

Column De computercorner

Fouten maken mag!

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.

Iedereen maakt wel eens een fout en fouten maken is menselijk, zeggen we vaak genoeg. Maar als een leverancier een keer een fout maakt, zijn de rapen gaar. Terwijl daar ook mensen werken, dus... hoe zit dat? En niet alleen de leverancier maakt wel eens een fout. Wij zelf, onze medewerkers en collega's ook. En dan hebben we elkaar nodig om een probleem op te lossen.

Als alles goed gaat met een product; software of hardware, dan heb je de leverancier vaak niet nodig. Immers alles werkt naar tevreden-

heid. Iemand zei eens tegen me 'Ik heb een prima leverancier, we hebben nooit storingen'. En daar heeft deze persoon helemaal gelijk in. Maar hoe beoordeel je de kwaliteit van je leverancier? Je weet pas wat je aan hem hebt, als je hem nodig hebt, dus als er iets fout gaat. Dan ervaar je de deskundigheid van het personeel, de snelheid van handelen, de flexibiliteit, de mogelijkheid tot leveren van nieuwe en vervangende onderdelen. Hoe snel lwest hij het probleem voor je op, tot hoever gaat hij om schade te beperken of zelfs te vergoeden?

Een voorbeeld: een systeembeheerder is er even niet met de aandacht bij en voert buiten kantoortijd een onhandige handeling uit waardoor gegevens zoek raken. Meteen wordt de leverancier 's avonds gebeld, het probleem uitgelegd en de volgende ochtend staat een specialist op de stoep. Hij had al nagedacht over oplossingen en gezocht in de databases van leveranciers naar antwoorden. Binnen een uur is de fout hersteld.

Een ander voorbeeld: een leverancier maakt een fout bij het programmeren van een softwarepakket; de programmatuur doet niet wat het moet doen; er gaan zelfs foute brieven de deur uit naar klanten. Uiteraard vind die leverancier dat ook heel vervelend; medewerkers werken weekeinden door om het probleem op te lossen en ondertussen wordt een noodoplossing en uitwijk gerealiseerd. De leverancier neemt alle kosten voor zijn rekening. Immers, hij beschouwt het als zijn fout en neemt daarvoor ook alle verantwoordelijkheid.

Een laatste voorbeeld uit de praktijk: er breekt brand uit in een kantoorpand waardoor een groot gedeelte van de PC's, printers en andere belangrijke apparatuur verloren gaat. De leverancier heeft toegang tot grote voorraden van de importeurs en fabrikanten en kan binnen enkele dagen alle apparaten vervangen en het weer werkend opleveren. Het realiseren van de noodgebouwen duurt langer....

Iedereen maakt wel eens een fout en er gaat altijd ergens wel eens iets mis. Fouten maken mag, niet te veel natuurlijk, niet te vaak en al helemaal niet meerdere keren dezelfde fout. Maar van je fouten leer je, keer op keer. Door problemen op te lossen vergroot je je kennis van de materie. De meeste deskundigheid zit bij die leveranciers of medewerkers die vaak problemen oplossen. En fouten voorkomen is mooi. Maar bij het oplossen van fouten, storingen en problemen groeit de kennis en kunde.

Ik wens iedereen een keertje toe dat jezelf of de leverancier een (te herstellen) fout maakt. Dan blijkt de kwaliteit, deskundigheid, flexibiliteit van de mensen met wie je graag voor langere tijd zaken wilt doen. Pas als er iets fout gaat, dan weet je wat je aan elkaar hebt...

Ruud Haak

Reageren? R.Haak@improving-it.nl

