

Open ICT biedt hoger serviceniveau dankzij RoutIT

Minder administratie, betere service en een hogere omzet

Met goede hulp kom je verder! Dat merkt ook Open ICT, een IT-leverancier die nu ook verbindingen en telefonie verkoopt. De RoutIT-support op zowel techniek als sales en de korte lijntjes tilt het serviceniveau naar een hoger niveau. Bovendien neemt de administratieve druk af en helpt RoutIT bij het zien van kansen.

Roy Scholten richtte in 2004 Open ICT op om mkb-klienten te helpen met zijn kennis van open source software. Het Amersfoortse bedrijf met 12 medewerkers richt zich voornamelijk op de grotere mkb-klienten en wil IT echt als strategische kracht inzetten. Om dit te bereiken zetten ze voornamelijk Microsoft-oplossingen in: de nieuwste ICT, hapklaar aanbieden. ICT met een persoonlijke touch noemen ze dat. Een goede supportafdeling bij de leverancier is daarbij essentieel.

Het serviceniveau wat je mag verwachten

“De klant wil het liefst alles wat met stekkers en software te maken heeft bij één partij afnemen en snel geholpen worden. Hadden we bij een internetstoring onze verbindingen niet via RoutIT geregeld dan moeten we namens onze klant een telecomprovider bellen. Dan sta je in de wachtrij en ben je blind qua vorderingen van de reparatie.” Open ICT ziet in de leverstraat IRMA precies wat er aan de hand is en delen regelmatig statusupdates met hun klienten. “Dat is het serviceniveau wat je vandaag de dag mag verwachten”, zegt Roy.

1

4 uur per week minder administreren

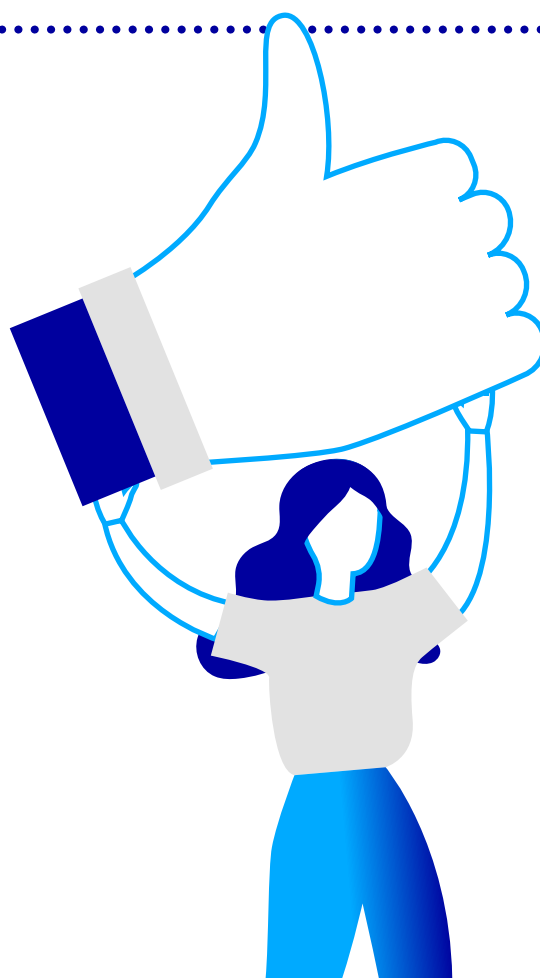
Roy zag niet direct het voordeel van de samenwerking in. “Tijdens het eerste contact met RoutIT in 2008 dacht ik: ga weg, dat kunnen we allemaal zelf ook?! We willen toch zelf regie houden en geen marge afstaan?!” In 2016 kwam Roy hierop terug en zag de meerwaarde van een goede distributeur. Bij de vorige leverancier ontbrak een integratie met Autotask en moest alles handmatig worden overgetypt. “Sinds we onze dienstverlening bij RoutIT betrekken is er via Applicatielink een koppeling gemaakt tussen IRMA en Autotask en wordt facturatie-informatie

automatisch uitgewisseld. Dat scheelt 4 uur per week. Dat is kostbare tijd die ik nu in klienten kan stoppen!”



Open ICT mist geen omzet meer

Naast dat Roy nu niet meer wekelijks 25 pagina's over moet tikken, mist Open ICT ook geen omzet meer. Stein Grubben, Servicemanager bij Open ICT, moest voor de overstap de startdata van licenties ‘met het handje’ overtypen. “Een licentie van een tientje lieten we vanwege het gedoe regelmatig maar zitten, liever gingen we door met het werk. Nu verloopt het overtikken van licenties automatisch en missen we geen omzet meer. Daarnaast is het een gemakkelijk systeem waar alle medewerkers zelf licenties kunnen bestellen.”



Ook in het weekend direct goed geholpen

“Zo had een klant op zaterdagmiddag met spoed een doorschakeling nodig, dat kon ik niet direct realiseren, dus belde ik met de technische support van RoutIT. Bij veel helpdesks moet je eerst door het belmenu. Bij RoutIT vragen ze niet eerst of je computer aan staat maar had de medewerker meteen door wat er aan de hand was. Binnen 3 minuten was ik geholpen en onze klant daarmee ook.

Dat zijn de korte lijntjes waar ik van houd; service die ons en onze klanten waarderen,” zegt Roy.



Eerste hulp met het bouwen van een propositie

Niet alleen de ICT is belangrijk, het gaat ook om de manier waarop je het aanbiedt. Dat moet hapklaar zijn.

“Zo kreeg ik een klant aan de lijn die niets snapte van zijn factuur. Wat is de HIPIN Lite desktop integratie? Ik snap er helemaal niets van! En ik zelf ook niet,” lacht Roy. Sales ondersteuning van RoutIT gaf aan dat we dit echt anders moesten doen. Daarom hebben we de Open ICT contracten nu enorm vereenvoudigd.”



Periodieke meetings

Als ICT-leverancier moet je klanten blijvend helpen met de nieuwste ontwikkelingen. “We hebben heel veel kennis in huis, maar het is handig dat we periodiek schakelen met Donny Molenaar van RoutIT. Hij ziet wat Open ICT nu levert en spreekt veel partners. Waar wij niet altijd goed zicht hebben op wat onze klanten doen, ziet Donny wat sommige klanten nog missen en waar het serviceniveau nog niet op onze gewenste standaard zit. Dat zijn toch altijd goede gesprekken die wat extra's opleveren,” zegt Stein.

