



arbo
unie

KLANTVERHAAL

Arbo Unie verbetert de dienstverlening van hun IT-servicedesk met Insocial

Een vergeten wachtwoord, een vastlopende laptop of een applicatie die niet werkt zoals het hoort - dat soort IT-problemen kosten kostbare tijd. Tijd die de medewerkers van Arbo Unie liever besteden aan het gezond houden van werkend Nederland. Daarom zorgt de IT-servicedesk van Arbo Unie ervoor dat dit soort problemen zo snel mogelijk worden opgelost.

De uitdaging: de inrichting van TOPdesk optimaliseren

Patrick Camphuijzen begon anderhalf jaar geleden als functioneel beheerder bij Arbo Unie. Eén van zijn eerste taken? De inrichting van TOPdesk optimaliseren, zodat medewerkers nog sneller geholpen worden. Maar daarvoor moest hij eerst weten waar het beter kon. "We hadden weinig inzicht in wat medewerkers van onze dienstverlening vonden," vertelt Patrick. "In de afmeldmails van onze tickets stond een QR-code waarmee mensen feedback achter konden laten, maar dat werd duidelijk als een te hoge drempel ervaren. We kregen hooguit tien reacties per maand."

Het moest anders, vond Patrick. Toen TOPdesk een pilot aankondigde met Insocial, was hij direct enthousiast. "De mogelijkheden van de feedbacksoftware van Insocial spraken enorm tot de verbeelding. Verschillende vragenlijsten, veel instelmogelijkheden, duidelijke rapportages - precies wat we nodig hadden."

In korte tijd is er veel gebeurd

Na elk opgelost ticket krijgen medewerkers nu een korte survey die snel in te vullen is. Daardoor is de drempel laag. Het aantal reacties is sinds de pilot met Insocial enorm gegroeid: waar ze eerst hooguit tien reacties per maand kregen, zijn dat er nu rond de honderd.

” Soms lezen mensen feedback terug over een ticket dat zij hebben afgehandeld en dan zie je echt een glinstering in hun ogen. Mooi is dat.

Patrick Camphuijzen - Functioneel Beheerder

”

We zijn heel tevreden. Niet alleen met de software, maar ook met de ondersteuning die we krijgen. Als we ergens niet uitkomen, hebben we dezelfde dag nog antwoord.”

Patrick Camphuijzen - Functioneel Beheerder

Elke vrijdag duikt Patrick in de feedback. Hij is trots op het aantal positieve reacties dat binnenkomt: “We krijgen vooral veel positieve feedback. Mensen vertellen ons regelmatig dat ze zien hoe hard we werken en dat we vooral zo door moeten gaan. Ik merk dat dat ons hele team goed doet. Soms lezen mensen feedback terug over een ticket dat zij hebben afgehandeld en dan zie je echt een glinstering in hun ogen. Mooi is dat.”

Natuurlijk komt er soms ook negatieve feedback, maar daar gaat het team goed mee om. Patrick: “We hebben een hele fijne cultuur. Krijgen we een negatieve beoordeling? Dan kijken we samen hoe we het de volgende keer beter kunnen doen. Inmiddels hebben we ook al wat verbeteringen doorgevoerd. Een paar formulieren in de self-service portal bleken bijvoorbeeld slecht vindbaar te zijn. Toen we dat een paar keer in de feedback terugzagen, hebben we dat direct aangepakt.”

Een fijne samenwerking met een vervolg

Arbo Unie is erg enthousiast over de pilot en heeft besloten om met Insocial te blijven werken. Patrick vertelt: “We zijn heel tevreden. Niet alleen met de software, maar ook met de ondersteuning die we krijgen. Als we ergens niet uitkomen, hebben we dezelfde dag nog antwoord.”

De komende tijd gaat Arbo Unie de software van Insocial nog intensiever inzetten. Patrick: “Op dit moment gebruiken we Insocial alleen voor de IT-servicedesk, maar we willen het mogelijk ook uitbreiden naar Facilitair, HR en alle andere groepen binnen TOPdesk. Er valt nog een heleboel uit Insocial te halen. Daar gaan we de komende tijd lekker mee verder.”

Insocial
FEEDBACK SOLUTIONS

 **TOPdesk**

Benieuwd naar de mogelijkheden?

Lees meer over Insocial op onze [Marketplace](#), neem contact op met jouw customer success manager of mail naar info@topdesk.com