

Customer Case



BTV levert betere klantenservice dankzij de cloud

BTV voert al meer dan 85 jaar technische controles uit voor bedrijven en particulieren. De onderneming wil zijn klantenservice steeds verder verbeteren en werkt daarom aan de automatisering van de dienstverlening. Om te kunnen rekenen op een optimaal beheerde IT infrastructuur, verhuisde BTV die volledig naar de cloud. IT-partner Cheops staat in voor het proactief beheer en de constante monitoring, zodat BTV zich kan toeleveren op klantgerichte projecten.

IT is voor BTV steeds belangrijker om een professionele en snelle service te kunnen leveren aan de klanten. Als betrouwbare partner voor technische controles moet BTV kunnen rekenen op betrouwbare, altijd beschikbare IT-systemen. Daarom besliste de directie om de IT-infrastructuur en het IT-beheer volledig uit te besteden aan Cheops.





“Door onze infrastructuur in de cloud onder te brengen en het beheer uit te besteden aan Cheops halen we voordeel op drie vlakken”, verduidelijkt Yves Lemense, CEO van BTV. “In de eerste plaats beperken we de risico’s tot een absoluut minimum dankzij het proactief beheer. Ten tweede kunnen we een kwart op de kosten besparen. Tot slot kunnen onze eigen IT-medewerkers zich voortaan focussen op strategische IT-applicaties die concurrentieel het verschil maken. Hierdoor kunnen wij onze klanten beter dienen. Een win-win-win dus. We hebben een groot vertrouwen in een cloudpartner als Cheops, die veel ervaring ter zake heeft.”

Meer tijd voor projecten met toegevoegde waarde

Vroeger beheerden de IT-medewerkers van BTV zelf de centrale servers voor de tien kantoren. Die werkwijze was niet langer houdbaar. “Op een bepaald moment beseften we dat er te veel tijd kroop in dat serverbeheer”, vertelt Yves Lemense. “IT is voor ons heel belangrijk maar het beheer van de IT-infrastructuur behoort uiteraard niet tot onze kernactiviteiten. We wilden onze IT-medewerkers dus liever maximaal inzetten voor projecten met toegevoegde waarde, zoals de ontwikkeling van onze mobile app en het uitbouwen van een webshop met een klantenportaal. Zo kunnen we onze controleverslagen nog correcter en sneller leveren. Door onze servers in de cloud te brengen en te laten beheren door een specialist als Cheops, zijn we bovendien zeker dat onze belangrijke applicaties optimaal beschikbaar zijn. Dat is voor ons essentieel want IT wordt steeds belangrijker.”

Optimale beveiliging en back-up

Cheops voerde eerst een technische audit uit om de bestaande situatie in kaart te brengen en te evalueren. Die bracht een aantal risico’s in kaart, zoals de disaster recovery en de koeling in de eigen serverruimte van BTV.

De voorzieningen in het datacenter van Cheops zijn optimaal, aangezien de cloudpartner dankzij de schaalvoordelen altijd kan kiezen voor de beste technologie. De cloudaanpak betekent ook dat BTV niet langer hoeft te investeren in hardware, software en IT-beheer maar diensten afneemt tegen een vaste bijdrage per maand. Daardoor kan BTV maar liefst 24% besparen. Bovendien kunnen de eindgebruikers flexibeler, efficiënter en mobiel werken op elke locatie, zowel op kantoor als bij klanten.

Bij de migratie naar de cloud moest Cheops eerst de connectiviteit voorzien tussen de infrastructuur van BTV en het Cheops cloudplatform. Na de nodige configuraties kon Cheops de meer dan 40 virtuele servers overzetten naar het datacenter. Dat gebeurde tijdens de kantooruren, zonder dat de klant enige hinder ondervond. Vandaag draait de volledige serveromgeving van BTV in de Cheops-cloud, waar ze permanent wordt gemonitord en beheerd. In de laatste fase migreerde Cheops ook de mail en agenda van de 400 gebruikers naar Office365. Het project verliep perfect op schema.

“We willen onze eigen IT-medewerkers maximaal inzetten voor klantgerichte projecten met toegevoegde waarde.”

Yves Lemense, CEO BTV

Overtuigde keuze voor betrouwbare partner

In de nieuwe opzet heeft BTV geen IT-infrastructuur meer op de eigen locaties. De servers zijn ondergebracht in het hyperbeveiligde Cheops-cloudplatform, dat volledig redundant is en zich bevindt in een Tier 3+ datacenter met ISO 27001-certificatie. De overeenkomst met Service Level Agreement (SLA) biedt sluitende garanties voor de beschikbaarheid van de systemen en de specialisten van Cheops.

“Cheops geeft ons nu de garantie dat er geen problemen opduiken”, aldus Yves Lemense. “Ze hebben ons vertrouwen alvast niet beschaamd. Ze maken duidelijke afspraken waar ze zich ook aan houden. We sloten dan ook een contract van vijf jaar, wat uitzonderlijk lang is voor een dergelijke dienstverlening. Daaruit blijkt in welke mate we overtuigd zijn van Cheops als betrouwbare partner.”

Cheops leverde eerder al IT-diensten bij BTV. Toch bekeek de organisatie een aantal verschillende partners voor ze besliste om met Cheops in zee te gaan. Joris Breugelmans, commercieel directeur bij BTV: “Het budget speelde natuurlijk een belangrijke rol, maar ons vertrouwen in de aanpak en de expertise van Cheops gaf de doorslag. Ook hun aanpak en openheid spreken ons aan. Vertrouwen is ook in onze eigen business cruciaal, aangezien we werken met gegevens die belangrijk zijn voor de veiligheid van mensen en materialen. We hebben dan ook een vertrouwensrelatie met onze klanten en kiezen zelf ook voor een samenwerking op langere termijn.”

Tablets en mobiele app voor controleurs

Op de betrouwbare systemen in de cloud, kan BTV nu een aantal nieuwe mogelijkheden bouwen. Zo krijgen de controleurs tablets en een mobiele app, zodat ze sneller en correcter rapporten kunnen opstellen. Vroeger gebeurde dat nog op papier, wat omslachtig was en niet altijd even leesbaar voor de klant. Door de digitale rapportering kan ook de interne opvolging veel efficiënter verlopen.

Yves Lemense: “We gaan van start met 300 tablets en op termijn zullen we 85% van al onze verslagen verwerken met de mobiele app. Dit project was niet mogelijk geweest zonder onze huidige, stabiele en flexibele IT-infrastructuur. We doen overigens ook een beroep op Cheops als vertrouwde partner om mee te denken over onze IT-strategie.”

Voorsprong op de concurrentie

Voor BTV was de stap naar meer efficiëntie en automatisering een heel bewuste keuze. Niet alleen is er de concurrentie in de markt, maar bovendien hebben de klanten steeds hogere verwachtingen. De service van BTV moet dus mee evolueren. “Cheops heeft ons prima geholpen om onze dienstverlening te digitaliseren en te professionaliseren”, verklaart Yves Lemense. “Zeker onze grote klanten stellen hun eisen op dat vlak. Als we onze rapporten grotendeels via de mobiele app kunnen verwerken en beschikbaar stellen via een klantenportaal, nemen we een duidelijke voorsprong op onze concurrenten. Door de nieuwe mogelijkheden en onze professionele uitstraling staan we sterker in bepaalde marktsegmenten en kunnen we nieuwe markten aanboren.”



“Het budget speelde natuurlijk een belangrijke rol, maar ons vertrouwen in de aanpak en de expertise van Cheops gaf de doorslag.”

Joris Breugelmans, commercieel directeur BTV

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer tijd voor IT-projecten met toegevoegde waarde
- hogere bedrijfscontinuïteit
- van Capex naar Opex: geen investeringen meer in IT-infrastructuur
- kostenbesparing
- meer flexibiliteit en efficiëntie
- snellere en betere klantenservice
- gegarandeerde back-up en beveiliging

Over BTV

BTV (Technisch Bureau Verbruggen) is een Externe Dienst voor Technische Controle (E.D.T.C.) met meer dan 85 jaar ervaring, 10 kantoren en 400 medewerkers in België. De organisatie heeft de wettelijke opdracht toe te zien op de (arbeids)veiligheid door wettelijk verplichte controle-onderzoeken van machines en installaties, zowel bij particulieren als bedrijven.

www.btvcontrol.be



Cheops Technology nv
Prins Boudewijnlaan 49 - 2650 Edegem - Belgium - T +32 3 880 23 00 - info@cheops.com