het probleem van de eindgebruiker op te lossen," zegt [Jos Wittevrongel](#).

UITDAGINGEN EN AMBITIES

Onnodig te zeggen dat het grondig leren kennen van het netwerk van zo'n service provider enige inwerktijd vraagt. Gelukkig staat Jos Wittevrongel met beide benen stevig op de grond. Hij leidt twee projecten: de implementatie

van SupportSoft-oplossingen bij service-provider TV Cabo in Portugal en bij telecombedrijf TDC Solutions in Denemarken. Wekelijks pendelt hij tussen Lissabon en Århus (via Kopenhagen), met Brussel als rustpunt. Nu ja, rustpunt... Een projectmanager is permanent de spil tussen klant en eigen organisatie.

EXPERTISE EN MANAGEMENT-TALENT

[Jos Wittevrongel](#): "De implementatie verloopt vlot, maar het blijft een complex gebeuren. Een hele reeks van processen en medewerkers, van developers tot trainers en testteams, moeten op het juiste spoor worden gezet, binnen strikte budget- en timingafspraken. En op elk moment - van start tot launch - staan de behoeften en de wensen van de service provider centraal." In zijn job combineert Jos Wittevrongel technische expertise met de praktijk van people en project management. "Een hele uitdaging, want ik heb een development-achtergrond. Het is mijn ambitie om software architect te worden. Dankzij Randstad Professionals zet ik nu een stap in die richting. Intussen doe ik een pak praktijkervaring op, niet alleen in projectmanagement, ook in solution architecture."

CAN DO MENTALITEIT

De uitdaging voor Randstad Professional en developer Nico De Moor ligt dan weer in het maximaal aanpassen van de software aan de noden en huisstijl van de klant. [Nico De Moor](#): "Meestal gaat het om uitbreidingen aan onze bestaande producten die softwarematig ingevuld moeten worden. Daarna komt het de-buggen. De laatste foutjes en platformproblemen helpen we de wereld uit. Eens het product op punt staat, stel ik de testplannen op en begeleid ik het testen ter plaatse bij de klant. Probleempjes die dan nog boven komen, pakken we meteen aan zodat de programmatuur binnen de vooropgestelde timing in productie kan. De installatie bij de klant begeleid ik ook nog. Mijn job gaat dus veel verder dan ontwikkelen alleen."

Nico's ervaring in webdevelopment en zijn stevige kennis van Java Scripting, ASP en .NET kwamen al goed van pas. De combinatie van technische bagage en persoonlijkheid was bepalend in de matching, zegt [Robin Maes](#), account manager bij Randstad Professionals. "Een job met internationale dimensie is niet voor iedereen weggelegd. En je hebt hier ook een echte "can do-mentaliteit" nodig!"

Wat denkt Wendy Fitzloff van de overzeese samenwerking met Randstad Professionals?

SupportSoft is een bedrijf in volle groei met tal van vestigingen wereldwijd. Het management is nog steeds vanuit thuisland Amerika actief. Ook al overbruggen telecommunicatiemiddelen vandaag elke afstand en staat het management voor de Belgische medewerkers op elk moment klaar, toch blijft het vaak nodig de medewerkers te begeleiden om een 'real time' organisatie te realiseren. Dat geldt voor eigen werknemers, en zeker voor externe professionals, zou je zo denken. Maar dat is buiten de meerwaarde van Randstad Professionals gerekend.



Wendy Fitzloff, HR-Manager SupportSoft: "Wij groeien in Europa. Om onze groeitargets te halen hebben we kwaliteitsprofessionals nodig. *Outsourcing* is voor ons een uitstekende oplossing. Het laat ons toe inkomsten en uitgaven in personeel in evenwicht te houden en doelgericht de juiste knowhow in te schakelen." Europese collega's adviseerden Wendy Fitzloff om eens met Randstad rond de tafel te gaan zitten. "Randstad geniet een uitstekende reputatie in het buitenland. Onze account manager bij Randstad Professionals, Robin Maes, doet die reputatie alle eer aan. Hij is erg betrokken bij zijn job en zeer bezorgd om een goede matching tussen mens en bedrijf. De samenwerking met Jos Wittevrongel en Nico De Moor verloopt volledig volgens verwachting. Ze werken allebei heel zelfstandig. Ze hebben zich heel vlot geïntegreerd, zonder veel hulp van buitenaf, en ze waren snel operationeel. Vandaag draaien we op kruissnelheid", lacht Wendy Fitzloff.