

Referentiecase

Kindergarden: binnen één dag een nieuw device

“De zorg voor de aan ons toevertrouwde kinderen loopt altijd door”

Kinderopvangorganisatie Kindergarden maakt intensief gebruik van Apple iPads. Gaat een device stuk? Dan garandeert Aces Direct dat er (onder voorwaarden) uiterlijk de volgende ochtend een vervangend exemplaar wordt geleverd – zodat de zorg voor elk kind ongehinderd doorloopt.

Ware jongleurs

Pedagogisch medewerkers in een kinderdagverblijf zijn tegenwoordig ware jongleurs. Niet alleen zijn ze de hele dag druk in de weer met de kinderen zélf, ze leggen ook steeds meer zaken (verplicht) vast: van het eten en drinken dat kinderen krijgen tot eventuele medicatie. En van hoe lang het kind geslapen heeft tot eventuele afwijkingen in het gedrag. Bij een groep van pak ‘m beet 15 kinderen loopt de administratieve druk daarmee al snel flink op. En daar komt de communicatie met ouders en verzorgers dan nog bij; die blijven graag op de hoogte van wat hun kind allemaal meemaakt, en een fotootje is tegenwoordig zo gemaakt én verstuurd.

Onmisbaar hulpmiddel

Bij dit alles is de tablet in steeds meer kinderdagverblijven een onmisbaar hulpmiddel. Dat is ook het geval bij Kindergarden, een Nederlandse organisatie voor kinderopvang met ruim zeventig vestigingen en meer dan tweeduizend medewerkers. De pedagogisch medewerkers maken dagelijks intensief gebruik van Apple iPads voor alle verslaglegging en communicatie, vertelt Alf Parmentier, IT Manager bij Kindergarden. “De iPads kun je in die zin echt zien als een ‘bedrijfskritisch’ middel; als een apparaat hapert of stukgaat – bijvoorbeeld omdat het valt of omdat er drinken overheen gaat –, levert dat meteen problemen op. In de eerste plaats omdat de medewerker op de groep dan alles handmatig moet gaan vastleggen, waardoor de werkdruk nóg verder oploopt. Maar ook voor de medewerkers van de IT-afdeling is het onhandig; die moeten alles uit handen laten vallen om maar zo snel mogelijk te zorgen voor een vervangend device. Daardoor komt hun andere belangrijke werk – zoals het werkplekbeheer en het beheer van de cloud-infrastructuur – soms in het gedrang.”



“Gaaf een iPad stuk, dan wil je de zekerheid dat die zo snel mogelijk vervangen wordt”

Alf Parmentier | Kindergarden

Uitdagingen

Het is precies die uitdaging waar Kindergarden steeds vaker tegenaan liep: als een iPad stukging, duurde het vaak vrij lang voordat er een vervangend device op de groep aanwezig was. Daardoor liep de werkdruk voor medewerkers soms flink op. Alf: “Je moet je voorstellen: in totaal hebben we zo’n 700 groepen, met één iPad per groep. En ongeveer één op de drie iPads wordt jaarlijks vervangen of ter reparatie aangeboden. Dat betekent dat vrijwel elke werkdag wel een vervangende iPad naar een groep gestuurd moet worden. Onder de streep is dat een behoorlijke technische en logistieke operatie.”

“Via de speciaal daarvoor ingerichte bestelportal kunnen we snel een vervangend device aanvragen.”

Alf Parmentier | Kindergarden

Vervanging binnen 24 uur

Kindergarden ging daarom op zoek naar een externe partij die het hele proces rondom het configureren en uitrollen van vervangende iPads voor zijn rekening kon nemen, binnen 24 uur. In een offertetraject bleek Aces Direct uiteindelijk de enige partij die kon voldoen aan de belangrijke eis van vervanging binnen één dag, vertelt Alf. “Gaaf een iPad stuk? Dan kunnen we nu via de speciaal daarvoor ingerichte bestelportal een vervangend device aanvragen. Doen we dat vóór 12.00 uur, dan biedt Aces Direct ons de garantie dat uiterlijk de volgende ochtend een nieuw apparaat wordt afgeleverd, dat volledig is voor-geconfigureerd voor de betreffende groep. De pedagogisch medewerkers kunnen dus meteen aan de slag met de nieuwe iPad. Bovendien zijn alle devices standaard voorzien van een stevige, valbestendige hoes en een goede screenprotector.”

“Als we vóór 12.00 uur een melding maken, hebben we de volgende ochtend gegarandeerd een nieuw device binnen.”

Alf Parmentier | Kindergarden





Samen finetunen

Het hele proces van bestellen, configureren en uitleveren loopt inmiddels op rolletjes, schetst Alf. “Vergis je niet: er staat echt behoorlijk wat druk op dat proces. Als er ook maar ergens in de keten een uur vertraging ontstaat, haalt Aces Direct de deadline van next day delivery niet. We hebben daarom veel tijd besteed aan het samen finetunen van dat proces, en we blijven voortdurend zoeken naar mogelijkheden en kansen om dit verder te stroomlijnen.”

“Maximaal flexibel: waar nodig past Aces Direct zijn eigen processen aan als dat voor ons beter werkt.”

Alf Parmentier | Kindergarden

Aces Direct toont zich hierbij erg flexibel, benadrukt Alf. “Ze denken actief mee, komen voortdurend met goede adviezen voor verdere optimalisatie, en waar nodig zijn ze altijd bereid om hun eigen operationele processen aan te passen als dat voor ons beter werkt. Dat doen ze echt heel goed, vind ik.”

Alle ballen in de lucht

Door deze oplossing wordt de IT-afdeling van Kindergarden flink ontlast en kunnen de medewerkers zich volledig focussen op hun andere taken. Het allerbelangrijkste is verder uiteraard dat het proces op de groepen nu ongestoord doorloopt, benadrukt Alf. “Onze pedagogisch medewerkers zijn echte multitaskers. Dankzij dit snelle vervangingsproces kunnen ze nu alle ballen in de lucht houden en loopt de zorg voor de aan ons toevertrouwde kinderen altijd door – wat er ook gebeurt.”