

ESRI Nederland Support: 'Vlot en nuttig'

Werken met GIS is in alle facetten een uitdaging. Zo zijn de aangeleverde databestanden niet altijd even netjes. En uitdagend wordt het helemaal als de grenzen op de proef worden gesteld: van hardware, services en kennis. ESRI Nederland Support staat ArcGIS-gebruikers graag bij om ze verder op weg te helpen. Maar hoe ervaren zij dit? In Perspectief vond het tijd voor een kleine evaluatie.



Lars de Vries: "Support denkt echt mee om te komen tot de juiste oplossing."

Natuurlijk doet ESRI Nederland Support haar uiterste best om klanten te helpen. Aan die intentie zal het niet liggen. Uiteindelijk telt het of de gebruiker van geo-informatie verder kan. Met andere woorden: of bijvoorbeeld Jacklyn Koot succesvol kan zijn in het gebruiken van haar geo-informatie.

Koot is medewerker operationele voorbereiding bij Brandweer Haaglanden. "Er zijn periodes geweest dat ik ESRI Nederland Support dagelijks aan de lijn had. Ze blinken uit in het goed luisteren, het probleem definiëren en het bieden van een goede oplossing. Ik ervaar ze als

betrouwbaar en klantgericht." Ze vertelt over een concrete supportvraag: "Ik moest een keer losse annotaties mergen, van verschillende schalen allemaal naar een zelfde schaal. Binnen een dag kreeg ik de oplossing hoe ik dit het beste kon aanpakken."

Ook Erik Wahle, technisch medewerker bij adviesbureau Mobycon, vindt het goede luisteren een sterke kant van de afdeling Support. "Ze begrijpen de vraag goed en reageren er ook snel op. De geboden oplossingen zijn meestal zeer bruikbaar. Normaliter krijg ik binnen één à twee werkdagen een oplossing." Wahle vertelt over een aantal cases die hij ooit gekoppeld had aan een lineaire referentie. De helft daarvan werd niet gevisualiseerd. "Support zocht uit waar het aan lag en sindsdien werkt het goed."

Alessandra Scotta, senior ontwikkelaar bij Geodan, werkt vaak met het ESRI-platform. Geregeld vuurt ze vragen op ESRI Nederland Support af, bijvoorbeeld naar aanleiding van het project dat ze voor de gemeente Zoetermeer uitvoert. Net als Erik Wahle krijgt ze rap antwoord: "Binnen één werkdag krijg ik antwoord, en binnen één à twee werkdagen een oplossing – en de antwoorden

zijn meestal erg nuttig. Ze hebben verstand van zaken." Lachend: "En er werken aardige mensen!" Scotta is ook kritisch: "Soms zijn hun antwoorden wat algemeen; dan kunnen ze beter zeggen dat ze zich er verder in zullen verdiepen. Maar dat zijn uitzonderingen!"

Lars de Vries van ingenieursbureau Breijn B.V. is over het algemeen zeer tevreden over de wijze waarop de afdeling omgaat met de door Breijn ingediende supportvragen. "Een supportvraag wordt snel opgepakt. En we merken dat support echt meedenkt om te komen tot de juiste oplossing." De meest recente problemen hadden onder meer te maken met de License manager. "Met advies en hulp hebben we de juiste keuzes kunnen maken en daarmee onze problemen kunnen lokaliseren en oplossen."

ESRI Nederland Support is voortdurend bezig met het verbeteren van haar dienstverlening. Zo kunnen ze ArcGIS-gebruikers in hun werk succesvol maken.

AUTEURS: Harmen van Doorn
en Wilfred Hermans
E-MAIL: geographicthinking@esri.nl