



Incident Registratie Systeem voor NileDutch

Achtergrond

NileDutch is een rederij met als core business de exploitatie van lijndiensten op West-Afrika. De cultuur van het bedrijf is te omschrijven als dynamisch, informeel en no-nonsense.

NileDutch hecht zeer veel waarde aan het leveren van uitstekende kwaliteit en constante aandacht voor de klanten. Om een optimale dienstverlening te waarborgen was er behoefte aan een incident registratie systeem.

Oplossing

TMDi adviseerde helpdeskprogramma Sysaid. Met hulp van SysAid kunnen storingen en vragen efficiënt en overzichtelijk gemanaged en behandeld worden. Bovendien krijgt het management met dit programma eenvoudig inzicht in de hoeveelheid service vragen en inzicht in de reactiesnelheid en doorlooptijd.

De opdracht werd voor een vast bedrag aangenomen, met een opleverdatum van 1 mei 2009. TMDi richtte de benodigde virtuele server in en installeerde de SysAid software. Samen met Alko Vrolijk van NileDutch werd de configuratie aangepast zodat deze voldeed aan de wensen van NileDutch. Nadat alle gebruikers, computers, monitoren en andere componenten werden toegevoegd was het systeem klaar voor gebruik. Op 28 april werd SysAid opgeleverd aan NileDutch. Binnen de gestelde oplevertermijn, waarvoor TMDi het projectteam en de overige ICT medewerkers beloofde met taart.



Resultaat

Alle servicevragen worden via één programma, SysAid, gesteld. Het management is tevreden omdat zij op deze manier inzicht krijgen in de hoeveelheid servicevragen, de reactiesnelheid en de doorlooptijd. Op termijn kan hiermee kwaliteit worden gemeten. De ICT medewerkers van NileDutch zijn tevreden over hun nieuwe systeem omdat taken nu duidelijk verdeeld worden. Storingen worden opgelost en afgemeld waardoor zij overzicht houden in de geleverde service. De gebruikers zijn tevreden omdat eenvoudig meldingen kunnen maken. Ook kunnen zij overzicht houden in hun gestelde vragen en gegeven oplossingen. De "self Service" database groeit gestaag waardoor op termijn minder meldingen binnenkomen en gebruikers eenvoudiger zelf oplossingen kunnen bedenken.

Bovendien kunnen de gebruikers aanvragen doen voor ICT en facilitaire zaken. Dit levert eveneens een compleet beeld op van het aantal en het soort aanvragen.

Inmiddels maken meer dan 100 gebruikers verdeeld over tien landen gebruik van deze faciliteit. NileDutch wil dit gaan uitbreiden naar al haar agenten, waardoor deze getallen verdubbelen.