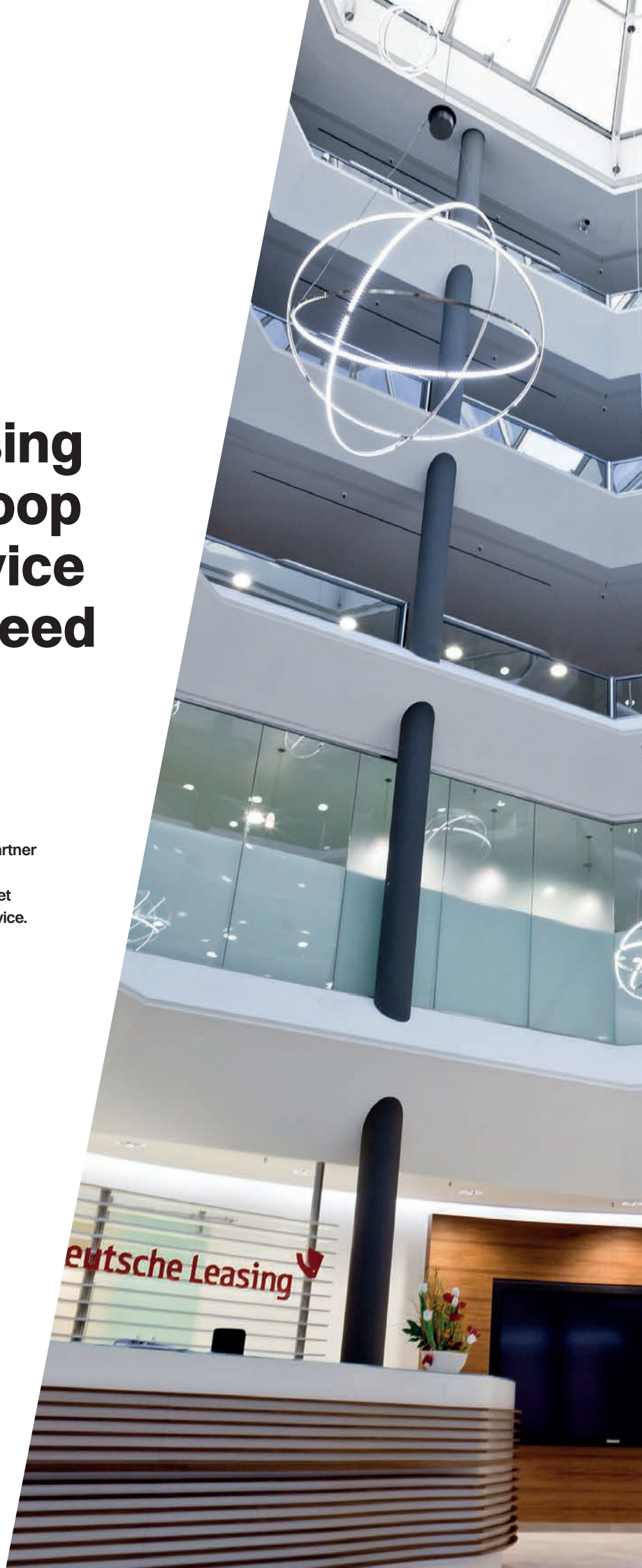


## Customer Case



# Deutsche Leasing focust op verkoop en klantenservice dankzij uitbesteed IT-beheer

Deutsche Leasing Benelux heeft geen eigen IT-afdeling en besteedt heel bewust het IT-beheer uit aan Cheops. Door een goede opvolging en persoonlijke aanpak weet Deutsche Leasing Benelux zich gesteund door een IT-partner die strategisch meedenkt. Omdat het kan rekenen op de veiligheid en continuïteit van de IT, kan het bedrijf zich met een gerust gemoed focussen op verkoop en klantenservice.





“Wij moeten eigenlijk niet denken aan onze IT. Dankzij Cheops draait alles perfect zodat we ons volledig kunnen focussen op onze kernactiviteiten: leasingcontracten afsluiten”, zegt Marc Andries, Managing Director van Deutsche Leasing Benelux.

Die zekerheid over de beschikbaarheid van hun IT-systemen is voor Deutsche Leasing zeer belangrijk: “Als financiële dienstverlener moeten we altijd bereikbaar zijn voor onze klanten om snel te reageren op hun problemen of vragen”, legt Marc Andries uit. “Als we geen toegang hebben tot onze gegevens of toepassingen door haperende hardware of software, dan kunnen we onze klanten ook niet helpen en ligt het werk stil. Bovendien is zoiets nefast voor ons imago.”

## **Beheer van hard- en software volledig uitbesteed**

Deutsche Leasing is een grote multinational met 2.200 werknemers in 23 landen. Het Duitse moederbedrijf heeft een interne IT-afdeling maar de lokale vestigingen besteden IT uit aan externe en lokale partners. Een belangrijke reden voor die aanpak is het feit dat elke vestiging op die manier een service krijgt op maat van haar eigen lokale

noden. Dat is ook het geval in de Benelux-vestiging, die 20 medewerkers telt en liever niet investeert in eigen IT-specialisten. De leasingsoftware wordt door een externe dienstenleverancier onderhouden, terwijl Cheops instaat voor het volledige beheer van de IT-omgeving: de levering, de installatie, het beheer en de monitoring van hardware zoals servers, printers en laptops en ook de installatie en het beheer van alle andere software.

## **Dagelijkse back-up van alle gegevens**

“Cheops is voor ons een strategische partner die zorgt voor een stabiele IT-infrastructuur”, aldus Marc Andries. “Ze staan ook in voor de back-up en disaster recovery van onze gegevens: elke nacht worden alle gegevens van onze lokale servers volledig gerepliceerd naar het datacenter van Cheops. Bij grote problemen zoals een brand of waterschade kunnen we onmiddellijk een doorstart maken op de servers van Cheops. We hebben daarvoor een remote login die Cheops dan kan activeren. Dat Disaster Recovery Plan testen we met Cheops elk jaar uit.”

**“Elke nacht worden alle gegevens van onze lokale servers volledig gerepliceerd naar het datacenter van Cheops. In geval van grote problemen zoals een brand of overstroming kunnen we onmiddellijk een doorstart maken op de Cheops servers.”**

Marc Andries, Managing Director van Deutsche Leasing Benelux

## Samenwerking met een echte KMO-partner

Deutsche Leasing Benelux werkt al samen met Cheops sinds de oprichting van de Benelux-vestiging in 2009. "Cheops kwam toen als beste uit de bus na een marktonderzoek en het uitschrijven van een offerte", vertelt Marc Andries. "Ook hun omvang speelde mee: wij zijn zelf een organisatie met een twintigtal pc-gebruikers en daarom vonden we het ideaal om samen te werken met een partner die geen mastodont is en goed vertrouwd is met de behoeften van kleinere ondernemingen. Ze spelen kort op de bal en we komen altijd direct terecht bij de juiste persoon. We kennen die mensen ook - we worden niet doorgestuurd van de een naar de ander, zoals bij heel grote IT-leveranciers vaak wel gebeurt."

## Toegang tot uitgebreide expertise

Via Cheops krijgt Deutsche Leasing nu toegang tot heel uitgebreide expertise waarin de onderneming dus niet zelf hoeft te investeren. "We zouden onmogelijk zelf een dergelijke expertise en continue dienstverlening kunnen voorzien", bevestigt Marc Andries. "Er zijn wel twee mensen - waaronder ikzelf - die naast hun gewone taken ook de aanspreekpunten zijn voor het IT-beheer maar bij echt technische vragen nemen we altijd contact op met Cheops. Ook de eindgebruikers kunnen terecht bij hun servicedesk. Cheops is op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen en blijft zijn diensten en expertise voortdurend uitbreiden." Onderhoud en installaties ter plaatse en op afstand

Wanneer mogelijk doet Cheops het IT-onderhoud op afstand, waaronder het uitvoeren van patches of updates. De servers van Deutsche Leasing Benelux worden 24/7 gemonitord en proactief beheerd vanuit het operations center van Cheops. Als er problemen zijn met de beveiliging of met de prestaties van de systemen krijgen de mensen van Cheops een automatische waarschuwing. Dat laat hen toe het probleem meteen op afstand of indien nodig ter plaatse op te lossen. De verplaatsing is in ieder geval snel gebeurd, want het kantoor van Cheops is vlakbij.

Marc Andries: "Cheops komt elk kwartaal langs voor een Service Delivery Meeting. Daarbij krijgen we een diepgaand overzicht van de stand van zaken: de algemene gezondheid van onze IT-omgeving, de SLA's, het aantal incidenten waarvoor de servicedesk werd ingeschakeld, de tijd die nodig was om die op te lossen, de acties die Cheops achter de schermen moest ondernemen zonder dat wij het wisten. Cheops geeft ons advies over mogelijke ingrepen en waarschuwt ons wanneer licenties gaan vervallen. Er is ook altijd ruimte voor extra vragen. Cheops is flexibel en staat open voor overleg."

## Een partnership voor lange termijn

Deutsche Leasing Benelux heeft zijn servers nu nog intern maar sluit een overstap naar de cloud zeker niet uit. Dat is echter een werk van lange adem omdat het bedrijf hierbij moet voldoen aan de strikte regelgeving voor financiële organisaties en omdat het ook de richtlijnen van het moederbedrijf moet volgen. "Dat soort toekomstplannen kunnen we zeker bespreken met Cheops. Voor ons zijn ze in ieder geval een partner voor de lange termijn", besluit Marc Andries.



**"Dankzij Cheops draait alles perfect zodat we volledig kunnen focussen op onze kernactiviteiten: leasingcontracten afsluiten."**

Marc Andries, Managing Director van Deutsche Leasing Benelux

# De oplossing van Cheops

## Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer tijd voor eigen kernactiviteiten
- betrouwbare back-up en DRP
- problemen snel oplossen
- hogere beschikbaarheid
- proactief beheer
- toegang tot brede expertise
- helpdesk met vaste contactpersonen

## Over Deutsche Leasing Benelux

Deutsche Leasing Benelux is deel van de Deutsche Leasing Group, die 2.200 werknemers telt in 23 landen. De onderneming biedt financiële diensten aan bedrijven, hoofdzakelijk voor investeringen in machines via leasingcontracten. Het Benelux-kantoor van Deutsche Leasing werd opgericht in 2009 en is gevestigd in Antwerpen.

[www.deutsche-leasing.com](http://www.deutsche-leasing.com)



**Cheops Technology nv**  
Prins Boudewijnlaan 49 - 2650 Edegem - Belgium - T +32 3 880 23 00 - [info@cheops.com](mailto:info@cheops.com)