

# “Remcoh ontzorgt mobiel werken voor onze trainers op locatie”

Klant aan het woord: Roger Keijers, Odyssee



**Odyssee** hart voor ontwikkeling

**Odyssee is gespecialiseerd in training, opleiding, coaching en advies. Het bedrijf, dat landelijk opereert, heeft daarbij drie speerpunten: het trainen en coachen van ondernemingsraden, het begeleiden van medewerkers die kort voor hun pensioen staan en het begeleiden van organisaties en de daarin werkende individuen bij vraagstukken die te maken hebben met vitaliteit (alle levensfasen) en arbeidsmotivatie. Daarmee is Odyssee één van de grootste aanbieders in Nederland van diensten rond belangrijke onderwerpen als medezeggenschap, duurzaam personeelsbeleid, organisatieontwikkeling, leefbaarheid, inburgering en participatie in zorg en welzijn. Dit doet Odyssee met 65 medewerkers, waarvan 45 trainers en adviseurs.**

## Hardware vervanging

Alle trainers zijn uitgerust met een laptop waarmee ze op locatie bij conferentiecentra of bedrijven cursussen en presentaties verzorgen. De laptops waar mee gewerkt werd waren verouderde modellen. Omdat Odyssee werkt in een Citrix-omgeving ging dit lange tijd goed en was er weinig noodzaak om te vervangen. Op termijn werd het werken buiten Citrix om echter wel een probleem. “PowerPoint presentaties begonnen in omvang te groeien en er werd in toenemende mate gebruik gemaakt van audiovisuele ondersteuning. De laptops werden te traag en bovendien waren ze vaak niet compatibel met bestanden die door opdrachtgevers (vaak op USB-stick) werden aangeleverd. Dat kwam erg onprofessioneel over”, vertelt Roger Keijers, verantwoordelijk voor ICT bij Odyssee.

## Toegevoegde waarde

Roger ging op zoek naar een leverancier voor nieuwe laptops. Daarbij was de vraag niet alleen de laptop

zelf. Men was namelijk op zoek naar meerwaarde. “Een doos kopen kunnen we overal, maar we waren op zoek naar een oplossing waarmee de gebruikers-tevredenheid omhoog gaat. Iemand die de ICT-dienst echt voor ons kon ontzorgen. We zijn Remcoh op het spoor gekomen via Paradigit. Remcoh is een partner die toegevoegde waarde levert met remote beheer oplossingen. Ieder zijn vak. Ons gaat het maar om 1 ding: onze trainers moeten zorgeloos kunnen werken en als het fout gaat snel geholpen kunnen worden. Onze organisatie is afgelopen jaar gekrompen en de ICT-afdeling werd van vier personen teruggebracht naar één. Met slechts één persoon die de gebruikers moet ondersteunen, loop je tegen situaties aan waarbij onze trainers niet meteen geholpen konden worden. Denk aan een trainer die zijn presentatie op locatie niet aan de praat krijgt en de ICT-er niet

“Een doos kopen kunnen we overal, maar we waren op zoek naar een oplossing waarmee de gebruikers-tevredenheid omhoog gaat. Iemand die de ICT-dienst echt voor ons kon ontzorgen. Remcoh is de partner die deze toegevoegde waarde levert.”

kan bereiken omdat die in een vergadering zit. Of de ICT-er wordt ziek of gaat met vakantie. Daar hebben we nu Remcoh voor. Dát is voor ons de meerwaarde. Remcoh neemt in zo’n geval het scherm van de gebruiker over en lost het probleem op. De trainer is meteen geholpen en zijn presentatie loopt geen gevaar.”

“Remcoh is een partner die toegevoegde waarde levert met remote beheer oplossingen. Ieder zijn vak. Ons gaat het maar om 1 ding: onze trainers moeten zorgeloos kunnen werken en als het fout gaat snel geholpen kunnen worden.”

### Vangnet

“We maken gebruik van de dienst Remcoh XL. De werkplekken worden op afstand door Remcoh beheerd, waarbij ik de eerstelijns ondersteuning voorlopig zelf doe. Ik kan zelf inloggen op het Remcoh ticketing systeem en daarmee alle openstaande calls volgen. Bovendien kan ik zelf een scherm van een gebruiker overnemen. Je moet je voorstellen dat veel van onze trainers een leeftijd hebben van 55 jaar of ouder. Die mensen hebben veel verstand van hun vak, maar lang niet altijd verstand van computers. Soms weten ze niet of ze lokaal op de laptop aan het werk zijn of in de Citrix omgeving. Ik vind het prettiger om deze vragen eerst zelf op te vangen. Pas als ik het zelf niet opgelost krijg, val ik terug op Remcoh. Remcoh fungeert dus als een vangnet. Remcoh is altijd bereikbaar en voert op de achtergrond het beheer uit. Updates worden gemanaged doorgevoerd zonder dat we daar iets van merken. Dat geeft enorm veel rust in de organisatie en de gebruikers zijn tevreden.”

### Kennis

“Ik ben van mening dat je alleen moet doen waar je goed in bent, dus voor mij was er geen reden om niet uit te besteden. Remcoh van Paradigit gaf een vertrouwd gevoel. Paradigit levert en beheert duizenden systemen per jaar, dus ze weten echt wat wel en niet goed werkt. Die kennis leen ik graag, in plaats van dat ik die kennis zelf moet opbouwen.”

### Het nieuwe werken

“Wij zien het zo bij Odyssee: geef je medewerkers de gelegenheid om in onze tijd wat dingetjes te doen voor thuis, dan doen ze ook automatisch dingen voor de zaak in hun eigen tijd. We geven best wel wat vrijheid daarin aan onze medewerkers. Software installeren en de laptop gebruiken voor privé dingen mag, maar natuurlijk wel op eigen verantwoording.

We geven geen ondersteuning op eigen data of applicaties. Loopt een laptop vast, dan wordt er een nieuw image geplaatst, ook als daar privé foto's op staan. Daarnaast krijgen we bijvoorbeeld wel eens vragen over een thuisprinter die niet werkt. Formeel gezien niet ons probleem, maar we lossen dit graag voor de gebruiker op en willen dat stukje ontzorgen wel bieden.”

“Remcoh fungeert dus als een vangnet. Remcoh is altijd bereikbaar en voert op de achtergrond het beheer uit. Updates worden gemanaged doorgevoerd zonder dat we daar iets van merken. Dat geeft enorm veel rust in de organisatie en de gebruikers zijn tevreden.”

### Samenwerking

Over de samenwerking met Remcoh is Roger tevreden. “Ik heb Remcoh weinig aan de telefoon. En dat heb ik ook het liefst. Als ik ze niet hoeft te bellen, dan loopt alles goed. Ik ben super tevreden over het eerste jaar.”

### [www.remcoh.nl](http://www.remcoh.nl)

Voordelig en compleet ICT-beheer.

Bel Remcoh  
voor een demo  
040 75 12 100

**Remcoh**   
Voordelig en compleet ICT beheer