

Hoe voelt het om klant te zijn van . . .

Iedereen kent het wel; weken gewerkt aan een document en dan vlak voor de deadline crash, een fout in het document en Word weigert verdere dienst.

Dit keer overkwam een van mijn dochters deze ramp. Ze had een prachtig verhaal gemaakt over alle boeken die ze had gelezen, veel plaatjes erin en veel tekst een mooi geheel. Helaas was er van het document maar één versie en geen back-up, alles hing dus af van het repareren van dat ene document. Ik dacht eerst, oohh dat fix ik wel even. Maar helaas, niets werkte, ook alle tips via Google niet.

Wat nu? Gelukkig biedt Microsoft voldoende ruimte aan kleine bedrijven om alle steken die ze laten vallen op te pakken en er oplossingen

voor te bieden. Ook voor dit geval, er waren enkele programma's beschikbaar en een trial liet zien dat het ook werkte. Probleem was alleen dat de trila geen mogelijkheid tot bewaren had. Dat kon pas na \$50 betalen. Ook zoeken naar free tools leverde geen gratis oplossing op. Kortom, er zat niets anders op dan betalen.

Ik dacht nog, ok de creditcard erbij, betalen en klaar ben ik. Helaas, na invoering van code weigerde het programma om de laatste stap te zetten, het bewaren van de gerepareerde nieuwe versie.

Ik raakte langzamerhand geïrriteerd en deze ellende kostte mij al veel te veel tijd. Mijn liefde voor Microsoft daalde wederom tot het nulpunt.



SYSTOOLS
SOFTWARE

Ik zag op de site van Systools iets staan van 24/7 helpdesk support. Yeahh get real dacht ik en vulde een e-form in met mijn vraag. Het was inmiddels zondagavond 22:10. En toen gebeurde het, binnen 10 minuten een keurige heldere mail:

*Dear Customer,
Please send the corrupt document file as attachment so that we can quickly review the file and send you back the repaired document file.
Regards,
Evan Swans
SysTools Software*

Ik was bijzonder verbaasd, en stuurde snel het 4 Mb bestand op. Hoop gloorde aan de horizon, en jawel, wederom 10 minuten later een hersteld bestand terug, alles gered!

Wat mij het meest intrigeert in deze ervaring is dat mijn vraag ging over het niet werken van het programma en hoe ik hier een oplossing voor kon vinden. Evan Swans was vervolgens zo slim om niet allerlei vragen te stellen over mijn gebruik van het programma of computer maar hij vroeg direct om het bestand en loste hiermee het meest urgent probleem direct op. Dit is mijn inziens het perfect inschatten van de werkelijke klantbehoefte in plaats van zonder goed nadenken precies antwoord geven op de klantvraag. Deze kwaliteit is wat perfecte service onderscheid van gewone service.

Ik kan Systools Software van harte aanbevelen!

Christiaan