

Jaarrapportage 2023

DIENTVERLENING

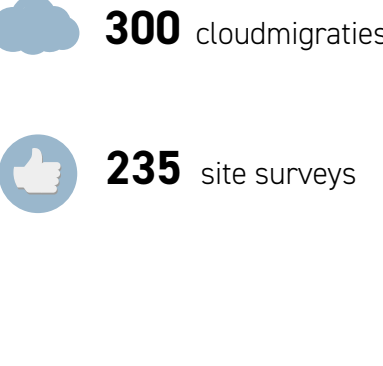
HOE ONZE DIENSTVERLENING STEEDS BETER WORDT ERVAREN

Bij Heutink ICT beseffen we het heel goed: onze klanten zijn ons bestaansrecht. En hoe beter onze dienstverlening, hoe positiever het gevoel dat klanten over ons hebben. Logisch dus dat we er continu alles aan doen om de kwaliteit van die dienstverlening naar het hoogst mogelijke peil te brengen. Ook dit jaar onderschrijven onze trendanalyses dat we de juiste stappen maken en dat de klant dat ook zo ervaart.

SERVICEDESK

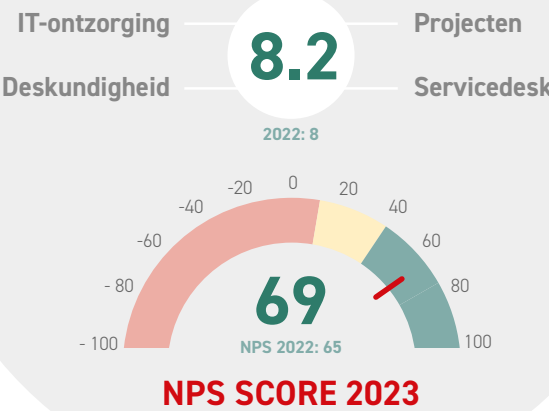


PROJECTBUREAU



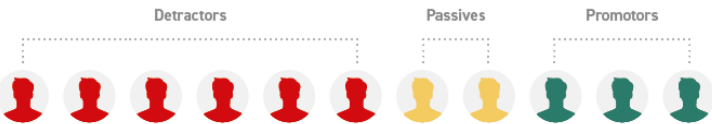
KLANTTEVREDENHEID

Welk cijfer gaven jullie ons?



“Hoe waarschijnlijk is het dat je, op een schaal van 0 tot 10, Heutink ICT gaat aanbevelen aan familie, vrienden en collega's?”

De NPS Score deelt respondenten in drie groepen, op basis van het cijfer dat zij geven:



HEUTINK ICT INSIDER PROGRAMMA

193 insiders

Leerkrachten, ICT'ers, directeuren en ouders worden maandelijks betrokken in het ontwikkelproces.

KLANTFEEDBACK

3.000 votes

Nieuwe ideeën of feedback op die ideeën via onze Productboards.

CHECK DE PRODUCTBOARDS



BESCHIKBAARHEID PLATFORM

99,9% uptime

Laat ze leren.

PRIVACY & SECURITY

WERKEN AAN EEN VEILIGE DIGITALE OMGEVING

In 2023 was privacy en security een absoluut speerpunt door de introductie van het normenkader. Wij hebben onze dienstverlening in lijn gebracht met deze nieuwe wetgeving en uitgebreid. Ook hebben we veel aandacht besteed aan duiding, rollen en verantwoordelijkheden.



Securityscan
Normenkader



Normenkaderwijzer



Beveiligingswijzer



DE BEVEILIGING DIE JE ALS SCHOOL NODIG HEBT

Onze uitgebreide aanpak voor het waarborgen van privacy en security in het onderwijs hebben wij samengevat in 4 gebieden.

Visie, beleid en organisatie

Veilige ICT begint met een visie, passend beleid en het neerzetten van een juiste organisatie.

De techniek op orde

In onze veilige ICT-oplossingen hebben we al veel solide securityservices ingebouwd.

Uitgebreide beveiliging

Er zijn situaties waarin het raadzaam kan zijn om extra securitymaatregelen te treffen. Daarin bieden wij diverse opties.

De menselijke factor

Hoe goed je de techniek ook voor elkaar hebt, uiteindelijk geeft de mens de doorslag.

DIT ZEGGEN KLANTEN OVER ONS...

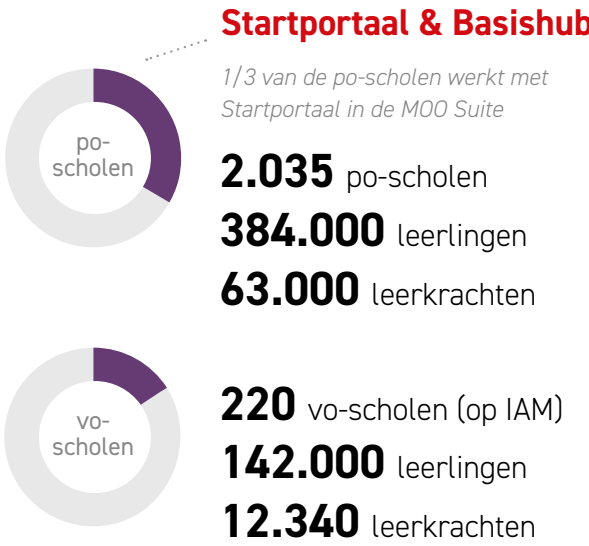
Goede service Professioneel
Behulpzaam
Klantvriendelijk Meedenkend
Oplossingsgericht
Gericht Goed bereikbaar
Deskundig Betrouwbaar
Klantgericht

MEER OVER SECURITY & PRIVACY



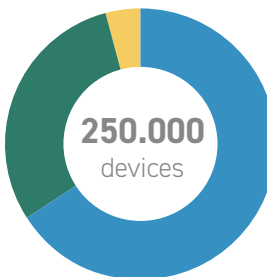
INNOVATIE & ONTWIKKELING

MOO SUITE



APPARAATBEHEER

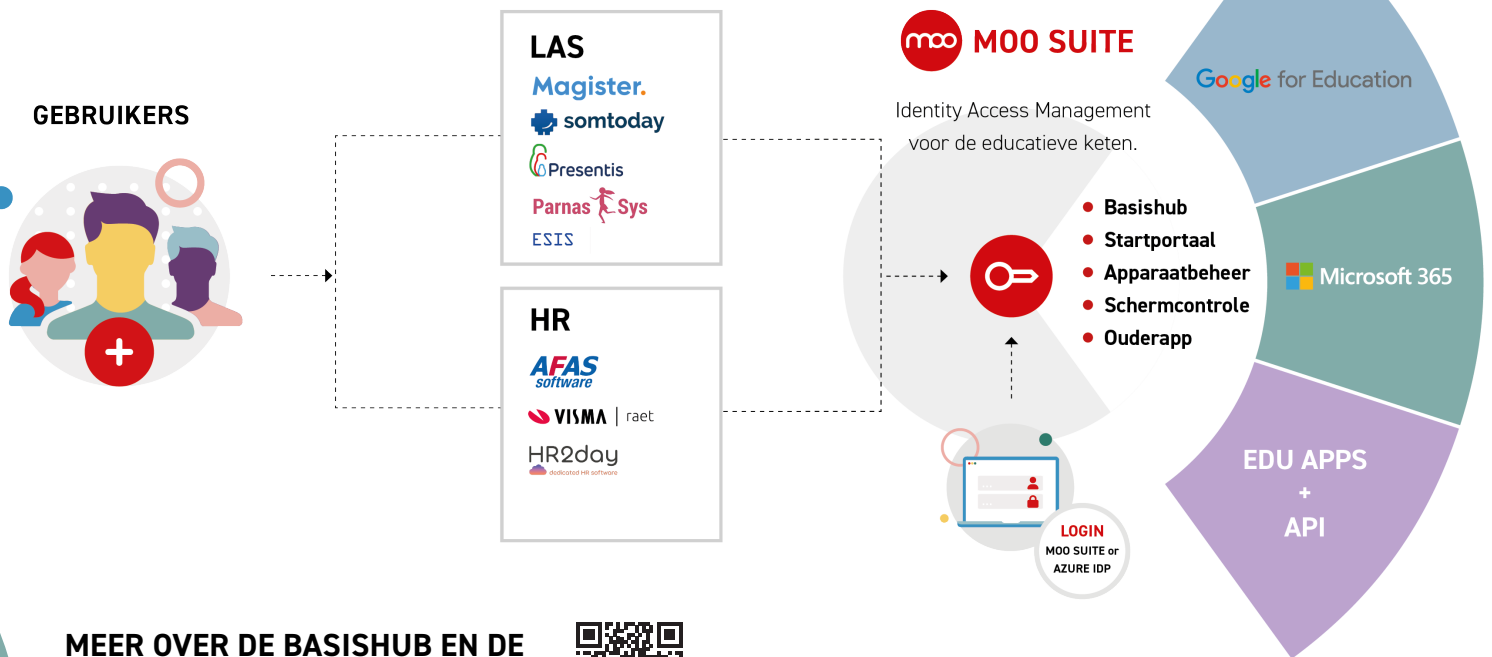
1.777 scholen maken gebruik van Apparaatbeheer



Chrome **191.267** (veelal leerlingen)
Windows **88.927** (veelal leerkrachten)
iPads **12.424** (veelal leerlingen onderbouw)

NIEUWE KOPPELINGEN IN BASISHUB

In 2023 hebben we Basishub verder doorontwikkeld en zijn diverse LAS- en HR-koppelingen toegevoegd om gegevens uitwisselingen te automatiseren.



MEER OVER DE BASISHUB EN DE VOORDELEN VAN DE MOO SUITE



heutink•ict