



Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering. Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, met meer dan 20 jaar ervaring in ICT en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk. Reageren? R.Haak@improving-it.nl

Een goed begin . . .

Een ICT-collega zei me eens als grapje 'We hebben zo'n mooi systeem. Jammer van die klagende gebruikers'. Daarbij vergat hij even dat het bestaansrecht van zijn functie diezelfde groep gebruikers is. Zo aan het einde van het jaar heb ik eens een korte rondvraag onder gebruikers gedaan naar de top 5 van problemen en frustraties op ICT-gebied. Het valt me op dat ik zaken hoor, die gebruikers eigenlijk al jaren roepen. En dan komt de vraag bij die gebruikers en mij op: waarom doen ze (we) er niets aan?

De lijst begint met een onbereikbare, niet reagerende of 'slecht helpende' helpdesk. Communicatie, kennis en procesafspraken zijn hier de sleutelwoorden; bereikbaarheid, snelheid van reageren en afhandeling zijn allemaal te regelen. En als de oplossing niet meteen voorhanden is, vertel ook dát aan de gebruiker. Vastlopers in het systeem en het tijdelijk niet beschikbaar zijn van delen van de systemen zijn een goede tweede. Bijvoorbeeld een mailtoepassing die niet goed werkt en soms een dag niet

Column De Computercorner

beschikbaar is, of het basissysteem voor klanten of financiën dat niet werkt. Of een vastloper terwijl je bezig bent, net tijdens het typen van de mail en niet weten of het nu verzonden is, of de transactie is opgeslagen is, of dat je helemaal opnieuw moet beginnen met typen van tekst . . .

De traagheid van de verschillende systemen is ook een frustratie. Een zandloper die zolang duurt, dat je niet weet of het er nog van gaat komen. Vaak te wijten aan bezuinigingen op apparatuur, oude PC's, volle servers en matige verbindingen.

Gebruikers worden (soms letterlijk) ziek van systemen waarbij ze zich alsmat opnieuw moeten aanmelden met een wachtwoord terwijl ze aan het werk zijn in die toepassing, of deelsystemen met ieder een eigen wachtwoord, waardoor je per dag tientallen keren een wachtwoord invoert.

En tenslotte de grote frustratie van gebruikers: als je iets op ICT-gebied wilt, dan kan het niet, of het duurt (te) lang, of je krijgt uiteindelijk toch iets anders dan waar je om hebt gevraagd . . .

Bovenstaande voorbeelden komen uit de praktijk en deze opmerkingen worden daar al jaren gemaakt; blijkbaar is de top 5 van de gebruikersfrustraties niet dezelfde top 5 van de ICT-afdeling om aan te werken. Terwijl deze punten vaak goed oplosbaar zijn. Beste ICT-verantwoordelijken: begin 2012 goed en stel je klant tevreden. Start een inventarisatie van de gebruikersproblemen en wensen. Begin door goed te luisteren naar je klant. En bepaal de agenda voor 2012 op basis van de wensen en tevredenheid van je klanten, de gebruikers.

Wie weet nog meer ICT-ergernissen? Ik ben benieuwd. Laat het me weten: r.haak@improving-it.nl

Ruud Haak