



“Door onze overstap naar Telenet en BASE bellen we nu zowel vast als mobiel met meer kwaliteit, terwijl we minder betalen.”

Peter Vanmarcke, Zaakvoerder Vanmarcke Computers



Uitdagingen

- > Zonder zorgen remote support aanbieden aan klanten
- > Mobiel abonnement op maat van elke medewerker
- > Budget van een kmo



Oplossingen

- > Business Fibernet
- > SIP over coax
- > B-FLEET van BASE
- > IP-VPN



Voordelen

- > Meer capaciteit en kwaliteit
- > Enorme kostenbesparing
- > Telenet als one-stop-shop

Vanmarcke Computers ziet kwaliteit stijgen en kosten dalen

Vanmarcke Computers werd in 1982 door Johan Vanmarcke opgericht. Het familiebedrijf levert IT-oplossingen aan kmo's. “We bieden hen een totaaloplossing, inclusief beheer vanop afstand”, zegt zoon en medezaakvoerder Peter Vanmarcke. “Dat vraagt een stabiele internetverbinding en veel telefoontjes.”

Al meer dan dertig jaar levert Vanmarcke Computers IT-diensten aan kmo's en zelfstandigen. “Onze activiteiten vallen uiteen in drie luiken”, start zaakvoerder Peter Vanmarcke zijn verhaal. “Eerst en vooral maken we software op maat. We ontwikkelden een eigen ERP-pakket voor de kmo: met klanten-, leveranciers- en voorraadbeheer, een kassasysteem en de daaraan gekoppelde boekhouding. Daarnaast leveren we ook hardware zoals servers, computers, netwerken, telefonie- en camerabewakingsystemen. Ons derde luik is consultancy. We brengen de IT-omgeving van klanten in kaart en bekijken hoe we de werking kunnen optimaliseren. Zo zorgen we ervoor dat kmo's bij ons voor een totaaloplossing kunnen aankloppen.”

Stabiel internet voor remote support

Totaaloplossing betekent ook dat Vanmarcke Computers de oplossing beheert.

Peter: “Voor kmo's is het interessant om hun IT volledig uit te besteden, zeker nu de technologie het toelaat om problemen vanop afstand op te lossen. We nemen heel vaak het scherm van klanten over – soms bieden zes medewerkers tegelijk remote support. Dan heb je natuurlijk een stabiele internetverbinding met voldoende bandbreedte nodig. Business Fibernet voldoet perfect aan die noden, de lijn van 240 Mbps geeft ons meer dan voldoende capaciteit.”





“Dankzij de stabiele internetverbinding, kozen we ook voor VoIP. Met SIP schroefden we onze kosten tot minder dan een derde terug.”

Peter Vanmarcke, Zaakvoerder Vanmarcke Computers

Continuïteit voor de klanten

Vanmarcke Computers gebruikt de lijn ook om z'n drie sites met elkaar te verbinden. Peter: "Ons datacenter in Veurne wordt niet alleen intern gebruikt, maar ook om software aan klanten aan te bieden. Zo'n 400 klanten huren bij ons serverruimte en krijgen zo toegang tot hun software. Dat vraagt dus ook de nodige stabiliteit en bandbreedte. Om continuïteit te bieden, hebben we een replica van het datacenter in Oostende staan en wordt er ook een back-up gemaakt op een NAS (Network Attached Storage) op een tweede locatie in Veurne. De drie locaties zijn verbonden in een VPN, een gehuurde DSL-lijn zorgt voor redundantie."

Vaste en mobiele telefonie onder de loep

Support leveren vraagt niet alleen stabiel internet. "Om support te bieden, grijpen we uiteraard ook vaak naar de telefoon", weet Peter. "Onze telefoniekosten lagen dan ook zeer hoog. Mede dankzij de stabiele internetverbinding van Telenet, hebben we beslist om naar VoIP over te stappen." Na wat marktonderzoek bleek Telenet ook daarvoor als beste uit de bus te komen: "Met SIP zagen we de kwaliteit van de gesprekken erop vooruitgaan én betalen we minder dan een derde ten opzichte van onze vorige leverancier."

Toen Peter vernam dat Telenet BASE overnam, besliste hij ook de mobiele telefonie eens onder de loep te nemen. "Bleek dat we met B-FLEET van BASE óók een serieuze kostenbesparing konden realiseren", zegt Peter. "Uit de B-FLEET-tariefplannen kozen we voor elke medewerker het beste plan uit. Iedereen heeft nu een abonnement op maat: bij de een ligt de nadruk op belminuten, bij de ander op mobiel internet." Ook nu sloeg Vanmarcke twee vliegen in een klap: "De dekking is nu veel beter. Bij de vorige leverancier zat onze locatie in Veurne in een soort van blindspot, waardoor we vaak geen bereik hadden."

Meer kwaliteit, minder betalen

Tot nog toe zijn ze bij Vanmarcke Computers zeer tevreden met hun overstap naar Telenet en BASE. "We hebben nu zowel voor ons internet, onze vaste telefonie als onze mobiele telefonie meer kwaliteit, terwijl we minder betalen. Als leverancier van IT-oplossingen werken we – naast Telenet – nog met andere providers. Maar dankzij onze eigen goede ervaring, zullen we onze klanten altijd Telenet aanraden als de mogelijkheid er is", besluit Peter.

Over Vanmarcke Computers



Vanmarcke Computers werd in 1982 opgericht. Ondertussen levert een team van 18 medewerkers vanuit Veurne en Oostende IT-oplossingen aan kmo's en zelfstandigen. Zes programmeurs maken software op maat, zes techniekers installeren en onderhouden de hardware en zes medewerkers staan in voor de verkoop en administratie. Ook particulieren vinden hun gading bij Vanmarcke, in de ruime winkel in Veurne kunnen ze terecht voor audio, tv, video, pc en multimedia.