

Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Onlangs hebben we onze naam gewijzigd van Van de Laar / Pothoven naar EarlyBridge. Eén van de redenen om het te doen was dat langer wachten in de toekomst veel ellende zou opleveren. We dachten dat het nu nog wel zou meevallen bij ene bedrijf die dat ongeveer twee jaar bestaat.

De kerstvakantie (nou ja vakantie is een groot woord) werd uitgetrokken om alle details aan te passen. Zo ook het omzetten van het e-mail adres. Dit leek een eenvoudige klus, ik had het nagevraagd bij onze leverancier van de Exchange server en die had aangegeven dat het een eenvoudige handeling was.

Midden in het weekend bleek ineens de mail niet meer te werken, van alles geprobeerd maar helaas.

Het beveiligingscertificaat was verlopen. Dit was overigens de tweede keer, exact een jaar eerder dezelfde ellende, je zou toch denken dat het bedrijf dit ergens agendeert. Gewacht tot maandag en toen contact opgenomen. Mijn verwachting was dat dit een administratieve handeling zou zijn en binnen een uurtje gepiept was. Ik zal u de ellendige mailwisseling (via een ander mailadres) besparen, maar uiteindelijk na drie dagen hadden we weer mail. Nu hadden we met deze leverancier, de GruijterWeb, al veel vaker problemen gehad en wilden we al veel eerder weg maar we waren onzeker of het ergens anders beter zou zijn. Ik weet niet hoe u het ervaart, maar als je aan automatiserings-vraagstukken komt dan hangt daar altijd een wat vage mist omheen en worden eenvoudige zaken zo complex gemaakt dat je niet precies goed begrijpt wat het probleem is maar wel dat je belazerd wordt waar je bij staat. (Misschien wat harde taal en niet generaliserend bedoeld).



Argeweb

Ik besloot om toch maar over te stappen, de nieuwe naam was een goede aanleiding en de services die we ontvingen van de huidige leverancier waren slecht, met name het ontkennen dat er een probleem was en dat ik geduld moest hebben. Totaal geen begrip voor onze situatie en wel e-mails beantwoorden, maar niet met een inhoudelijk antwoord.

Ik heb bij twee bedrijven offertes aangevraagd, waarom ik gekomen ben tot deze twee? Ach gewoon Google en de eerste de beste twee sites zagen er goed uit en voldeden aan mijn behoefte. Het eerste bedrijf mailde de offerte binnen een dag (op zondag!) maar was 30% duurder dan de tweede, Argeweb. Dit laatste bedrijf

reageerde ook snel en vriendelijk en gaf mij direct vertrouwen. De helpdesk is goed bereikbaar en ik heb tijdens de gehele installatie 4x ge-

beld en ben elke keer perfect te woord gestaan. Ik had geen moment het gevoel dat ik domme vragen stelde, er was geduld, begrip en kennis.

Het omzetten was inderdaad een klusje van een halfuurtje en inmiddels draaien we naar grote tevredenheid op Hosted Exchange bij Argeweb. Ik heb er alle vertrouwen in.

Hoe kan het toch dat het ene bedrijf een helpdesk zo goed kan inregelen en het andere bedrijf in staat is om het bloed onder je nagels vandaan te halen. Ik zal maar niet beginnen over HP, dat heeft me net weer een zaterdag gekost met vele irritaties.

De kunst is om goed aan te sluiten bij het kennisniveau en het sentiment van je klant, Argeweb heeft dit begrepen en het geeft mij weer een beetje vertrouwen in de automatiserings helpdesks.

Kortom, ga naar www.argeweb.nl voor een goede IT service.

Christiaan Pothoven