

The background image is a high-angle, wide shot of a port. In the foreground and middle ground, there are massive stacks of intermodal containers in various colors (red, blue, yellow, green, white). The stacks are arranged in neat rows, receding into the distance. In the background, the sea is visible, with a long pier or breakwater extending into it. On the right side of the pier, several wind turbines are visible against the horizon. The sky is clear and blue.

CASE STUDY

PORTBASE.



BETERE RESULTATEN DOOR AUTOMATISERING.

Portbase levert IT-diensten voor diverse havens in Nederland. Ze streeft ernaar de concurrentpositie van het Nederlandse havenbedrijf in de wereld te versterken door vergaande automatisering. De omzet is inmiddels gegroeid tot ruim 17 miljoen euro (zonder winsttoegmerk).

Binnen Portbase is Patrick van den Berg verantwoordelijk voor de Service-desk en Technisch Beheer. Zijn collega, Leo de Man, leidt de afdeling Interne Automatisering. Al ruim een decennium wordt Clientele ITSM gebruikt om SLA's te behalen en de klanttevredenheid te garanderen.

**Onze oplossingen zijn
geschikt voor kleine en
grote ondernemingen in
iedere branche.**

OVER NAAR DE CLOUD.

Dit najaar is Portbase overgegaan naar Clientele ITSM als cloud-oplossing. Deze beweging past in een groter plaatje, legt Van den Berg uit. "Als bedrijf hebben we beleid dat we alle applicaties naar de cloud willen brengen, zowel de klantoplossingen als onze interne IT."

De Man vult aan: "Zo zijn we steeds meer een regie-organisatie aan het worden. Technisch beheer willen we uitbesteden zodat we ons kunnen focussen op functioneel beheer."



OPTIMAAL VOORBEREID.

"In de aanloop hebben we nog wel kritisch gekeken naar diverse oplossingen bij verschillende partijen," aldus De Man. "Ondertussen hebben we veel energie in Clientele ITSM geïnvesteerd en het functioneert prima voor ons. Met een nieuwe applicatie zouden we helemaal opnieuw moeten beginnen en dat zou een hoop tijd en geld kosten."

"Voor ons is het belangrijk om een klantvriendelijk portaal te kunnen bieden. Aangezien Mproof bezig is met Service Hub als cloud-oplossing, willen we alvast voorbereid zijn."

EEN SOEPELE OVERGANG.

"De overgang naar SaaS ging heel soepel. We hebben onze hostingpartij en Mproof samen de afspraken laten maken," stelt De Man. "Daardoor voorkom je ruis op de lijn en blijven de communicatielijnen kort." "Mproof is gekozen omdat het een no-nonsense organisatie is. Iedereen is makkelijk bereikbaar en toegankelijk," vertelt Van den Berg. "Dat lijkt vanzelfsprekend, maar toch werkt het bij veel bedrijven anders."

"Mproof begrijpt onze business goed, omdat we soortgelijke bedrijven zijn en dat geeft ons het gevoel dat we in goede handen zijn. Ze schakelen snel en verschuilen zich niet achter procedures of principes. De medewerkers van Mproof weten waar ze het over hebben en de ITSM-oplossing past goed bij onze wensen. En dankzij SaaS is er geen gedoe meer met upgrades. Dat gebeurt nu allemaal vanzelf. Ideaal!"



HARD OP WEG NAAR FLEXIBILITEIT.

De komende periode gaat er een hoop gebeuren bij Portbase. Zo gaat het bedrijf verhuizen naar De Blaak in Rotterdam. Met deze verhuizing zal er veel meer flexibel gewerkt gaan worden. Dit geldt ook voor de medewerkers van de Servicedesk en Technisch beheer. Met Clientele ITSM SaaS kan iedereen overal van daan toegang hebben tot het systeem. Verder is de ontwikkelafdeling een transformatie aan het ondergaan naar een DevOps afdeling. "Waarschijnlijk gaan zij dan ook met Clientele ITSM werken," zegt Van den Berg.

Begin volgend jaar wil De Man starten met het onderbrengen van alle contracten in Clientele ITSM. "Dat wordt ook een aanzienlijk project en moet nog met Mproof besproken worden. Uiteindelijk wordt Clientele steeds breder ingezet binnen onze organisatie," besluit De Man.

OVER PORTBASE.

Portbase is ooit begonnen om de grote papierstroom in de Rotterdamse haven te digitaliseren. Bijna alle bedrijven die actief zijn in het havengebied maken gebruik van een of meerdere diensten van Portbase.

FEITEN EN CIJFERS.

- 100 medewerkers
- 14.000 gebruikers
- 4.000 klanten
- 20 gebruikers van Clientele ITSM



DE CONSULTANT VULT AAN:

Dave Ghauharali, als consultant van Mproof betrokken bij de migratie naar SaaS: "Het is goed om te zien dat Portbase optimaal gebruik maakt van de mogelijkheden om SLA's en klantafspraken te borgen in Clientele ITSM."

"De overstap naar SaaS heeft ertoe geleid dat Portbase veel flexibeler kan werken, terwijl de beheerskosten zijn afgenomen."



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

Tel: +31 70 511 7006
Email: info@mproof.nl