

TWC vernieuwt dienstverlening met Windows Virtual Desktop om klanten nog beter te bedienen

TWC Automatiseringsdiensten uit Son bij Eindhoven is een full-service IT-partner met klanten door het hele land. Met circa 25 jaar specialistische ervaring in de automatiseringsmarkt helpen zij het MKB en zijn zij voor velen van hen de IT-afdeling op afstand. Zij nemen de IT voor hun klanten uit handen, zodat die zich bezig kunnen houden met de core business. Door ze volledig te ontzorgen, draagt TWC bij aan de groei en continuïteit van de onderneming van hun klanten. Van netwerk- en systeembeheer, tot aan security, cloud computing en managed werkplekken, TWC verzorgt het allemaal.

De uitdaging

Al meer dan 15 jaar trekken TWC en Insight samen op om de klantenvragen aan TWC zo goed mogelijk te bedienen. Een echte partnerrelatie, ingegeven vanuit een wederzijds principe dat je samen meer ziet en zo meer kunt bereiken en betekenen voor de eindklant. Op het moment dat klant Tommy Teleshopping met een speciaal verzoek aanklopte bij TWC, schakelde die op zijn beurt Insight in voor advies.

“Tommy Teleshopping ontzorgen wij al jaren op het gebied van IT. Ze zijn marktleider in Nederland op het gebied van thuiswinkelen via de televisie en daarbij is het waarborgen van continuïteit en veiligheid erg belangrijk. Schaalbaarheid is ook iets waar we het met regelmaat over hebben met hen. Zeker nu met de pandemie shoppen meer mensen vanuit huis en dat is merkbaar bij de klantenservice. Ook rond de feestdagen is het standaard drukker. Je wilt op dergelijke momenten eenvoudig kunnen opschalen, maar ook even gemakkelijk weer kunnen afschalen op rustigere momenten. Nu beschikten ze al over enige mate van flexibiliteit, maar deze nieuwe uitdaging gingen we graag voor ze aan. Insight is onze vaste partner bij dit soort vraagstukken en zij boden aan ons hierbij te helpen,” vertelt TWC eigenaar Frank Lodewijks.

“We werkten meerdere scenario’s voor TWC en deze klant uit om te zien welke oplossing de meeste flexibiliteit kon garanderen. Want waarom zou je op dagen dat er maar vijftig man aan het werk zijn, betalen voor bijvoorbeeld de volle honderd. Dat is best een goeie vraag om te stellen. Niet alle oplossingen zijn dusdanig flexibel, dat je ze als ‘pay per use’ kan aanbieden.

Samenvatting

TWC speelde al langere tijd met het idee om meer van de eigen dienstverlening te gaan aanbieden vanuit de cloud. Na samen met Insight een pay-per-use model voor Windows Virtual Desktop van Microsoft te hebben uitgewerkt voor TWC klant Tommy Teleshopping, bleek dit model aan meer dan alleen deze klantvraag te voldoen.

“Tommy Teleshopping ontzorgen wij al jaren op het gebied van IT. Rond de feestdagen willen zij eenvoudig kunnen opschalen en gemakkelijk afschalen op rustigere momenten. Insight is onze vaste partner bij dit soort vraagstukken en zij boden aan ons hierbij te helpen.”

Frank Lodewijks
Eigenaar, TWC Automatiseringsdiensten



Maar er was er eentje die daar met kop en schouders bovenuit stak. Een oplossing die niet alleen interessant kon zijn voor Tommy Teleshopping, maar ook voor andere klanten van TWC en TWC zelf. Want TWC had al vaker aangegeven meer dienstverlening te willen gaan aanbieden vanuit de cloud. Op die manier hoefden ze op termijn minder eigen hardware te onderhouden en de eigen werkplek in de cloud, die ze tot dan toe aanboden, afschalen. Het mes sneed met deze oplossing in feite aan twee kanten. Tijdens een training bouwden we in een mum van tijd samen met TWC de gewenste omgeving en van daaruit zijn we verder gaan bouwen,” vult Michiel van Amelsvoort, Executive Accountmanager bij Insight, aan.

De Oplossing

De keuze viel op Windows Virtual Desktop van Microsoft (WVD). Het grote voordeel van Microsoft WVD in combinatie met Azure is, naast schaalbaarheid, dat direct alle Microsoft apps, zoals Outlook, Office en Teams, geïntegreerd zijn. Ook het opzetten van de infrastructuur ervan is vrij eenvoudig op te zetten. Daarna begint het afstellen op de wensen van de klant.

“De wens vanuit Tommy Teleshopping was naast die schaalbaarheid ook security én de garantie dat data en apps altijd beschikbaar zijn. Die zekerheid biedt Microsoft zowel ons, als onze klanten. Een kapotte harde schijf in mijn datacentrum, je mag best weten, dat is iets waar ik normaliter wakker van kan liggen. Maar met een oplossing zoals dit, is dat voor ons op den duur verleden tijd, want Microsoft belooft dat de service altijd up & running is en dat geeft een fijn gevoel. Met WVD hebben wij geen omkijken meer naar de technische storingen. We kunnen ons volledig richten op het vraagstuk van de klant,” aldus Frank.



“Door de flexibiliteit van WVD verandert er wel een hoop op licentievlak. Het model dat we voor Tommy Teleshopping hanteren is naar gebruik. Dus niet alleen per gebruiker, per project, per maand. We gaan daarin een stap verder, zelfs in uren. Dus als er minder gewerkt wordt, zijn er minder kosten. Je betaalt uiteindelijk voor het vermogen dat nodig is. Voor een klant zoals Tommy ideaal dus. En ook hier biedt Insight de nodige ondersteuning op het gebied van de licenties en dat is wel zo prettig. Wat wij voor onze klanten doen, doen zij voor ons. Ze helpen ons op bepaalde vlakken, zodat ook wij ons kunnen blijven richten op de dingen waar we goed in zijn.”

“De wens vanuit Tommy Teleshopping was naast die schaalbaarheid ook security én de garantie dat data en apps altijd beschikbaar zijn. Die zekerheid biedt Microsoft zowel ons, als onze klanten.”

Frank Lodewijks
Eigenaar, TWC Automatiseringsdiensten



Het Resultaat

Naast Tommy Teleshopping zijn er al meerdere klanten van TWC naar tevredenheid overgegaan naar Windows Virtual Desktop. Het bedrijf wil op den duur geheel overstappen naar het aanbieden van deze service.

“Tommy Teleshopping is erg tevreden over WVD en wij hebben op basis van deze livegang de nodige kennis kunnen opdoen over deze nog vrij nieuwe service van Microsoft. Kennis die wij ook weer kunnen inzetten voor nieuwe klanten, met de zekerheid dat het pay-per-use model werkt voor iedereen,” zegt Frank. “Maar daar is het mij niet alleen om te doen. Weet je wat het ook is, goede IT-mensen zijn in Nederland steeds schaarser, ook daar willen we zorgvuldig mee omgaan. De mensen die we hebben willen we dan ook graag de juiste dingen laten doen en daarnaast moet het werk ook gewoon leuk blijven.

Door WVD hoeven we ons steeds minder bezig te houden met onderhoud van allerlei hardware en repeterend werk. Op die manier maken wij onze mensen vrij om echte toegevoegde waarde te kunnen bieden aan klanten. Dit door mee te denken en oplossingen te bieden die hun bedrijf echt verder gaan helpen. Hier zit ook een echte klik met Insight. Want ook al zijn ze een wereldwijde speler met een miljardenomzet, ook daar zit gewoon heel gefocust een groep mensen voor je te werken. Mensen die het beste met je voor hebben en je persoonlijk te woord staan op het moment dat je ze nodig hebt. Wel zo prettig! Het verklaart absoluut waarom we al zo lang met hen samenwerken,” besluit Frank.

“Door WVD hoeven we ons steeds minder bezig te houden met onderhoud van allerlei hardware en repeterend werk. Op die manier maken wij onze mensen vrij om echte toegevoegde waarde te kunnen bieden aan klanten.”

Frank Lodewijks
Eigenaar, TWC Automatiseringsdiensten



Met dank aan:



Highlights Resultaten



Met Windows Virtual Desktop nieuwe en toekomstbestendige dienstverlening TWC



Klant kan betalen voor wat er nodig is, per gebruiker per uur



Door WVD minder onderhoud van hardware en repeterend werk



Waarborging continuïteit, flexibiliteit en veiligheid

Manage today. Transform for tomorrow.

nl.solutions@insight.com • nl.insight.com • +31 (0)55 5 38 2320