

FRANK VAN DER MAATEN EN GERTJAN VAN DER AALST

(ARCHIOLOGI) OVER IT-BEHEER:

'COMMUNICATIE SPEELT EEN CRUCIALE ROL'

ArchiLogiQ houdt zich bezig met IT-beheer voor het MKB. Nou is volgens onderzoek de MKB-er over het algemeen geen gemakkelijke klant voor IT-ers. Een MKB-ondernemer vindt IT complex en duur, maar hij realiseert zich tegelijkertijd dat een stabiele IT-structuur cruciaal is voor zijn bedrijfsvoering. ArchiLogiQ maakt IT-beheer inzichtelijk. Hoe? Helder communiceren, laten weten wat je doet, wat de acties zullen zijn en met welk resultaat. Algemeen directeur Frank van der Maaten en operationeel directeur Gertjan van der Aalst leggen uit.



"Stel de gebruiker daarom altijd centraal, ook als het maar om een kleinigheid gaat", aldus Frank van der Maaten (l) en Gertjan van der Aalst (r).

ArchiLogiQ (een samentrekking van een IT architectuur- moet logisch en kwalitatief zijn) is meer dat twintig jaar actief in de markt voor IT-beheer. In 2015 nam de Ventus Groep 51% van de aandelen over en werd Frank van der Maaten algemeen directeur. Gertjan van der Aalst trad 1 december 2018 in dienst als operationeel directeur. De Ventus Groep is een groep van onafhankelijke ICT-dienstverleners op het gebied van management, ontwikkeling, realisatie en beheer van ICT-omgevingen voor overheden, non-profitorganisaties en het (inter)nationale bedrijfsleven. Er werken in totaal zo'n negentig consultants in allerlei managementdisciplines en IT ondersteunende taken. Met de inbreng van Ventus verdwenen de door het management opgestelde beleidsplannen bij ArchiLogiQ van tafel. "Elk jaar weer veel werk met weinig impact. De rapporten verdwenen al snel in een la. Nu maken we jaarlijks een foto van de toekomst, waarin niet alleen het management zijn doelstellingen uitspreekt, maar waarin we samen met alle medewerkers onze plannen voor dat jaar vastleggen. Omdat het om een gemeenschappelijk document gaat, is de consensus groot. Dat blijkt goed uit te pakken. We hebben de laatste jaren een behoorlijke groei laten zien, onze omzet is verdubbeld, we hebben nieuwe diensten toegevoegd en goed naar ons klantenprofiel gekeken. Daaruit kwam naar voren dat we een uitgebreid dienstenpakket

kunnen aanbieden aan MKB-bedrijven die op zoek zijn naar een transparante en relatie IT-beleving. De expertise van de moedermaatschappij speelt daarin ook een rol. Wanneer we vragen krijgen die onze mogelijkheden te boven gaan maken we gebruik van de expertise van Ventus."

MISSIE

Frank van der Maaten en Gertjan van der Aalst hebben een missie: "Wij willen MKB-ers door middel van slimme IT-oplossingen helpen bij het professionaliseren van hun dagelijks bedrijfsprocessen. Wij werken vooral voor bedrijven met vijf tot tweehonderd werkplekken, die meestal in een abonnementsvorm gebruik maken van een van onze servicepakketten. Op die manier fungeren we als een externe systeembeheerder die de klant een Relatiese IT-beleving wil geven. We monitoren de systemen, verzorgen hard- en software en regelen licenties en back ups. Advisering is in onze dienstverlening heel belangrijk, op operationeel, tactisch tot en met strategisch niveau. Wij inventariseren wat er goed gaat en wat er beter kan en we kijken met de ondernemer mee naar de toekomst. Hoe blijf je wendbaar en kun je groei of krimp eenvoudig opvangen? Is het slim om te investeren in eigen hardware, passen cloudoplossingen beter of is juist een hybride IT-omgeving de juiste oplossing? Wij proberen



SEMINAR VITALITEIT EN GEZONDHEID 19 JUNI

ArchiLogiQ is trotse sponsor van Sparta Nijkerk. ArchiLogiQ organiseert op 19 juni in de businessclub van Sparta Nijkerk een seminar getiteld 100% Vitaliteit. Herre Zonderland (inderdaad de broer van) komt uit een sportieve familie. Niet alleen broer Epke turnt op zeer hoog niveau, dat gold ook voor Herre, Johan en zus Geeske. Na afloop van zijn turncarrière studeerde Herre aan het gerenommeerde Johan Cruijff Instituut. Hij legt tijdens het seminar de link tussen zijn ervaringen in de topsport en een gezond bedrijf. Vitaliteit speelt daarin een belangrijke rol, van de onderneming en de medewerkers. Zijn u en uw medewerkers in Olympische topvorm?

Gert Jan van Wierden heeft een achtergrond in databeveiliging. Hij neemt u mee in de nieuwste trends in technologie en hun betekenis voor het bedrijfsleven. Gaat u mee in veranderingen? Welke keuzes maakt u als ondernemer en als privépersoon? Waarom bewaart u uw foto's niet in de cloud, maar wel uw online administratie? Wat kost het als uw bedrijf stil ligt door een cyberaanval? Misschien komt u wel met meer vragen dan antwoorden thuis.

U bent op 19 juni van harte uitgenodigd in de businessclub van Sparta Nijkerk voor het seminar 100% Vitaliteit.

Programma:

18.00 uur inloop en borrel

18.30 uur Herre Zonderland over Vitaliteit en sport

19.00 uur Gerrit Jan van Wierden over Gezondheid en ICT

19.30 uur Buffet

Toegang is gratis. Aanmelden kan door een mail te sturen aan vitaliteit@archilogiq.nl.

rekening te houden met de toekomstige behoeften. Daarom interviewen we key-users en management. Waar staan jullie over twee jaar en is jullie IT dan nog voldoende ondersteunend of moeten we daar nu al op voorsorteren? Zijn er manieren om via IT slimmer of goedkoper te werken? Dat is ons werk, inventariseren, adviseren, beheren en coachen. Het ABC van ArchiLogiQ: IT Advies, Beheer & Cloud. En hoe belangrijk is veiligheid? Wat doe je in geval van calamiteiten? Hoe voorkom je dat je organisatie wordt lamgelegd? Dat zijn de vragen die we aan onze klanten stellen. We spelen soms ook een coachende rol. We bieden bijvoorbeeld trainingen aan om de awareness onder eindgebruikers rond digitale veiligheid te vergroten of brengen helderheid rond de Europese privacywetgeving AVG."

ABONNEMENTEN

De mensen van ArchiLogiQ kennen hun beperkingen. "Het heeft geen zin opdrachten aan te nemen, waarin we ons niet helemaal thuis voelen. Daar wordt niemand gelukkig van. Daarom is de intake van een nieuwe klant essentieel", vertelt Gertjan van der Aalst. "We kwamen recentelijk in contact met een champignonkweker die ontevreden was met





zijn toenmalige IT-leverancier. Zijn IT-landschap voldeed niet aan zijn verwachtingen en hij had geen vertrouwen in zijn netwerk. Dan gaan we kennismaken en proberen we te achterhalen waar de knelpunten liggen. Dan leggen we ook uit welke diensten we aanbieden, hoe we werken en wat een klant dus van ons mag verwachten. Klanten worden meestal in een abonnementsstructuur per werkplek gefactureerd, dat is dus uitermate transparant. Dat gaat van Basic RelaQs voor MKB-bedrijven of ZZP-ers die veilig willen werken en bij problemen ondersteuning kunnen verwachten, tot Full RelaQs voor MKB-bedrijven die op het gebied van IT volledig willen worden ontzorgd. De ondernemer hoeft niet voor elke helpdeskvraag een factuur te verwachten. Schakelt de klant ons in voor bijvoorbeeld een nieuw project, dan wordt dat uiteraard na offerte apart gefactureerd. Zo'n champignonkweker heeft voor ons ook nieuwe uitdagingen, waar we niet dagelijks mee werken. Denk aan software rond weegbruggen, klimaatbeheersing of mestafvoer. Dat zijn leuke uitdagingen voor onze engineers, maar op zich niets bijzonders. We werken bijvoorbeeld voor bedrijven in dienstverlening, de industrie, de logistiek en procesindustrie. Het vraagt iets van je inlevingsvermogen - wat heeft de klant nodig, hoe kunnen we hem tegen minimale kosten optimaal bedienen - maar dat komt eigenlijk altijd wel goed. Twee principes zijn in ons bedrijf belangrijk: 'Opgeven doen we niet' en 'Kunnen we niet, kennen we niet'. Dat betekent dus niet dat we alles zelf doen, soms halen we er derden bij, maar

**'WE WILLEN ONZE
DIENSTEN NIET
INGEWIKKELDER
MAKEN DAN NODIG
IS'**

ook dan blijven wij de regievoerders. Cruciaal in dit hele verhaal is transparantie, praten met je klant in begrijpelijke taal, hem meenemen in het proces en hem van waardevol advies voorzien. MKB-ers zijn geen ICT-ers, maar ze willen wel graag weten wat er in hun bedrijf gebeurt."

VEILIGHEID

Digitale veiligheid is enorm belangrijk, elke dag weer proberen kwaadwilligen via allerlei devices in netwerken in te breken of krijgen bedrijven te maken met bijvoorbeeld ransomware. "Wij rollen concepten uit inclusief managed antivirus. Dat betekent dat we de netwerkomgeving 24/7 controleren. Ook dat monitoren moet je goed regelen en de informatie die vrijkomt juist interpreteren. Daar hoort ook bij dat je alle updates zo snel mogelijk op een gecontroleerde en veilige manier uitvoert. Dan ben je er nog niet. Stel dat je toch het slachtoffer wordt van ransomware, je wilt je dan toch niet voorstellen dat je bedrijf een week plat ligt of dat alle essentiële data in een klap verloren gaan? Dat risico wordt steeds groter. Daarom scannen we bedrijven op bedreigingen, maar geven we ook trainingen aan medewerkers om hen te wijzen op de gevaren die op de loer liggen. Dat weet toch iedereen al? Nee, dat weet niet iedereen, niet iedereen handelt er in elk geval naar. Elke dag weer worden duizenden bedrijven aangevallen en soms met succes. De echt grote verstoringen halen de kranten, de kleinere hebben een vergelijkbare impact en brengen soms zelfs het voortbestaan van

een bedrijf in gevaar. Daar kun je iets tegen doen. Als een indringer er dan toch in slaagt je netwerk te verstoren kun je via back ups veel weer herstellen. We hebben zelfs de mogelijkheid tot een on demand online back up. Dat geeft je de mogelijkheid om cruciale data via streaming snel weer beschikbaar te krijgen. Het bestand dat je in je restore-omgeving aanklikt krijgt voorrang bij herstel. Daar gaan we het in ons seminar van 19 juni aanstaande ook over hebben. We noemen dat de vitaliteit van je digitale omgeving. Hoe bescherm je je optimaal en kun je in geval van een ramp de schade toch volledig herstellen of in elk geval flink beperken.”

COMMUNICATIE

Het MKB is de motor van Nederland, het midden- en kleinbedrijf zorgt voor werk en welvaart. Het MKB staat door grote en snelle digitale veranderingen en drastische wijzigingen in klantwensen onder druk. De klant wil het anders, hij wil meer en wel nu. Bureau NL.Insight deed op basis van gegevens van het CBS, de KvK en MKB Nederland onderzoek naar de grootste knelpunten voor het MKB. Op 1 staat het vinden en binden van geschikte medewerkers, punt 2 heeft betrekking op klantenwerving met gebruikmaking van nieuwe kanalen als social selling en digitale marketing. Het 3e knelpunt gaat over presteren in het digitale tijdperk, op 4 staat het maken van strategische keuzes en op 5 digitale veiligheid. Het is opvallend dat bij alle genoemde knelpunten IT een belangrijke rol speelt. De keuze voor een gedegen IT-structuur is dus essentieel. “Dat realiseren we ons terdege, dus is het onze taak om ons werk voor ondernemers inzichtelijk te maken. Daarom zijn wij plat en pragmatisch georganiseerd. We willen onze diensten niet ingewikkelder maken dan nodig is. Dat we goede diensten leveren staat wat ons betreft buiten kijf, anders heb je geen bestaansrecht. We willen de beste kwaliteit leveren tegen een betaalbare prijs, maar we zijn geen prijsvechters, want dat gaat altijd ten koste van kwaliteit. Wij zijn met twaalf medewerkers zelf een MKB-bedrijf, dus proberen we ons te verplaatsen in onze klanten. Het is een probleem als IT niet doet wat de klant wil. Stel de gebruiker daarom altijd centraal, ook als het maar om een kleinigheid gaat, want zo ervaren zij dat niet. Houd rekening met verwachtingen, rapporteer en communiceer in begrijpelijke taal en gebruik geen jargon. Kortom, wees in contact met je klant, want communicatie speelt in onze dienstverlening een doorslaggevende rol. Nou zijn ICT-ers van nature niet zo communicatief, daarom besteden we daar in ons bedrijf veel aandacht aan. Hoe hebben we de klant geïnformeerd, wat is zijn status, welke acties gaan we op welk moment doorvoeren, zijn er problemen te verwachten en hebben we die voldoende besproken? Neem de klant mee in je verhaal en leef je in in zijn werkomgeving. Ik denk dat in die processen over het algemeen veel fout gaat, daarom worden onze medewerkers daarin gevolgd. IT-ers zijn technici, communiceren moet je ze over het algemeen leren. Doe je dat goed, dan ben je al een heel eind.”

