

## “Gebruiksvriendelijkheid en wederzijds vertrouwen”

Competence Center is succesverhaal

***Het Competence Center van Joost-IT wordt steeds vaker gebruikt door allerlei verschillende bedrijven en organisaties. Ervaringsdeskundige Dennis, systeembeheerder bij een grote Nederlandse gemeente, vertelt over de meerwaarde die het Competence Center zijn organisatie heeft gebracht.***

Dennis en zijn team vervullen alle taken, waar het gaat om automatisering. Dan kan het gaan om het faciliteren van verbeterlagen voor werkzaamheden van de ambtelijke medewerkers en mensen die worden ingehuurd. Maar ook wordt het team ingezet bij noodsituaties of bijzondere omstandigheden. Dan moet je snel kunnen schakelen en is een systeem als het Competence Center een absolute noodzaak. Dennis: “Ons doel is dat je het als gebruiker niet doorhebt wat er op de achtergrond allemaal speelt. Zodat je probleemloos kunt werken en dat je geen idee hebt in de keuken wat daar allemaal gebeurt. Wij willen het probleem al constateren, nog voordat het plaatsvindt.”

De gemeente was al klant van TOPdesk en via deze organisatie kwam Dennis anderhalf jaar geleden in contact met Joost-IT. De interpersoonlijke relatie is bijzonder goed. “Joost-IT is niet alleen uurtje-factuurkje; het gaat er bij hen om, dat wij ontzorgd worden. Ze denken met ons mee en willen die extra mile maken. Niet elke vraag die ik stel, kost me één strip. Ze gaan daar heel flexibel mee om. Het wederzijdse vertrouwen is er dat het wel goed komt.” Dennis vervolgt: “Mijn contactpersoon is Sanne Duijndam. Zij weet altijd wat er speelt en scheidt de hoofdlijnen van minder belangrijke zaken en geeft dan advies. Bovendien vragen we elkaar af en toe hoe het er mee gaat; naast de zakelijke relatie hebben we ook onderling een prettige verstandhouding.”

### Telefoontje

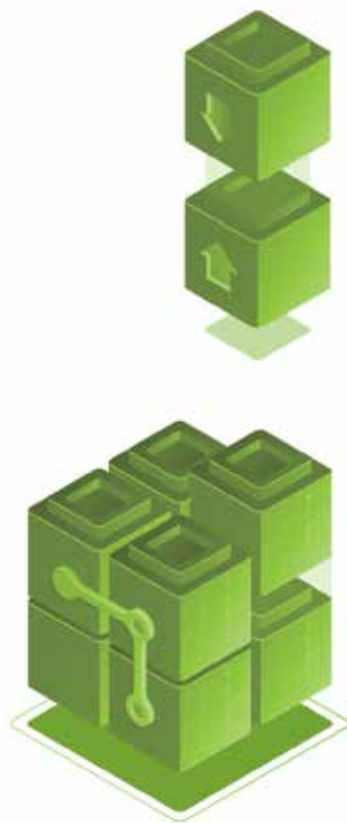
Dennis zal het Competence Center dan ook zeker aanbevelen bij andere organisaties. “Sterker nog; ik zou deze manier van samenwerken ook graag zien bij andere leveranciers van ons. Hoe vaak kijk je niet op tegen weer een lastig telefoontje? Bij Joost-IT is daar nooit sprake van. Zij willen de dingen samen oppakken, samen binden en samen ervaringen opdoen. Of het nu gaat om iets simpels als extra tekst toevoegen of samen een complexe materie aanpakken; dat maakt niet uit.”



De dienstverlening van het Competence Center past ook heel goed in de ontwikkeling die de gemeente, waar Dennis voor werkt, momenteel doormaakt. “We willen zoveel mogelijk doorgroeien naar regiebeheer. Door de verbetering van de dienstverlening van Joost-IT kunnen we TOPdesk dieper en beter gebruiken in onze organisatie en efficiënter inzetten. Door koppelingen kunnen we alle meldingen die door Joost-IT geregistreerd zijn, afhandelen. Met één druk op de knop gaan zij er mee aan de slag. Het hele grote voordeel daaraan is, dat het onderzoek al intern door de servicedesk gedaan is. Ik zet er in wat ik van Joost-IT verwacht en zij gaan er mee aan de slag. Negentien van de tien keer begrijpen we elkaar perfect. Het scheelt tijd en sores!”

## Optimaal

Dennis besluit: "Ik vind het heel prettig dat zij de kleine en grote dingen van elk kaliber kunnen faciliteren. Ik hoef me geen zorgen te maken, niets blijft lang liggen. Wat ik merk bij het gebruik van het Competence Center is, dat we de diepgang van TOPdesk optimaal benutten. Eerst waren we al tevreden met het in de lucht houden van TOPdesk. Maar we zien nu, dat dit systeem als een olievlek uitbreidt naar andere afdelingen. Waarbij ook deze afdelingen gebruik kunnen maken van de gebruiksvriendelijkheid en het vragen laten beantwoorden door Joost-IT. Dat is erg prettig en ook ons doel; door samen te werken leren zij van ons en leren wij van hen."



Voor meer informatie:  
[www.joost-it.nl/competence-center](http://www.joost-it.nl/competence-center)

© Copyright 2022, Joost-IT.

**JOOST**  
SIMPLIFY IT