

'WIJ WILLEN WEG VAN HET CLICHÉ VAN DE IT-DIENSTVERLENER DIE NIET DOET WAT JE VRAAGT'

Reseller aan de gracht doet het net even anders

In een statig pand aan de Herengracht vertelt directeur Berend van Bommel over VBVB ICT. De luxe kroonluchter aan het plafond past eigenlijk niet bij het bijzondere verhaal dat hij te vertellen heeft. Terwijl de hond van de burens een kijkje komt nemen, praat hij openhartig over cloud-oplossingen, het belang van service en werken voor non-profitorganisaties.

TEKST: MIRJAM ADRIAANSE

"Wij zijn IT-beheerder voor het MKB in de Randstad en doen eigenlijk het gehele IT-beheer voor onze klanten", begint Van Bommel. "Omdat ze vaak te klein zijn om een eigen automatiseringsafdeling te hebben, doen wij dat voor ze. Zowel systeembeheer, servicedesk als meedenken over de toekomst. We proberen zo goed mogelijk de ontwikkelingen te volgen en die te vertalen naar de behoeftes van de klant", legt hij uit.

Ontwikkelingen

"Sinds een tijdje bieden we ook VOIP aan. Dat is ook een volwaardige IT-dienst geworden. Het bestaat al even natuurlijk, maar in het begin waren klanten wantrouwig. Nu zie ik dat het MKB veel vaker kiest voor VOIP als ze voor de vraag staan om het telefooncontract te verlengen", stelt Van Bommel. Daarnaast is er steeds meer vraag naar 'de cloud'. Volgens de directeur is het een heel breed begrip, waarbij het belangrijk is dat de dienstverlener kundig vertaalt waar de klant naar op zoek is. Van Bommel: "In feite betekent het vaak niet meer dan diensten vanuit het internet aanbieden. Wat wij doen is dat aanbieden vanuit datacenters van XS4All."

Rondleiding

Van Bommel laat graag het bijzondere kantoor zien. Op een kamer met uitzicht op de gracht zit een tiental

voornamelijk jonge mannen. "De servicedesk", licht Van Bommel toe. "Die werkt van acht tot zes, maar als je wilt kun je voor verlengde openingstijden kiezen. Dan betaal je extra, maar kun je ook op andere momenten bellen." Naast de vaste staf heeft VBVB vaak een aantal stagiairs in dienst. Van Bommel: "We zijn een erkend leerbedrijf, dus hier komen regelmatig MBO'ers stage lopen. Sommige blijven hier hangen. Als we ze goed vinden en als ze het zelf leuk vinden natuurlijk", zegt hij lachend. In het souterrain huist de back-office. Die regelen logistieke zaken, marketing en financiën. In de tuinkamer, aan de achterkant van het pand, zit 'beheer'. "Dat is vooral voor tweedelijns services en als er echt iets mis is", zegt Van Bommel.

Op afstand

Het is niet toevallig dat een groot deel van het personeel op kantoor aanwezig is. Van Bommel: "We doen eigenlijk zoveel mogelijk remote, daar hebben we software voor. Zo kunnen we op afstand de systemen bij een klant monitoren en beheren." Volgens de directeur is het grote voordeel hiervan, dat er minder vaak 'een mannetje langs hoeft te komen'. Zo kan VBVB ICT met minder mensen hetzelfde werk doen. Dat is gunstig voor de organisatie én goedkoper voor de klant. Daarnaast ziet Van Bommel een verschuiving in dienstverlening: "Waar je vroeger uurtje-factuurje aan het werk was, zijn wij een aantal jaar geleden gaan inzetten op managed services. Je betaalt dan een vaste prijs

MKB in de wolken

VBVB ICT heeft een eigen cloudoplossing met de passende naam 'MKB in de wolken'. Deze dienst is bedoeld voor organisaties met één tot vijftien werkplekken. En voor bedrijven die niet kiezen voor Office 365. Van Bommel: "Ik vind Office 365 vooral geschikt voor mensen die zelf aan de slag kunnen met IT. Je neemt het af bij Microsoft, maar dan moet je zelf nog een heleboel doen." Voor MKB'ers die daar geen trek in hebben of de benodigde kennis missen, is 'MKB in de wolken' bijzonder geschikt. Maar er is nog een ander voordeel. "Je krijgt ons erbij", zegt Van Bommel. "We hebben een servicedesk, die je kunt bellen bij problemen. En je hebt altijd al een goede back-up van je bestanden. Als je een bestand hebt overschreven, kunnen wij die terugzetten. En zo zijn er nog veel meer handigheidjes", vervolgt hij. Meer informatie: www.mkbindewolken.nl

Techsoup?

“Wij helpen non-profitorganisaties met het verkrijgen van goedkope licenties. Dit doen we via Techsoup NL, een licentieprogramma waarmee organisaties met een goede doelen-status en openbare bibliotheken goedkoper een licentie kunnen aanschaffen”, zegt Van Bommel. Veel organisaties die hiervoor in aanmerking komen, weten niet van de dienst. “En ik heb het idee dat sommige resellers het ook niet zo promoten, omdat je aan deze licenties als reseller natuurlijk niets meer verdient. Maar dat is voor ons niet altijd het belangrijkste”, vervolgt hij.

per beheerd component. Het werkt op abonnementsbasis, dus je kunt dan ook makkelijk op- en afschalen. Komen er meer medewerkers, dan betaal je meer. Gaan er pc's weg, dan kost het je ook minder”.

Klanten

Het klantportfolio van VBVB ICT bestaat voor ongeveer de helft uit non-profitorganisaties en culturele instellingen, zoals Stichting Aidsfonds

en poppodium Paradiso. “Het is zo ontstaan”, legt Van Bommel uit. “En als je er eenmaal een aantal hebt, gaat het snel. Veel mensen veranderen binnen de sector van baan en nemen je dan als dienstverlener mee naar de nieuwe werkgever. Dat werkt zeker zo in de cultuursector.” Omdat VBVB ICT veel werkt met ideële organisaties, probeert het bedrijf ook zelf wat terug te doen. Bijvoorbeeld door het leveren van goedkope licenties via Techsoup NL.

Maar ook in de eigen bedrijfsvoering heeft Van Bommel een belangrijke boodschap: “We willen niet ten koste van alles heel veel geld verdienen. Wij geloven in eerlijke verhoudingen.”

Voorrijkosten

Van Bommel spreekt uit eigen ervaring. Nadat hij samen met medestudent Marnix van Boetzelaer in 1996 VBVB ICT oprichtte, werkte hij enige jaren voor grotere organisaties. “In een bedrijf van deze grootte heb je invloed op hoe je de dienstverlening aanbiedt. Bij de grotere bedrijven waar ik heb gewerkt, vond ik vaak dat er veel geld gevraagd werd voor weinig werk”, zegt hij. Dat kan volgens de directeur veel beter: “Ik hoop dat wij met VBVB het IT-bedrijf zijn dat ik zelf zou willen inhuren. Wij willen namelijk weg van het cliché dat een dienstverlener nooit doet wat je vraagt”. Ook hoeven klanten niet te rekenen op hoge voorrijkosten. Van Bommel: “Wij doen niet aan leaseauto's, wij hebben bedrijfsfietsen. Of gaan met het openbaar vervoer.” Dat is volgens van Bommel geen offer, maar laat zien waar het bedrijf voor staat: “Wij werken met de gedachte ‘je krijgt geen auto, maar gaat met het openbaar vervoer’. Dat maakt ons wel anders dan de meeste IT-bedrijven.”

‘WIJ REKENEN GEEN VOORRIJKOSTEN, WANT WE KOMEN MET DE FIETS. DAT MAAKT ONS WAT ANDERS DAN ANDERE IT-BEDRIJVEN’

