

Middelgrote bedrijven hebben te veel last van ICT

“ICT is gewoon heel erg ingewikkeld en het wordt steeds erger!” Aan het woord is Marco Lesmeister, directeur bij Detron ICT Solutions uit Veenendaal, voorheen bekend als Kender Thijssen.

“In de 25 jaar dat ik in de ICT werkzaam ben, is ICT alleen maar complexer geworden. We hebben het gemak voor de gebruiker sterk vereenvoudigd en de toepasbaarheid van ICT is verspreid tot ieder aspect van ons zakelijke- en privéleven. We kunnen niet alleen steeds meer met ICT, maar willen ook steeds meer met ICT. Dat maakt het dat de snelheid waarmee nieuwe ICT-toepassingen hun intree doen in bedrijven hoger wordt. Bij een gemiddeld bedrijf van enkele tientallen of honderden medewerkers wordt de afhankelijkheid van ICT groter, maar

daarmee ook het risico van uitval”, aldus Lesmeister.

Wegenwacht voor ICT

“Door de toenemende complexiteit is up-to-date kennis van ICT heel erg belangrijk voor een bedrijf. Maar tegelijkertijd is ICT vooral een kostenpost en wil je er als MKB'er zo weinig mogelijk tijd en geld aan uitgeven. Het moet gewoon werken zonder problemen. Wat dat betreft is ICT goed vergelijkbaar met een auto; je vertrouwt erop dat alles werkt en als dat niet zo is, wil je snel geholpen worden.”

Detron richt zich als bedrijf vooral op het MKB en de midmarket bedrijven. Bedrijven die geen tientallen of honderden mensen in de ICT werkzaam hebben en gewoon willen dat hun ICT werkt en het bedrijfsproces ondersteunt. “Het is helaas niet te voorkomen dat er onvoorziene problemen in de ICT van bedrijven optreden. De complexiteit van de honderden verschillende ICT-componenten die door een gemiddeld bedrijf worden gebruikt, maakt een kans op problemen aanzienlijk. Ook ondoordachte en onbedoelde acties van gebruikers leveren problemen voor henzelf of andere gebruikers op.”

Op zo'n moment wil je iemand kunnen bellen die met veel kennis van alle verschillende ICT-onderdelen en het probleem gaat analyseren. Detron levert aan MKB en midmarket bedrijven ICT-beheer als standaard dienstverlening. “We proberen de kosten voor onze klant zo inzichtelijk mogelijk te houden”, legt Lesmeister uit. “Sommige klanten willen dat al hun eindgebruikers altijd kunnen bellen met onze servicedesk. Andere klanten willen dat we iedere week een dagje langs komen om lopende vragen op te pakken en te helpen bij verbeteringen in de ICT. Het is dan belangrijk dat we goede mensen sturen die breed inzicht en ervaring hebben in ICT-infrastructuren.”

“Hij doet het niet...”

De problemen die bij de servicedesk van Detron worden gemeld, vallen vaak in dezelfde categorie. Een gebruiker belt op en geeft vooral aan de servicedesk aan: 'hij doet het niet!'. Het is dan aan de servicedesk om erachter te komen wat de reden is dat de gebruiker niet kan wer-





Marco Lesmeister

ken. “Een probleem kan werkelijk honderden oorzaken hebben”, vervolgt Lesmeister. “Het kan variëren van een losse netwerkkabel, een ingestorte database, een harddisk die kapot is, een opgeblazen voeding, problemen in de software of gewoon een fout van de gebruiker.”

Bij Detron staat persoonlijke service aan de klant bovenaan. “We willen geen servicedesk waar je eerst door een keuzemenu moet, om na minuten wachten en kiezen een meneer of mevrouw aan de telefoon te krijgen die slecht Engels spreekt en je over het algemeen aanhoort om daarna op zoek te gaan naar iemand die je wel kan helpen.”

Persoonlijke beheerder

“Iedere klant krijgt bij ons een persoonlijke beheerder die ook rechtstreeks ge-

beld kan worden. Dat is een beheerder die de klant kent, de ICT-omgeving van de klant kent en weet welke urgentie bepaalde problemen hebben. Uiteraard wordt deze beheerder ondersteund door een groep van andere beheerders die samen de servicedesk vormen. Als één van onze beheerders bij een klant bezig is, kan een andere beheerder de klant die belt gewoon helpen, of de klant kan zelf aangeven dat hij ook morgen wel teruggebeld kan worden als hij liever rechtstreeks met zijn eigen beheerder wil praten.”

“We zien dat onze medewerkers het ook prettig vinden om een aantal klanten beter te leren kennen. Ze kunnen dan zelf ook hun werk sneller en effectiever uitvoeren doordat ze vertrouwd raken met de ICT en de mensen. Het voorkomt ook dat er een automatisme ontstaat waarin

een service desk op de automatische piloot een scriptje afloopt en niet meer zelf nadenkt. Voor de klant heeft het drie belangrijke voordelen:

- persoonlijk contact met een eigen beheerder
- snelle ondersteuning bij problemen
- professionele hulp door een ervaren beheerder met kennis van de ICT van de klant

Mocht u ook kennis willen maken met de ICT-beheerdiensten van Detron, neem dan contact op met Marco Lesmeister (06-533 00 211, marco.lesmeister@detron.nl). ■