

Efficiëncyslag met IT-aanvragen via self-service

Marine Ingenuity als handelsmerk

Van Oord is gespecialiseerd in 'marine ingenuity'. Dat zie je terug in de drie belangrijkste activiteiten van Van Oord: baggeren, het realiseren van offshore windparken, en de installatie en constructie voor offshore olie- en gaswinning. Maar 'marine ingenuity' kom je bij de maritiem dienstverlener ook tegen in andere vormen, zoals in de vindingrijke werknemers met passie voor water en techniek, de baanbrekende offshore projecten en innovatieve wijze van het beschikbaar stellen van IT-services.

Vraag

IT-aanvragen automatisch afhandelen

Van Oord wilde zijn IT-organisatie efficiënter en proactiever maken. Het IT-team moet snel kunnen inspelen op vragen van medewerkers en klanten zonder daar veel tijd aan kwijt te zijn. De specialist in marine technology besloot daarom om IT-dienstverlening te gaan automatiseren. Denk daarbij aan herhalende taken zoals de aanvraag en installatie van laptops, applicaties en updates. Er was een efficiënte aanpak nodig, zodat het IT-team tijd over houdt om klanten te helpen bij complexe IT-vraagstukken.

IT-specialist

Van Oord zocht een IT-specialist die zijn herhalende IT-werkzaamheden kon standaardiseren en automatiseren. Een specialist met de ervaring en kennis om daarvoor een passende infrastructuuroplanning in de cloud te ontwikkelen. In de zoektocht naar de juiste specialist, schetste Van Oord een vergezicht: dit is ons doel, hoe kunnen we dat volgens jou bereiken?



Oplossing

Management & provisioning platform

Sogeti vulde de vraag van Van Oord het beste in met de agile ontwikkeling van 'Management & provisioning' platform, ofwel een self-service portal, door hooggekwalificeerde mensen. Door de nauwe samenwerking met IT-specialisten en andere betrokkenen binnen Van Oord konden ook de achterliggende werkprocessen van IT-aanvragen direct gestroomlijnd worden.

Agile

Met de agile infrastructuurontwikkeling in korte sprints van twee à drie weken, was de eerste versie van het cloud Management & provisioning platform met self-service portal binnen twaalf weken 'up and running'. Deze flexibele aanpak heeft meer pluspunten. Zo kunnen Van Oord en Sogeti nu services aan het platform blijven toevoegen en de werking continu finetunen. Het platform is gebaseerd op Microsoft Systems Center en Cireson.

Self Service Portal

Via een Self Service Portal kunnen medewerkers zelf hun IT-services en -middelen aanvragen. Ze loggen in, kiezen de gewenste dienst of product in het menu en vullen de vereiste vragen daarvoor in. Deze standaardisering zorgt ook voor meer efficiency bij IT-aanvragen die niet volledig digitaal plaatsvinden. Uitvoerder en aanvrager hoeven elkaar niet meer te e-mailen of bellen over missende informatie. Bovendien doen medewerkers en klanten hun IT-aanvraag voortaan waar en wanneer ze willen. Het platform bevindt zich immers in de cloud - dus het is altijd beschikbaar.

Het platform groeit

Het Management & provisioning platform groeit steeds verder nu het in gebruik is. De infrastructuur is namelijk deels 'self-healing'; het platform voert zelf beheertaken uit, checkt bijvoorbeeld of back-ups goed zijn gegaan en of er voldoende capaciteit is. Stapsgewijs worden er meer en meer IT-werkzaamheden toegevoegd aan het Self Service Portal. En is er een storing of ander incident? Dan kan een medewerker dat zelf melden in het portal. Momenteel kijkt Van Oord of het Management & provisioning platform ook te gebruiken is buiten IT. Want waarom zou je ook de dienstverlening rondom leaseauto's of toegangspassen niet kunnen automatiseren en standaardiseren via een vergelijkbaar platform?

"Veel IT-werkzaamheden zijn niet alleen geautomatiseerd, maar ook gestandaardiseerd. Ook dat levert ons flinke tijdswinst op."

Rob Buijendijk
Manager IT Change
& IT Operations
Van Oord

"Met de stap naar Management & provisioning heeft Van Oord aangetoond niet terug te deinzen voor nieuwe, innovatieve projecten."

Peter Noordermeer
Projectmanager Delivery
Sogeti

Meer informatie?

Net als Van Oord een efficiëncyslag maken met geautomatiseerde IT-aanvragen via een Management & provisioning platform? Neem dan contact op met Christiaan Hoos via 088-6606600 (+3631) of christiaan.hoos@sogeti.com