



DOORDACHTE, ANTICIPERENDE DIENSTVERLENING BIJ CONTINUE IT EXPERTS MET VERANTWOORDELIJKHEIDSGEVOEL

ICT-dienstverlening is al tientallen jaren ingeburgerd, maar bevindt zich qua servicegraad niet altijd op het niveau dat de ondernemer mag verwachten. Continue IT profileert zich met doordachte en betaalbare oplossingen, een anticiperende, pragmatische instelling en een toegewijd team dat zich verantwoordelijk voelt voor de situatie bij klanten en hun echt kent.

TEKST: AART VAN DER HAAGEN

FOTOGRAFIE: GEERT DE JONG, CHEESEWORKS.NL

Met bijna 25 jaar bestaansgeschiedenis streeft Continue IT, gevestigd in Voorthuizen en met Midden-Nederland als werkgebied, nog steeds niet na om een heel grote speler te worden. "Liever blijven we met ons relatief kleine team van negen mensen direct in verbinding staan met onze relaties," zegt directeur en oprichter Jan van Hoorn. "We vinden het belangrijk dat onze medewerkers hen echt kennen, een goed inzicht in hun systemen hebben en bij een telefoontje direct een kwestie kunnen oppakken, zonder dat de klant een ticket moet aanmaken of bij

een anonieme helpdesk terechtkomt. Mocht het probleem de software van een externe leverancier betreffen, dan verwijzen wij niet klakkeloos naar die partij, maar nemen er liever zelf contact mee op. Zo wordt onze opdrachtgever niet van het kastje naar de muur gestuurd. Verder maken we ons er sterk voor dat degene die tegen een probleem aan loopt rechtstreeks contact heeft met één van onze mensen."

BIJSPRINGEN

Dienstverlening voor een veelheid aan bran-

ches en opdrachtgevers van klein tot groot is bij Continue IT uitgegroeid tot een belangrijke tak van sport, naast het leveren van hard- en software (pc's, netwerkapparatuur etcetera) en het aanbieden van abonnementen voor bijvoorbeeld een internetverbinding, beveiligingssoftware en VOIP-telefonie. "Het draait in hoofdzaak om systeembeheer voor bedrijven die daarvoor zelf niemand in huis hebben - meestal tot dertig, veertig medewerkers - en grotere ondernemingen waar we op bepaalde momenten bijspringen, bijvoorbeeld wanneer hun eigen ICT'er besluit

om een andere baan te aanvaarden en een opvolger nog gevonden moet worden. Dan zetten we bijvoorbeeld één of twee dagen in de week iemand ter ondersteuning neer bij de klant. Desgewenst denken we zelfs mee in sollicitatietrajecten, om de opdrachtgever te helpen de juiste persoon voor de functie van systeembeheerder te vinden. Wij weten immers waarop je zo iemand functie-inhoudelijk zou moeten selecteren.”

PROACTIEVE DIENSTVERLENING

“Voor veel klanten fungeren we in eerste instantie als helpdesk, maar we bieden ook proactieve dienstverlening aan,” vervolgt Van Hoorn. “Daaronder valt bijvoorbeeld periodiek een bezoek brengen en de systemen nalopen op onregelmatigheden, inclusief dingen die mogelijk op termijn tot problemen zullen leiden. Ook geautomatiseerd monitoren behoort tot de mogelijkheden, desgewenst 24/7 en met een sms-alarmering. Verlopen de processen nog volgens stramien? Werkt de virus-scanner optimaal? Slagen de dagelijkse back-ups? Wij volgen dat via een groot dashboard op kantoor en buiten werktijden komen we in actie op basis van sms-meldingen. De klant contacteren, de leverancier van haperende software inschakelen, op afstand 's weekends een uitgevallen internetverbinding herstellen en daarmee voorkomen dat medewerkers op maandag niet aan de slag kunnen, het zijn zomaar wat voorbeelden van acties die we ondernemen. Welke opties een klant ook kiest qua dienstverlening, hij zit bij ons nooit aan een contract vast en betaalt uitsluitend voor uren die we echt aan zijn bedrijf besteden. Daarmee leggen we voor onszelf de lat hoog om elke dag de beste service te verlenen.”

“We leggen voor onszelf de lat hoog om elke dag de beste service te verlenen.”

Jan van Hoorn



DUBBEL UITVOEREN

Tot proactieve dienstverlening rekent Continue IT ook anticiperende alarmering. “Bijvoorbeeld het instellen van een automatische melding zodra een disk in een server voor negentig procent vol raakt, zodat we voldoende gelegenheid hebben om deze in overleg met de klant op te schonen of uit te breiden, alvorens er storingen zouden kunnen optreden,” legt Van Hoorn uit. “Onze bedrijfsnaam geeft al aan dat we sterk inzetten op continuïteit. Te denken valt daarbij onder andere aan het dubbel uitvoeren van de internetverbinding, netwerkapparatuur, stroomvoorzieningen en servers, met een automatische omschakeling naar stand-by-techniek in geval van problemen. Dan gaat er meteen ook een melding uit, want we willen alles natuurlijk niet langdurig in de reservemodus laten draaien. Verder bieden we mogelijkheden voor disaster recovery; een veilige gedachte wanneer bijvoorbeeld je server kapot gaat, er brand uitbreekt of diefstal

van componenten plaatsvindt. Veel bedrijven controleren vrijwel nooit of back-ups daadwerkelijk slagen. Wij halen die in overleg enkele keren per jaar op en checken dan via een 'vreemd' systeem of alles nog werkt. In de nabije toekomst gaan we dit waarschijnlijk zelfs als dagelijkse check aanbieden.”

KWETSBAARHEDEN AAN DE OPPERVLAKTE

Passend in het beleid van 'geen langlopende verplichtingen' is de security scan, die Continue IT bij nieuwe relaties in twee dagen tijd uitvoert; een betaalbare oplossing. “De eerste dag begint onze ethical hacker met een scan van het bestaande systeem, die via gecontroleerde aanvallen alle kwetsbaarheden - zoals lekken - aan de oppervlakte brengt. Over het algemeen schrikken klanten van de rapportage die dit oplevert; soms loopt het aantal zwakke punten in de honderden. Wij gaan ze rangschikken op risico en urgentie en in overleg met de opdrachtgever de meest kritische als eerste aanpakken, bijvoorbeeld door updates te installeren en gebruikersrechten in te perken. Aan het eind van de tweede dag vindt opnieuw een scan plaats en daaruit komt een tweede rapportage rollen, die je met de eerste vergelijkt. In deze tijd is dat belangrijker dan ooit, sinds het intreden van de strenge AVG-wetgeving in mei jongstleden. Je moet als bedrijf kunnen aantonen dat je serieus aandacht besteedt aan de bescherming van persoonsgegevens.” Uit de algehele werkwijze van Continue IT valt op te maken dat deze ICT-dienstverlener zich met een sterk verantwoordelijkheidsgevoel toelegt op systeembeheer bij de klant, met veel nadruk op het voorkomen van problemen en een persoonlijk contact.

www.continue.it