



Geen vuur te heet voor de DigiProfs

Problemen worden gezien als uitdagingen bij DigiProfs, van oorsprong een bedrijf dat computerstoringen op locatie verhelpt. Inmiddels leggen ze ook nieuwe netwerken aan, want ze zijn uitgegroeid tot een allround IT-dienstverlener voor consumenten en MKB. Geen reparatie te veel voor DigiProfs, vindt ook Roger Gosele.

FORRIT DIJKSTRA

Hoe groot is DigiProfs eigenlijk?

“DigiProfs is een samenwerkingsverband van 138 bedrijven door heel Nederland. Totaal werken er ruim 250 IT-ers die dagelijks bijna duizend opdrachten uitvoeren.”

Jullie helpen 95% van de klanten binnen 24 uur en 85% van de problemen zijn binnen een uur werk opgelost, hoe krijgen jullie dat voor elkaar?

“Wij beschikken over een ruime capaciteit IT’ers en door het fijnmazige netwerk zijn de afstanden klein en de reistijden kort. Hierdoor kunnen we onze klanten altijd op korte termijn bezoeken. Dat we 85% van de opdrachten binnen een werkdag kunnen oplossen, ligt aan het feit dat alle IT’ers zeer ervaren en goed opgeleid zijn. Zij kunnen veel sneller de juiste diagnose maken en problemen oplossen. Ons uurtarief voor consumenten ligt iets boven het gemiddelde, maar per saldo zijn wij goedkoper dan de concurrentie. En dan heeft de klant ook de zekerheid dat deze goed is geholpen.”

Jullie hanteren geen kosten als er binnen vijf minuten geconstateerd wordt dat het probleem niet op te lossen is, gebeurt dat vaak en waarom?

“Dit komt niet zo vaak voor. Als het zich voordoet betreft het vaak een reparatie die niet meer loont. Dan adviseren wij de klant

geen investeringen meer te doen in de oude computer, maar een nieuwe te overwegen. In zo’n situatie, waar wij geen werk hebben uitgevoerd, vinden we het niet redelijk kosten in rekening te brengen.”

Wat komen jullie het meest tegen in de praktijk en tijdens de bezoeken?

“Onze IT’ers komen bij veel mensen en bedrijven over de vloer. Van werklozen tot bekende Nederlanders en van een dierenasiel tot advocatenkantoren. Een dwarsdoorsnee van de hele samenleving. Een eigenaar van een slachterij was ooit zo gelukkig met onze snelle en adequate hulp, dat onze IT’er voor een jaar biefstuk mee naar huis kreeg. Ook heel bijzonder is het als we verloren gewaande baby- of familiefoto’s samen met onze partners kunnen recoveren. De dankbaarheid is ongekend.”

Jullie bieden de gratis ScanCircle aan om problemen in de configuratie te detecteren. Zijn het vaak kleine problemen met grote gevolgen of is het vaak helemaal mis?

“ScanCircle controleert binnen enkele seconden de belangrijkste factoren die binnen een computer problemen kunnen veroorzaken. Het is een fantastische tool waarmee de klant zelf gratis een diagnose van zijn computer kan stellen. Ook wij hebben veel aan



*“Werkt het nog
altijd niet, dan
rekenen we
ook niets”*

deze informatie. Een diagnose kan sneller en met grotere zekerheid gesteld worden.

Wat is jullie meerwaarde voor MKB'ers tegenover andere IT-dienstverleners?

“Kwaliteit, continuïteit en goede landelijke service. MKB'ers willen een goede lokale IT-dienstverlener, die snel en het gehele jaar goede service kan verlenen. Onze IT'ers, die MKB-opdrachten uitvoeren, hebben het keurmerk van de brancheorganisatie en zijn Microsoft Small Business Certified. Door het grote aantal medewerkers in iedere regio kan er altijd, ook in de vakanties, goede service verleend worden. Veel IT'ers hebben ook een eigen specialiteit en zijn/haar kennis staat ten dienst van de hele club. Hierdoor is er een kennispool ontstaan die een zelfstandig bedrijf nooit kan leveren.”

Zijn er gratis adviezen die je zou willen geven aan jullie potentiële klanten om te voorkomen dat ze jullie hoeven te bellen?

“Wij kunnen altijd helpen, maar eerlijk gezegd komen wij liever als een klant een wens heeft voor een uitbreiding, dan voor een storing die voorkomen had kunnen worden. We kunnen niet genoeg blijven hameren op het maken van back-ups. Nog steeds verliezen consumenten en bedrijven dagelijks belangrijke data. Het verlies daarvan kan voor een paar euro voorkomen worden. Data recovery is vaak lastig en erg duur.”

Zijn er problemen die jullie niet op kunnen lossen?

“In principe niet. Als iets heel erg nieuw is en een collega geen oplossing kan vinden, worden andere collega's ingeschakeld. Dan ontstaat een competitie wie de oplossing vindt. Maar sommige fabrikanten van computers staan niet toe dat anderen reparaties uitvoeren, dan kunnen we niet helpen. En bij problemen met specifieke software kan het zijn dat we de hulp van de producenten inroepen.”

Jullie hebben nu een rapportcijfer van een 8,6 van jullie klanten. Zijn jullie daar tevreden over en/of hoe gaan jullie dit verbeteren?

“Klanttevredenheid is ontzettend belangrijk voor ons en een 8,6 is al een erg hoog cijfer. We denken wel dat we de dienstverlening kunnen verbeteren. We denken aan pro-actiever onze klanten te waarschuwen als er computerproblemen aan dreigen te komen. Met installatie van software op de computers van onze klanten, kunnen wij de prestaties van de computer op afstand in de gaten houden. Als een harde schijf vol raakt of als er geen updates worden geïnstalleerd krijgen wij hier een melding van. Zo kunnen we trage computers en computerproblemen voorkomen.”