



Portbase Service Desk

U kunt rekenen op een snelle dienstverlening van hoge kwaliteit wanneer u te maken krijgt met onze Service Desk. Om ervoor te zorgen dat meldingen efficiënt worden afgehandeld, werkt de Service Desk van Portbase met een prioriteringssysteem. Hieronder leest u het proces van een vraag / melding.

Service Desk

Voor u is de Service Desk van Portbase het centrale aanspreekpunt voor al uw vragen over de services. U kunt terecht bij ons team van getrainde en gespecialiseerde medewerkers voor de volledige afhandeling van vragen en meldingen.

Bereikbaarheid

De Service Desk is voor u 24 uur per dag, 7 dagen in de week bereikbaar. Heeft u vragen of wilt u een melding plaatsen, neem dan contact op met de Service Desk. Zij zijn bereikbaar tijdens kantooruren van 08.00 tot 18.00 uur via telefoonnummer **+31 (0)88 625 25 25** of per e-mail **servicedesk@portbase.com**.

Urgente meldingen buiten kantooruren meldt u bij de piketmedewerker van de Service Desk. Tijdens de piketdiensten is de medewerker alleen telefonisch bereikbaar. Het piketnummer is **+31 (0)6 51 88 44 56**. E-mailberichten worden alleen gelezen tijdens de piketdienst indien dit telefonisch met de piketmedewerker is afgestemd.

Prioriteitsbepaling

Zodra u een melding plaatst, bepaalt de Service Desk aan de hand van een aantal criteria de prioriteit. Deze prioriteit geeft u een indicatie over de tijd die de Service Desk nodig heeft om uw melding op te lossen. Onderstaande tabel toont u de prioriteiten, responsetijden, oplostijden en wanneer u een statusupdate kunt verwachten.

NB: mocht u vragen hebben naar aanleiding van de gestelde prioriteit neem dan contact op met Patrick van den Berg, Teammanager Service Desk via **p.vanden.berg@portbase.com**.

Prioriteit	Reactietijd	Hersteltijd*	Status rapportage
1	< 30 min	< 2 uur	leder uur
2	< 30 min	< 6 uur	ledere 2 uur
3	< 2 uur	< 20 uur	ledere 8 uur

* Dit is alleen van toepassing tijdens kantooruren.

Een voorbeeld voor de service Melding Schip 1.0 en 2.0: wanneer een schip binnen 72 uur binnenkomt of wanneer ze al binnen ligt, krijgt

de melding prioriteit 1. Als een schip tussen de 72 uur en één week binnenkomt, krijgt de melding prioriteit 2. Als een schip na één week binnenkomt, krijgt de melding prioriteit 3. Ook alle algemene vragen krijgen prioriteit 3.

Berichtgevingen

U ontvangt meerdere malen een berichtgeving om u op de hoogte te houden van de ontwikkelingen aangaande uw melding. Deze berichtgevingen sturen wij naar het geregisteerde e-mailadres van degene die de melding geplaatst heeft.

Overzicht van alle berichtgevingen

Bevestiging

Zodra de prioriteit aan uw vraag/melding is toegekend, ontvangt u hiervan een bevestiging per e-mail. Hierin staan de prioriteit en de verwachte hersteltijd aangegeven.

In behandeling

De Service Desk neemt uw vraag/melding in behandeling. Ook hiervan ontvangt u een bevestiging per e-mail. Op deze wijze bent u van iedere stap in het proces op de hoogte.

Oplossing

Zodra er een antwoord of oplossing is gevonden voor uw melding zal de Service Desk u hierover informeren. Dit bericht kan telefonisch, maar ook per e-mail worden teruggekoppeld.

Eindregistratie

Zodra de vraag volledig is beantwoord of de oplossing voor uw melding is uitgevoerd, ontvangt u een e-mail als eindregistratie van uw vraag/melding.

Overige berichtgevingen

- Als tijdens de behandeling van uw vraag/melding blijkt dat de prioriteit niet juist is, ontvangt u per e-mail een aangepaste prioriteit van uw vraag/melding.
- U ontvangt ook een bericht als uw vraag/melding niet binnen de afgesproken tijd opgelost wordt. Meestal komt dit omdat de melding niet door de Service Desk zelf op te lossen is. De Service Desk is in dit geval afhankelijk van derden.

Portbase Service Desk medewerkers

Onze Service Desk medewerkers zijn getraind om uw vragen helder en concreet te beantwoorden. Dit proces bestaat uit een eerste en tweede lijn. Graag geven we u een overzicht van de medewerkers die per fase voor u bereikbaar zijn.

De eerste lijn

De volgende medewerkers zijn uw eerste contact, zowel telefonisch als via de e-mail. Zij registreren uw vraag/melding. Voor gebruikersvragen kunt u direct bij hen terecht. Ook verzorgen zij de terugkoppeling van de oplossing per telefoon of e-mail. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor het aansluiten van nieuwe klanten.



Hicham Benmira



Tamara Salamur



Sanne Verburgh

De tweede lijn

Onze medewerkers van de tweede lijn behandelen de technisch gerelateerde meldingen en vragen. Zij koppelen de oplossingen per telefoon of per e-mail aan u terug.



Evelyn Amereller



Deepak Biharie



Claudia van den Breevaart



Shirley van den Heerik



Sebastiaan van Nuland

Teammanager Service Desk

De Service Desk van Portbase doet hun uiterste best om u 24/7 optimaal van dienst te zijn. Mocht u vragen hebben over de dienstverlening of de prioriteitsbepaling van de Service Desk, neem dan contact op met Patrick van den Berg, Teammanager Service Desk. Dit kan telefonisch via **+31 (0)88 - 625 25 25** of per e-mail naar **p.vanden.berg@portbase.com**.



Patrick van den Berg