



# Vogel's: "Een goede klik als basis voor optimale ondersteuning"

Bedrijven en mensen over de hele wereld gebruiken het assortiment steunen en bevestigingssystemen van Vogel's om hun audiovisuele en multimediale ervaringen te verbeteren. U kunt Vogel's overal vinden: thuis in uw woonkamer, slaapkamer of keuken maar ook professioneel in luchthavens, winkelcentra, restaurants, stadions, ziekenhuizen en kantoren. Wereldwijd heeft Vogel's distributeurs en dealers in meer dan 50 landen. Een multinational, en toch heeft het bedrijf in totaal maar 120 mensen in dienst. Het bedrijf is qua functioneren volledig afhankelijk van een goed geolied netwerk. Dit gegeven stelt specifieke eisen aan het bedrijfsnetwerk van Vogel's. Het geheel wijkt af van de standaard en dus een perfecte klus voor Claranet.

## Vogel's

Vogel's heeft vestigingen en verkooppunten in meer dan 50 landen. Het bedrijf ontwikkelt en verkoopt slimme bevestigingsoplossingen voor audio- en videoapparatuur voor de particulier maar ook voor grote luchthavens, winkelcentra, restaurants, voetbalstadions en ziekenhuizen. Vogel's weet raad met het ophangen en bevestigen van alle soorten en maten televisieschermen, monitoren, tablets, gameconsoles, geluidsapparatuur, videoapparatuur en beamers.

## Zelf doen of uitbesteden

"Eind 2009/begin 2010 besloot Vogel's dat het tijd werd om wat te doen aan de huisvesting van de servers van het bedrijf." Aan het woord is Erwin Nieuwendijk, ICT manager bij Vogel's. "Tot die tijd hadden we alle hardware onder eigen dak maar dit werd te riskant. We konden niet volledig voorzien in alle benodigde beveiliging. De aanschaf van een noodgenerator, installatie van benodigde brandbeveiliging, de organisatie van de algehele beveiliging, en het beheren van dit alles brachten te hoge investeringen met zich mee."

"We kennen elkaars gezicht, voor Claranet zijn wij geen nummer."

Vogel's zag in dat het verstandiger was om dit stuk uit te besteden en besloot op zoek te gaan naar een externe partij waar de servers veilig ondergebracht konden worden. De keus viel, na een strenge selectieprocedure, uiteindelijk op het datacenter van Claranet.

Erwin Nieuwendijk benoemt als eerste positieve punt de vestigingsplaats van Claranet: "Onze hoofdvestiging ligt in Eindhoven en daar is ook Claranet gevestigd. Het komt wel eens voor dat we even wat willen instellen of aanpassen bij onze servers. Dat is zo gepiept, het is maar 10 autominutjes rijden en met behulp van onze persoonlijke toegangscode kunnen we altijd bij onze servers."

## Een goede klik

"Vanaf het begin is er sprake van een zeer goede klik over en weer," vervolgt Erwin Nieuwendijk. "En dan heb ik het niet alleen over een persoonlijke klik. Die klik heeft ook vooral te maken met een vergelijkbare bedrijfscultuur. Zo staan wij staan altijd klaar voor onze klanten. Dat gaat heel ver!"

We vragen Erwin Nieuwendijk naar een illustrerend voorbeeld: "In principe zijn onze producten eenvoudig zelf te bevestigen. Maar als we er lucht van krijgen dat een klant problemen heeft met het ophangen van een steun, bijvoorbeeld via Twitter, dan stapt er direct een Vogel's-monteur in de auto en hangen we de steun voor ze op. Klanttevredenheid staat bij ons met stip boven aan en daarvoor gaat onze service zeer ver. Soort zoekt soort en daarom klikt het ook zo goed met Claranet. Claranet staat op dezelfde manier voor ons klaar. De lijnen zijn kort en problemen worden gewoon opgelost."

**"Samenwerken met Claranet gaat voor mij verder dan een klant/leveranciersrelatie. Claranet is voor ons een sparringspartner, ze zijn uitermate betrouwbaar, pro-actief en ontzorgen echt."**

## Een passend producten- en dienstenaanbod

Erwin Nieuwendijk benoemt als derde punt het producten- en dienstenaanbod van Claranet: "Het producten- en dienstenaanbod van Claranet sluit goed aan bij onze wensen en behoeften. Daarnaast is Claranet ook een multinational. Er is veel overlap in vestigingslocaties, daar hebben wij veel voordeel van. Claranet weet als geen ander de weg in het buitenland en krijgt verbindingen voor elkaar die onszelf nooit zou zijn gelukt. Wij hebben een vestiging in

**"De lijnen zijn kort, je weet bij wie je moet zijn. Het contact is professioneel maar persoonlijk. We kennen elkaars gezicht, we zijn geen nummer maar klant, ik denk dat dat ook de reden is dat zaken accuraat en doordacht worden opgepakt. En als er zich onverhoopt een probleem voordoet dan is Claranet niet van het 'vingertjes wijzen' maar ze lossen het gewoon op. En dat is heel prettig werken"**

Erwin Nieuwendijk - ICT manager Vogel's

Barcelona, London, Hong Kong, Milaan en in Nederland zitten we in Putten en Eindhoven. Het realiseren van een verbinding in ieder land brengt steeds weer specifieke moeilijkheden met zich mee. Al onze vestigingen zijn door Claranet ontsloten, en waar mogelijk op een glasvezelnetwerk. Daarnaast zorgt Claranet ook voor de ontsluiting van een aantal van onze verkooppunten."

## Flexibel en professioneel

Als vierde punt benoemt Erwin Nieuwendijk de flexibiliteit en professionaliteit: "Claranet biedt een uitstekende prijs/kwaliteit verhouding. Het bedrijf is net als ons geen gigant. En toch is er weinig wat ze niet kunnen. Ik denk dat ik wel kan zeggen dat Claranet goed is in 'de uitzondering op de regel'.

Wat ik ook heel erg prettig vindt is dat we samen snel kunnen schakelen. Als we een keer met spoed een nieuwe verbinding nodig hebben op een locatie dan behandelt Claranet zo'n aanvraag ook met spoed. Deze houding van Claranet geeft ons de vrijheid en het vertrouwen om op volle kracht te ondernemen. En dat is een must in deze tijd. Het realiseren van een verbinding is op deze manier nooit een bottleneck. En daar plukt uiteindelijk iedereen de vruchten van."

