



« Grâce à notre passage vers Telenet et BASE, nos appels fixes et mobiles sont désormais de meilleure qualité, à moindre prix. »

Peter Vanmarcke, gérant de Vanmarcke Computers



Défis

- > Proposer un support à distance à nos clients
- > Un abonnement mobile à la mesure de chaque collaborateur
- > Budget d'une PME



Solutions

- > Business Fibernet
- > SIP via coax
- > B-FLEET de BASE
- > IP-VPN



Avantages

- > Meilleure capacité, meilleure qualité
- > Importantes économies
- > Telenet comme one-stop-shop

Vanmarcke Computers voit la qualité augmenter et les coûts diminuer

Vanmarcke Computers a été fondé en 1982 par Johan Vanmarcke. L'entreprise familiale fournit des solutions IT aux PME. « Nous leur proposons une solution globale, dont la gestion à distance », explique le fils et co-gérant Peter Vanmarcke. « Cela nécessite une connexion internet stable et de nombreux appels. »

Vanmarcke Computers fournit des services IT aux PME et indépendants depuis plus de 30 ans déjà. « Nos activités se déclinent en trois volets », entame le gérant Peter Vanmarcke. « Nous développons tout d'abord de logiciel sur mesure. Nous avons créé notre propre suite ERP pour les PME : avec une gestion des clients, des fournisseurs et des stocks, un système de caisse et la comptabilité associée. Nous proposons aussi du matériel comme des serveurs, des ordinateurs, des réseaux ainsi que des systèmes de surveillance par téléphone et par caméra. La consultance est notre troisième cheval de bataille. Nous identifions l'environnement IT des clients et analysons comment en optimiser le fonctionnement. De quoi permettre aux PME de bénéficier d'une solution globale. »

Internet stable pour un contrôle à distance

Une solution globale est une solution administrée par Vanmarcke Computers. Peter : « Il est intéressant pour les PME d'externaliser l'ensemble de leur IT, d'autant plus que la technologie permet désormais de résoudre les problèmes à distance. Nous prenons très souvent le contrôle de l'écran des clients – il arrive que 6 collaborateurs offrent un support à distance simultané. Une connexion internet stable et une bande passante suffisante sont donc essentielles. Business Fibernet répond parfaitement à ces besoins : la ligne de 240 Mbps nous fournit une capacité plus que suffisante. »





« Nous avons aussi choisi le VoIP pour la stabilité de la connexion internet. Avec SIP, nous avons réduit nos coûts jusqu'à moins d'un tiers. »

Peter Vanmarcke, gérant de Vanmarcke Computers

Continuité pour les clients

Vanmarcke Computers exploite aussi la ligne pour relier ses trois sites entre eux. Peter : « Notre centre de données à Furnes est utilisé non seulement en interne, mais aussi pour proposer des logiciels à nos clients. Quelque 400 clients louent de l'espace sur notre serveur et accèdent ainsi à leur logiciel. Cela nécessite aussi une stabilité et une bande passante suffisantes. Pour garantir la continuité, nous avons construit une réplique du centre de données d'Ostende et réalisé un back-up sur un NAS (Network Attached Storage) sur un deuxième site à Furnes. Les trois emplacements sont reliés dans un VPN. Une ligne DSL louée assure la redondance. »

La téléphonie fixe et mobile sur le grill

Offrir un support nécessite certes un internet stable, mais ce n'est pas tout. « Pour proposer une prise en charge, nous décrochons aussi souvent le téléphone », affirme Peter. « Nos frais de téléphonie sont dès lors très élevés. Grâce à la connexion internet stable de Telenet, nous avons décidé de passer au VoIP. » Après une étude de marché, il s'est avéré que Telenet était le meilleur dans son domaine : « Avec SIP, nous bénéficions d'appels de meilleure qualité et nous payons moins d'un tiers par rapport à notre ancien fournisseur. »

Lorsque Peter a pris connaissance du rachat de BASE par Telenet, il a décidé de passer aussi au crible la téléphonie mobile. « Il est apparu que B-FLEET de BASE pouvait nous permettre de réaliser de sérieuses économies », explique Peter. « Dans le cadre du plan tarifaire B-FLEET, nous avons choisi le meilleur plan pour chaque collaborateur. Chacun dispose désormais d'un abonnement sur mesure : certains bénéficient de plus de minutes d'appels et d'autres, de plus d'internet mobile. » Vanmarcke a aussi fait d'une pierre deux coups : « La couverture est désormais bien meilleure. Chez notre précédent opérateur, notre site de Furnes était niché dans un angle mort. Nous n'avions donc souvent pas de réseau. »

Une meilleure qualité, des coûts plus faibles

Vanmarcke Computers est jusqu'à présent ravi de son passage vers Telenet et BASE. « Nous profitons désormais d'une meilleure qualité pour notre internet, notre téléphonie fixe et notre téléphonie mobile, tout en payant moins. En notre qualité de fournisseur de solutions IT, nous collaborons – en plus de Telenet –, avec d'autres fournisseurs. Mais grâce en raison de notre expérience concluante, nous entendons recommander Telenet à tous nos clients, dans la mesure du possible », conclut Peter.

À propos de Vanmarcke Computers



L'entreprise Vanmarcke Computers a été fondée en 1982. Elle emploie aujourd'hui une équipe de 18 collaborateurs qui proposent des solutions IT depuis Furnes et Ostende à des PME et des indépendants. Six programmeurs développent des logiciels sur mesure, six techniciens gèrent l'installation et la maintenance du matériel et six collaborateurs sont responsables des ventes et de l'administration. Les particuliers ne sont pas en reste chez Vanmarcke : le vaste magasin de Furnes leur propose tout type de matériel audio, vidéo et multimédia, des TV et des PC.