MIRAGE
SPRINGT
U ACHTEROP?

# ‘Kwaliteit *betaalt zich uit’*

ICT-oplossingen zijn essentieel voor een efficiënt opererende organisatie. Nu de complexiteit van ICT snel toeneemt, vertrouwen meer en meer ondernemingen op de diensten van een toegewijde ICT-partner. Zoals Mirage ICT Services.

Als bedrijf of instelling moet je snel kunnen schakelen en flexibel kunnen opereren. Medewerkers zijn steeds minder aan een vaste werkplek gebonden en verwachten altijd en overal toegang tot bedrijfsinformatie en -applicaties. Een nieuwe medewerker wil je snel aan de slag hebben en verzoeken van klanten of cliënten moeten snel worden opgevolgd. Waar je naar toe wil, is een dynamische organisatie die in staat is te reageren op kansen zodra deze zich voordoen. De basis hiervoor wordt gelegd door een innovatieve, robuuste en toch flexibele ICT-omgeving. Grote ondernemingen hebben doorgaans een goed uitgeruste ICT-afdeling die alle ontwikkelingen op de voet volgt en alles in het werk stelt om continuïteit en prestaties van systemen te garanderen. De praktijk leert dat MKB-ondernemingen het echter veel lastiger hebben om hun ICT-infrastructuur op orde te brengen en te houden. MKB’ers zoeken dan ook nadrukkelijker de samenwerking met een gespecialiseerde ICT-partner, zoals Mirage ICT Services, gevestigd op loopafstand van de Johan Cruijff ArenA.

## UITMUNTENDE KLANTENSERVICE

Directeur-eigenaar Arjan Bredzé heeft het bedrijf opgebouwd en uitgebreid zodat Mirage ICT Services nu een veelomvattend pakket ICT-diensten kan leveren met 14 medewerkers. ‘We zien dat veel MKB’ers worstelen met hun ICT-omgeving. Enerzijds willen zij meegaan met nieuwe ontwikkelingen en willen zij de vruchten plukken van digitaal werken en cloud computing. Hierbij leggen zij de lat best hoog. Anderzijds merken zij dat zij er zelf niet aan toe komen om de gewenste veranderingen en innovaties te realiseren. Zij beschikken gewoonweg niet over de benodigde kennis en de mankracht. Dat is het moment waarop wij met Mirage ICT Services bij hen binnenkomen en hen alle zorgen uit handen nemen.’

## SPIN IN HET WEB

Het portfolio bestaat onder meer uit clouddiensten, werkplekbeheer, managed print services, telefonie en het selecteren van de juiste hardware en software. Al deze diensten gaan gepaard met een goede klantenservice, die gekenmerkt wordt tot korte lijnen en 24x7 support. ‘In feite’, vervolgt Arjan, ‘zijn wij voor onze klanten de spin in het IT-web. Wij zijn de interne systeembeheerder, maar dan op afstand. En als de klant het wil, plaatsen wij iemand op de locatie zelf. Hoe dan ook, we staan garant continuïteit, kwaliteit en bereikbaarheid en dat is exact waar het MKB behoefte aan heeft.’

## NIEUWE TECHNOLOGIEËN

Arjan Bredzé begint zijn loopbaan in de ICT in 1990 bij IBM. Na een korte periode bij een detacheringsbedrijf wist hij het zeker: dit kan ik zelf veel beter. In 1996 zag Mirage Staffing Services het levenslicht, dat vooral grote banken en verzekeraars voorzag - en nog altijd voorziet - van applicatiebeheerders: gespecialiseerde IT’ers die ervoor zorgen dat de belangrijkste bedrijfssystemen optimaal blijven functioneren. Deze organisatie telt inmiddels 40 mensen; tevens is een aantal flexibele krachten aan de organisatie verbonden. In 2005 ontstond de behoefte om aanvullende ICT-diensten te gaan aanbieden. Het was een periode waarin vooral het MKB voor de opgave stond kantoorapplicaties verder te automatiseren en professionaliseren. De complexiteit van de ICT-omgeving nam alleen maar toe, mede door de opkomst van digitaal en mobiel werken.

## ONE STOP SHOP

Tegelijkertijd kwam de focus ook te liggen op cybersecurity. En als je dan iemand in de organisatie hebt die ICT er ‘een beetje bij doet’ wordt het integreren van deze nieuwe technologieën een lastig verhaal. ‘Toen zijn we gestart met Mirage ICT Services’, zo blikt Arjan terug. ‘We hebben de dienstverlening steeds verder uitgebreid. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een one stop shop voor alle ICT-vraagstukken met een eigen datacenter en een eigen telecom-label. We hebben de Mirage cloudomgeving gerealiseerd van waaruit de klant zijn complete kantoorautomatisering kan afnemen. Dat houdt in dat wij verantwoordelijk zijn voor onderhoud en beheer van de applicaties en servers; van Microsoft Office 365 tot financiële pakketten of oplossingen voor relatiebeheer. Voordeel is ook dat organisaties snel kunnen op- en afschalen en dat zij kunnen afrekenen per gebruiker per maand. De kosten zijn dan ook volledig inzichtelijk zodat de klant altijd weet waar hij aan toe is. Tevens kunnen we hardware en softwarelicenties op grote schaal inkopen en distribueren onder onze klanten, die wij op deze

manier scherpe prijzen kunnen bieden. Het is het totaalplaatje wat Mirage zo sterk maakt.'

## TOEKOMSTBESTENDIG

De klantenkring van Mirage ICT Services is zeer divers, van accountants tot automotive en van zorg tot uitzendbureau. En sinds kort behoort de ABA zelf tot dit mooie rijtje. 'Op zeker moment kwam het telefoontje van de burelen van de ABA met de vraag 'eens goed naar onze computers en systemen te kijken.' Ik was vereerd met dit verzoek en ben uiteraard direct gaan kijken aan de ArenA Boulevard', aldus Arjan, Ajax fan in hart en nieren. Deze 'klus' begon zoals iedere andere, namelijk met een gedegen scan van de bestaande ICT-situatie. Welke machines draaien er, welke programma's worden er gebruikt, hoe ziet het netwerk eruit, is het een stabiele omgeving en wat zijn de kosten? De antwoorden op deze vragen worden afgezet tegen de gewenste situatie. Wellicht gaat de organisatie in de nabije toekomst zwaardere applicaties inzetten of wordt er meer verlangd van netwerk. Daar zul je rekening mee moeten houden in het ontwerp van de nieuwe ICT-omgeving. 'In het geval van de ABA was de situatie redelijk overzichtelijk. We hebben de Office programma's gemigreerd naar de Mirage cloud, zodat de ABA-medewerkers efficiënter kunnen werken. Ook de beveiliging van digitale informatie is verbeterd. Je kunt stellen dat we de ICT van de ABA toekomstbestendig hebben gemaakt, waarbij de ABA kan rekenen op de kwaliteit van onze dienstverlening.'

## DE JUISTE SFEER

Net zoals Arjan Bredzé kan rekenen op de kwaliteit van de ABA, waarvoor hij zijn bewondering niet onder stoelen of banken steekt. 'Na een korte onderbreking hebben we als bedrijf weer business seats voor de Ajax wedstrijden afgenomen. We nemen graag klanten mee en dat voelt erg goed. Ik ben ook lid geworden van de ABA en ik geniet van de gemoedelijke sfeer die rondom de wedstrijden gecreëerd wordt. Een prima sfeer om mensen te ontmoeten en te spreken.' Niet zelden komt zo'n gesprek toch uit op ICT en vraagt men al snel aan Arjan of dat niet beter kan. Hij zal dat niet tegenspreken, hoewel hij niet met deze boodschap te koop loopt. 'De ABA heeft alles uitstekend verzorgd en zorgt net zoals wij voor een uitstekende kwaliteit. En dat betaalt zich vroeg of laat uit.'

**MIRAGE ICT SERVICES**
WWW.MIRAGE.NL