

The background image shows a low-angle shot of a worker wearing a white hard hat and a bright yellow-green high-visibility safety vest. The vest has the 'SPIE' logo in blue and red. In the background, a large metal lattice tower, likely a power line tower, is visible against a clear blue sky. Two solid orange rectangular blocks are overlaid on the image: one on the left side and one on the right side containing text.

CASE STUDY

SPIE
NEDERLAND.



EXPERT IN MILIEUVRIENDELIJKE INSTALLATIES.

SPIE is van oorsprong een Frans bedrijf dat gespecialiseerd is in het ontwerpen, ontwikkelen, bouwen en onderhouden van energie-efficiënte en milieuvriendelijke installaties. Daarbij is SPIE in vier markten actief, waaronder stedelijke vernieuwing en duurzame industriële activiteiten.

Jan Verkaik is als division director verantwoordelijk voor de groei van SPIE Integrated Connectivity Solutions, de tak die gebouwprestaties optimaliseert. Daar wordt sinds enkele jaren gebruik gemaakt van de expertise van Mproof en Clientele ITSM, mede vanwege de positieve ervaringen die de interne IT-afdeling in een eerder stadium had opgedaan.

EEN INTEGRALE AANPAK.

"Iedere divisie binnen SPIE heeft zelf de vrijheid om te bepalen met welke leverancier ze in zee gaan," legt Verkaik uit. "Dat heeft natuurlijk heel veel voordelen, maar het brengt ook uitdagingen aan de achterkant met zich mee."

"Daarom is het belangrijk dat we met een integrale aanpak de systemen aan elkaar kunnen koppelen. Daarmee kunnen we de verplichtingen naar de klant waarmaken en de kosten binnen de perken houden."



ONMISBARE SOFTWARE.

Om tot een integrale aanpak te komen, is gekozen voor Clientele ITSM als call management systeem. Vanuit de ITSM-software kan ook gestuurd worden op behaalde SLA's, dankzij de uitgebreide rapportage-mogelijkheden.

"Clientele ITSM is in korte tijd onmisbaar geworden omdat we daar al onze informatie in borgen. Ook alle e-mails naar onze klanten verzenden we vanuit het systeem. Daarom is het essentieel dat de software te allen tijde betrouwbaar is. Gelukkig zit dat met Clientele ITSM wel goed."

TRANSPARANTER EN MODERNER.

De omschakeling naar de nieuwe ITSM-software heeft wel wat voeten in de aarde gehad, volgens Verkaik. "Zodra je met een nieuw systeem aan de slag gaat, moet je ook de manier van werken aanpakken. Dat stuit soms op weerstand in de organisatie. Daarom was het fijn dat Mproof ons heeft begeleid in die transitie en daarbij speciale aandacht heeft gehad voor het menselijke aspect."

Gevraagd naar de samenwerking met Mproof, roemt Verkaik vooral de korte communicatielijnen met de medewerkers. "Mproof is een compacte organisatie. Als je een vraag stelt, krijg je binnen afzienbare tijd antwoord. Helaas is dat bij veel andere softwarebedrijven geen vanzelfsprekendheid."



VERTROUWEN IN DE TOEKOMST.

"Ik voorzie dat de komende jaren de integraties en koppelingen nog belangrijker gaan worden dan nu. De ontwikkelingen op het gebied van automatisering gaan zo snel, dat het van levensbelang is om de systemen goed op elkaar aangesloten te hebben. Met de resultaten die dat oplevert creëer je meerwaarde voor je klant en is een duurzame relatie gewaarborgd."

"Ik heb er alle vertrouwen in dat Mproof ons ook de komende jaren kan ondersteunen bij het behalen van die doelstellingen," besluit Verkaik met een glimlach.

OVER SPIE.

SPIE Nederland is een dochteronderneming van de SPIE Groep, een dienstverlener op de gebieden van energie en communicatie.

Met meer dan 46.500 medewerkers en een sterke lokale aanwezigheid, genereert de SPIE Groep een jaaromzet van € 6 miljard.

FEITEN EN CIJFERS.

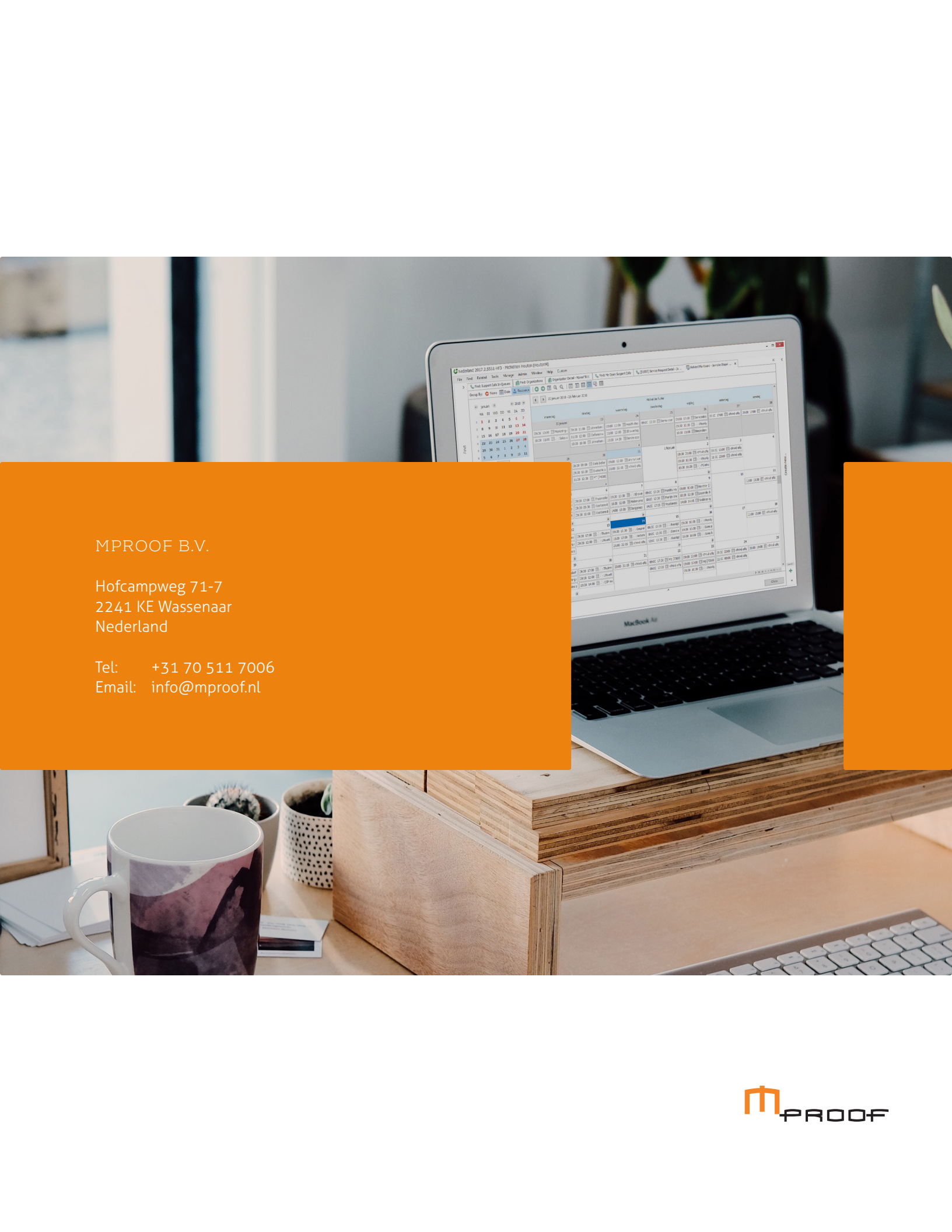
- Opgericht in 1900
- Actief in 38 landen wereldwijd
- Ruim 4.000 medewerkers in Nederland
- Locaties in Schiedam, Houten en Breda
- 57 licenties van Clientele ITSM



DE CONSULTANT VULT AAN:

Dave Ghauharali, als consultant van Mproof betrokken bij de implementatie en de inrichting van Clientele ITSM bij SPIE: "Het is knap dat SPIE er in geslaagd is om structuur te brengen in een complexe organisatie."

"Doordat ze nu één oplossing gebruiken, werken ze effectiever en slimmer. In de nabije toekomst gaat de ondersteuning van third-party software in Clientele ITSM de organisatie SPIE nóg verder helpen bij het stroomlijnen van hun service management-processen."



MPROOF B.V.

Hofcampweg 71-7
2241 KE Wassenaar
Nederland

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