



CONSULTING | ICT | OUTSOURCING

Ordina Oracle Solutions

Ordina Oracle Solutions, een ICT dienstverlener met ASP als specialiteit, kocht Nerve Centre® voor het automatisch oproepen van

stysteembeheerders bij storingen aan de server waarvoor zij geconsigneerd zijn. Ordina Oracle Solutions is met ruim 400 specialisten een toonaangevende speler in de Nederlandse markt.

Meer flexibiliteit en mogelijkheden

Ordina Oracle Solutions maakte voorheen gebruik van eigen software en zelf ingekochte semafoons. De software zocht uit wie er opgepiept moest worden. Semafoons werden vaak doorgegeven aan een andere persoon als diegene dienst had. Ook was er geen rooster voorhanden zoals bij Nerve Centre® wel het geval is. Michiel Helder, projectleider van de monitoring en beheertools, vertelt over de oude situatie: "De medewerkers liepen niet graag rond met zowel een GSM als een semafoon op zak en bovendien zijn semafoons duur. We waren dus op zoek naar een kostenbesparend product dat tegelijkertijd meer flexibiliteit en mogelijkheden heeft."

"Nerve Centre® geeft beter inzicht in hoe de call verloopt"

Michiel Helder vertelt over Nerve Centre®: "Nerve Centre® geeft beter inzicht in het verloop van de call en geeft ook een duidelijke planning van wat er gaat gebeuren. We kunnen nu controleren wat er met een oproep gebeurt en dat kon eerst niet. Voorheen moest je zoeken waar een probleem vandaan kwam en nu zie je dat heel overzichtelijk in het programma. In die zin is de efficiency van het bedrijf zeker verbeterd. Daarbij verloopt het mensen oproepen zelf ook een stuk soepeler. Medewerkers lieten eerst namelijk soms hun semafoon ergens liggen of reageerden niet direct, maar nu met een GSM, moeten ze de oproep wel beantwoorden."

Ordina Oracle Solutions gebruikt Nerve Centre® dagelijks, er gaan ongeveer vijf calls per dag uit. Op het moment dat een server niet meer bereikbaar is of een netwerkverbinding niet meer werkt, wordt er een alarm verzonden naar Nerve Centre® door het monitoringsysteem van Ordina Oracle Solutions. Nerve Centre® wordt ook gebruikt voor eenvoudige zaken zoals applicaties die niet goed werken of systemen waarvan de opslagruimte vol raakt. Dan verstuurt Nerve Centre® calls naar de bijbehorende beheerdiscipline.

Het doel is vooral schade te voorkomen en problemen op te lossen voordat de klant daar last van heeft, zodat Ordina Oracle Solutions afspraken met de klant goed kan nakomen. Nerve Centre® wordt het meest ingezet om buiten kantooruren mensen op te roepen wanneer een systeem niet meer naar behoren functioneert.

Michiel Helder vertelt: "Nerve Centre® werkt prima. De medewerkers zijn erg blij dat ze niet meer met een semafoon rond hoeven te lopen en wij hebben veel meer inzicht in hoe de calls verlopen."



Ordina Oracle Solutions

Ordina Oracle Solutions is een ICT dienstverlener met ASP als specialiteit. Het bedrijf heeft ruim 400 specialisten in dienst.

www.ordina.nl/oracle

Sector

ICT

Uitdaging

Nerve Centre[®] wordt ingezet voor het automatisch oproepen van systeembeheerders bij storingen aan de server waarvoor zij geconsigneerd zijn.

Oplossing

Nerve Centre[®] stuurt een alarm naar het monitoringssysteem van Ordina Oracle Solutions als bijvoorbeeld een server niet meer bereikbaar is of een netwerkverbinding niet meer werkt. Er wordt een call verzonden naar de beheerdiscipline als een applicatie niet meer goed werkt, zoals systemen waarvan de opslagruimte vol raakt.

Voordelen

Met Nerve Centre[®] voorkomt Ordina Oracle Solutions schade en lost men problemen op voordat de klant daar last van heeft. Op deze manier kan Ordina Oracle Solutions afspraken met de klant goed nakomen. Ook kan Nerve Centre[®] buiten kantooruren mensen oproepen als een systeem niet meer naar behoren functioneert.