

Klantcase

Over Damen

Damen is een internationale scheepswerf die jaarlijks meer dan 180 schepen levert aan haar klanten. Het familiebedrijf bouwt onder andere sleepboten, veerboten, baggerschepen en marineschepen. Wereldwijd werken er zo'n 10.000 werknemers. Bij Damen Schelde Naval Shipbuilding in Vlissingen ligt de focus op scheepsbouw voor de marine.

Vóór DutyFlow

Na werktijd werd het nummer van de ICT helpdesk doorgeschakeld naar een consignatietelefoon. De collega met dienst nam de consignatietelefoon mee naar huis. Het werken met een telefoon die je doorgeeft is niet handig. Het rondlopen met 2 telefoons werd als ongemakkelijk ervaren. Ook het overnemen van de dienst moest fysiek gebeuren: even op vrijdagmiddag vrij nemen kon niet, want je moest het toestel nog overdragen.

DutyFlow bij Damen

DutyFlow zorgt ervoor dat wij kunnen voldoen aan de SLA's met de verschillende divisies binnen Damen. Onze ICT afdeling moet de verschillende divisies 24 uur per dag ondersteunen bij incidenten. Met DutyFlow zijn we op een eenvoudige en betrouwbare manier, altijd bereikbaar voor onze collega's. Het grootste probleem dat DutyFlow heeft opgelost is dat onze bereikbaarheid beter en zekerder is.

Voordelen van DutyFlow voor Damen Shipyards

- ✓ Damen kan buiten kantoortijden rekenen op een goede opvolging bij IT incidenten
- ✓ Het proces van opvolging en daarmee ook de responstijden zijn verbeterd.
- ✓ Medewerkers vinden het prettig dat zij nog maar 1 telefoon nodig hebben
- ✓ Het is eenvoudig om even van dienst te ruilen