

21 VRAGEN

die gesteld moeten zijn vóórdát u besluit tot het inkopen van
IT Beheer & Ondersteuning

Wat elke directeur moet weten over inhuren van een eerlijke, competente en redelijk geprijsde IT beheerder.



Peter van der Linden
Directeur

**Vertrouw uw
essentiële
bedrijfsdata niet
toe aan zomaar
iemand!**

Deze zakelijke adviesgids wapent u met 21 onthullende vragen die u zou moeten stellen aan alle IT beheerders vóórdát u ze toegang geeft tot uw bedrijfsnetwerk.

Het kiezen voor de verkeerde IT-beheerder om uw netwerk te onderhouden kan enorm frustrerend en duur uitpakken. Het zal mogelijk zorgen voor downtime, dataverlies en hoge reparatiekosten, om dan nog niet te spreken over de stress en slapeloze nachten!

Lees deze gids en ontdek:

- ✓ De “dirty little secrets” in de IT-branche die de meeste mensen niet kennen en die ze nooit verteld zullen worden door hun IT-beheerder (alleen al door dit te weten, kunt u veel geld en enorme ergernis besparen wanneer u IT beheer wilt uitbesteden).
- ✓ 21 onthullende vragen om binnen enkele minuten onethische of incompetente IT-beheerders te ontmaskeren.
- ✓ 4 kostbare misvattingen die de meeste ondernemers hebben over IT-beheer en die u moet weten nog VOORDAT u de telefoon pakt om hulp in te schakelen.
- ✓ Virussen, wormen, spyware en hackers: wat moet u weten om uzelf te beschermen?
- ✓ 5 fouten die u moet vermijden bij het kiezen van een IT-beheerder.
- ✓ Waarom de goedkope of laaggeprijsde IT-beheerders niet de koopjes zijn die ze in eerste instantie lijken.
- ✓ Het duidelijkste signaal wat aangeeft dat u uw beheerder buiten de deur moet zetten, en wel zo snel mogelijk.

Aangeboden ter educatie door:

Peter van der Linden, Directeur

Trots IT

088 - 2055888

www.trotsit.nl



Van:
Peter van der Linden
Directeur Trots IT

Beste Collega,

Het kiezen van een IT-partner is niet eenvoudig. Er zijn meer dan genoeg horrorverhalen over zogenaamde computerherstel "goeroes" die klungelig klussen en MEER problemen veroorzaken dan oplossen met hun gebrek aan moraal en grove incompetentie. Ik weet zeker dat als u met uw vrienden en collega's hierover praat, u een paar ongelukkige ervaringen zult horen die zij op dit gebied hebben opgedaan.

Hoe dit kan? Omdat de IT-branche zijn eigen incompetente en onethische bedrijven kent die profiteren van ondernemers, die zelf niet kunnen bepalen of de beheerders weten wat ze aan het doen zijn. Soms gebeurt dit uit pure hebzucht en azen ze op uw geld, maar vaker nog is het omdat ze niet eerlijk vooraf vertellen dat ze niet over de vaardigheden en competenties beschikken. Van misleidende informatie en niet-gekwalificeerde technici tot slecht management en vreselijke klantenservice; we hebben alles gezien... en we weten dat het in overvloed bestaat omdat we tal van klanten hebben geholpen toen ze ons vroegen de puinhopen op te ruimen waarin ze werden achtergelaten.

Waarschuwing: IT-beheer is deel van een NIET gereguleerde branche!

Hier is een gênant (en weinig bekend feit) over mijn branche: het is niet gereguleerd zoals veel andere professionele industrieën, wat betekent dat IEDEREEN kan beweren een "IT Expert" te zijn. **Veel van de bedrijven in deze branche zijn ontstaan toen de eigenaar werd ONTSLAGEN uit zijn baan en nergens anders werk kon vinden. Dit betekent dat veel van deze zogenaamde experts nutteloos en een gevaar voor uw bedrijf zijn.**

De markt van o.a. advocaten, makelaars, artsen en accountants is gereguleerd om de consument te beschermen tegen oplichterij. De IT-branche is echter nog niet zo ver en **daarom is het belangrijk dat u zich wapent met de informatie in deze gids.**

Iedereen die een aan/uitknop kan bedienen, kan zichzelf computerexpert noemen. En zelfs  ls ze eerlijk zijn en *proberen* goed werk te leveren, dan nog kan hun onervarenheid u veel geld kosten. Denk maar aan omzetsderving door een slecht werkend netwerk of verlies van databestanden.

Ik besloot deze gids te schrijven om samen met U de kwaliteit binnen de IT-branche te verhogen en u te beschermen tegen het gebrek aan ethiek en competentie van sommige bedrijven en technici.

Tot uw dienst,



Over de schrijver

Peter's kennismaking met computertechnologie was in 1982. Op zijn middelbare school werden computers geplaatst en als één van de eersten mocht hij er in zijn vrije tijd gebruik van maken. Hij was hevig gefascineerd door deze apparaten en al snel bedacht en schreef hij eenvoudige computerprogramma's.

Na zijn opleidingen Analoge Techniek, Digitale Techniek en Medische Informatica werd hij Projectmanager, gespecialiseerd in complexe infrastructures. Als consultant heeft hij bij tal van vooraanstaande bedrijven aan de meest uiteenlopende projecten gewerkt. Van vervangen van IT-netwerken en servers tot de bouw van datacenters.

In 2003 begon hij eigenaren en directeuren van MKB-bedrijven te vragen waar zij tegenaan liepen met hun computers, netwerk en ondersteuning. Telkens weer hoorde hij treurige verhalen met daarin terugkerende zaken als:

- Onze IT Partner doet er dagen over om ons terug te bellen... En als ze dan bellen, dan wijzen ze snel naar andere partijen. Is tegenwoordig niemand meer zelf verantwoordelijk voor iets?
- Het is te gecompliceerd... we willen gewoon ons werk kunnen doen, onze business laten draaien...
- Niemand lijkt te snappen, hoe groot de impact is op mijn bedrijf als dingen niet werken zoals ze zouden moeten.
- Is het nu al lunchtijd?! Ik heb nog amper wat kunnen doen. Mijn computer is al twee keer vastgelopen vandaag.
- Waar betaal ik voor? Hun factuur en uitleg zijn altijd in vakjargon.

Hij zag de vraag naar een partij die de dingen anders doet. En zo startte hij in 2005 Trots IT – een modern en klantgericht IT-bedrijf - om MKB-eigenaren en directeuren te helpen hun bedrijf sneller, makkelijker en winstgevender te laten draaien.

De focus om een superieure klantervaring te leveren wordt opgemerkt door toonaangevende partijen, waaronder Datto, bij wie we Global Professional Partner zijn. Bijzonder trots zijn we op onze Silver Small and Midmarket Cloud Solutions Provider status bij Microsoft.

Peter helpt zijn klanten graag door hun angst en onzekerheid over technologie weg te nemen. Hij is gepassioneerd over het verkleinen van bedrijfsrisico's bij klanten en inzet van technologie als middel om een concurrerende voorsprong en het verhogen van hun winstgevendheid te creëren.

21 Vragen die U zou moeten stellen aan een IT-beheerder voordat u hem inhuurt om aan uw netwerk te werken

Klantenservice:

Vraag 1: antwoorden ze hun telefoon live of moet u altijd een voicemail achterlaten en wachten tot iemand terugbelt?

Ons antwoord: Wij beantwoorden onze telefoons persoonlijk tussen 08:00 en 18:00 en alle klanten kunnen onze helpdesk bellen als zich een noodgeval voordoet buiten kantooruren, zelfs in het weekend. Waarom? Omdat veel van de directeuren en leidinggevenden van de bedrijven die we ondersteunen, buiten normale kantooortijden nog werken, aangezien ze dat de meest productieve tijd vinden die ze hebben. Als ze dan geen toegang hebben tot hun bedrijfsdata en geen contact kunnen krijgen met iemand die kan helpen, is dat ongelooflijk frustrerend.

Vraag 2: garanderen ze, zwart op wit, hun reactietijd als u een probleem heeft?

Ons antwoord: wij garanderen dat een beheerder na **minder dan 60 minuten** aan uw urgente probleem werkt. Dit ligt vast in elke serviceovereenkomst die we onze klanten geven, omdat dit onze standaard is.

Vraag 3: Nemen ze de tijd om uit te leggen wat ze aan het doen zijn en beantwoorden ze uw vragen in termen die u kunt begrijpen (geen onnodig vakjargon), of stellen ze zich arrogant op en laten ze u dom lijken door kinderlijke vragen te stellen?

Ons antwoord: onze beheerders zijn getraind om het 'hart van een leraar' te hebben en zullen de tijd nemen om uw vragen te beantwoorden en alles in eenvoudige bewoordingen uit te leggen. Kijk naar wat deze klant over ons vertelde:



“Dat de vorige IT-dienstverlener niet heel transparant was in de alsmäär stijgende kosten, zorgde ervoor dat wij op zoek gingen naar een nieuwe partner op dat gebied. Bovendien was het goed, dat er eens een frisse, jonge kijk op onze automatisering kwam. Zo kwamen wij bij Trots IT terecht.

Ik ervaar het als zeer prettig, dat de communicatie met hen op een gelijk niveau is. Geen gedoe of onduidelijke ‘computertaal’, maar helderheid.”

Peter Schrama, Logistic Manager, Flowerwings Cargo BV

Vraag 4: bieden ze voortdurend (en uit zichzelf) nieuwe manieren om de prestaties van uw netwerk te verbeteren, of wachten ze tot u een probleem heeft alvorens aanbevelingen te doen?

Ons antwoord: we voeren periodiek gesprekken met onze klanten om te zoeken naar nieuwe manieren om hun activiteiten te verbeteren, kosten te verlagen, efficiëntie te verhogen en eventuele problemen op te lossen. Ons doel met deze gesprekken is om onze klanten te helpen winstgevender, efficiënter en concurrerender te worden.

Vraag 5: Hebben ze gedetailleerde facturen die duidelijk uitleggen waarvoor u betaalt?

Ons antwoord: wij sturen facturen waarop staat welk werk is uitgevoerd, waarom, wanneer en op wiens verzoek, zodat u nooit hoeft te raden waarvoor u betaalt. We controleren onze facturen op juistheid, voordat ze naar u worden verzonden.

Vraag 6: Zijn ze verzekerd voor bedrijfsaansprakelijkheid?

Ons antwoord: Dit is iets om rekening mee te houden: als zij een probleem in uw netwerk veroorzaken waardoor u uren of dagen niet kunt werken of gegevens verliest, wie is dan verantwoordelijk? Hier is nog een vraag die u moet overwegen: als hun beheerder zich blesseert in uw kantoor, wie is er dan aansprakelijk? In de huidige maatschappij kunt u zich er beter stellig van overtuigen, dat wie u inhuurt adequaat is verzekerd voor schade door fouten en nalatigheid van werknemers - en voelt u zich niet bezwaard om naar hun verzekeringspolissen te vragen!

Vraag 7: Garanderen ze dat projecten op tijd en binnen budget afgerond worden?

Ons antwoord: Alle projecten worden volgens een vaste prijs afgesproken en op tijd afgerond. Dit garanderen wij schriftelijk en dat is belangrijk. Veel onethische of incompetenten "computerexperts" offeren alleen op basis van "tijd en materiaal", wat ze de vrije hand geeft om elk dingetje te factureren en net zoveel tijd te spenderen als ze willen voor het voltooien van een project.

Onderhoud van uw netwerk:

Vraag 8: Vereisen ze dat ze op afstand 24/7/365 uw netwerk kunnen monitoren om zo kritische beveiligingsupdates, virusdefinities en patches up-to-date te houden en te VOORKOMEN dat kleine problemen uitlopen op downtime, virussen, verloren data en andere catastrofes?

Ons antwoord: ja, ons monitoringsysteem waakt over uw netwerk en is constant op zoek naar zich ontwikkelende problemen, beveiligingsincidenten en andere verstoringen, zodat we ze kunnen aanpakken VOORDAT ze in grote problemen veranderen.

Vraag 9: Bieden ze u maandelijks een rapport met daarin alle updates, patches en de status van elke machine in uw netwerk, zodat u ZEKER weet dat uw systemen zijn beveiligd en bijgewerkt?

Ons antwoord: Elke maand ontvangen onze klanten die dit wensen een gedetailleerd rapport die de algehele gezondheid van hun netwerk en de staat van hun antivirus, beveiligingsinstellingen, patches en andere belangrijke onderdelen (zoals schijfruimte, backups, snelheid en prestaties, etc.) laat zien.

Vraag 10: Verstrekken ze u ongevraagd schriftelijke netwerkdocumentatie die u in detail de hardware-inventaris, kritieke wachtwoorden, gebruikersinformatie, licentiecodes, enz. aangeeft of zijn zij de enige persoon met de "sleutels van het koninkrijk"?

Ons antwoord: alle klanten ontvangen dit in geschreven en elektronische vorm zonder extra kosten. We voeren ook elk kwartaal een update uit over dit materiaal en zorgen ervoor dat aangewezen belangrijke mensen in uw organisatie deze informatie hebben en weten hoe het te gebruiken, zodat u volledige controle over uw netwerk hebt.

Kanttekening: u moet NOOIT toestaan dat een IT-beheerder zoveel controle over u en uw bedrijf heeft. Als u ook maar vermoedt dat uw huidige IT-beheerder dit onder de pet houdt als een manier om zijn opdracht te behouden, neem dan gelijk afscheid van deze partij (we kunnen u helpen ervoor te zorgen dat u GEEN nadelige gevolgen ondervindt). Dit is ronduit onethisch en gevaarlijk voor uw organisatie, dus tolereer het niet!

Vraag 11: Hebben ze meer dan één persoon in dienst die bekend is met uw netwerk als uw vaste aanspreekpunt op vakantie gaat of ziek wordt?

Ons antwoord: ja, en omdat we gedetailleerde netwerkdocumentatie (in principe een blauwdruk van uw computernetwerk) van elke klant bijhouden, kan elk van onze specialisten verdergaan waar een ander is gestopt.

Vraag 12: Wanneer zij een "all-inclusive"-plan aanbieden, is dit dan ECHT all-inclusive, of hebben ze uitzonderingen verborgen in de kleine lettertjes?

Ons antwoord: Wij bieden keus uit verschillende servicepakketten die duidelijk omschreven hebben welke diensten zijn inbegrepen of juist uitgesloten. Hier doen wij niet geheimzinnig over. U kiest een plan dat het beste bij u past. Een populair en uitgebreid serviceplan wat door veel IT-bedrijven tegenwoordig wordt aangeboden bevat een "all-inclusive" of "all-you-can-eat" component. Dit is in de basis een goed concept, omdat u op de lange termijn veel geld zult besparen. ZORG WEL dat u ECHT duidelijk krijgt wat wel en niet is inbegrepen. Enkele zaken om te bekijken zijn:

- Is helpdesk per telefoon en e-mail inbegrepen of kost dit extra?
- Hoe zit het met installeren van nieuwe hardware of toevoegen/verwijderen van gebruikers, mailboxen etc?
- Is hardware inbegrepen?
- Wat zijn de kosten/gevolgen van vroegtijdige annulering?
- Wat als je niet blij bent met hun diensten? Bieden ze een geld-terug-garantie?
- Als de hardware en software zijn inbegrepen, wat gebeurt er als u het contract opzegt?
- Zijn back-ups inbegrepen? Op locatie én online? Hoe vaak per dag? Hoe lang bewaard?
- Is herstel van data uit de back-up in geval van een ramp inbegrepen?
- Hoe zit het met bezoeken op locatie? En ingeval van meerdere vestigingen?
- Worden computers, die thuis voor kantoorwerk worden gebruikt, ook ondersteund?
- Zijn licenties voor Antivirus, Microsoft 365, Cloud-to-Cloud back-up, e.d. inbegrepen?
- Is Thread Protection, Firewall, content filtering en intrusion detection inbegrepen?

Back-ups en herstel na calamiteiten:

Vraag 13: Dringen ze aan op monitoring van een off-site, alsook een on-site back-up, of laten ze u afhankelijk zijn van verouderde technologie zoals tape back-ups?

Ons antwoord: we staan onze klanten niet toe om nog tape back-ups te gebruiken omdat deze vorm van back-ups maken ongelooflijk onbetrouwbaar is. We zorgen ervoor dat al onze klanten over de modernste en betrouwbaarste back-up-oplossingen beschikken. Van servers wordt elk uur een volledige back-up gemaakt op een back-upapparaat op locatie. Deze back-ups worden minimaal 1x per dag geüpload naar het datacenter waar ze 1 jaar (of optioneel langer) bewaard blijven. Van data opgeslagen op het Microsoft Office365 platform (e-Mail, Onedrive, Sharepoint, Teams) wordt 3x per dag een zg. cloud-naar-cloud back-up gemaakt.

Vraag 14: Worden periodiek testen uitgevoerd met uw back-ups om ZEKER te zijn dat de gegevens niet corrupt zijn en kunnen worden hersteld in het geval van een ramp?

Ons antwoord: Wij controleren van ELKE back-up of deze succesvol is uitgevoerd én we voeren DAGELIJKS een hersteltest uit waarbij de gehele server in de back-up virtueel opgestart wordt om aan te tonen dat deze zal functioneren in geval van nood. Het BEWIJS wordt vastgelegd in de vorm van een screenshot van de draaiende server. De SLECHTSTE tijd om een back-up te 'testen' is tenslotte wanneer je hem het hardst nodig hebt.

Vraag 15: Maken ze een back-up van uw netwerk VOORDAT u een wijziging door een project of upgrade laat uitvoeren?

Ons antwoord: dat doen we, en dat is eenvoudigweg een voorzorgsmaatregel in het geval een hardware storing of softwareprobleem een groot probleem veroorzaakt.

Vraag 16: Als u een grote ramp zou meemaken, hebben zij dan een schriftelijk plan voor hoe uw gegevens SNEL kunnen worden hersteld en/of waarmee u vanaf een externe locatie kunt werken?

Ons antwoord: onze klanten ontvangen een eenvoudig noodherstelplan voor hun gegevens en netwerk. We moedigen hen aan om een volledig herstelplan voor hun kantoor uit te voeren, maar hun netwerk is in ieder geval gedekt als er iets gebeurt.

Technische expertise en ondersteuning:

Vraag 17: Is hun helpdesk in Nederland of uitbesteed aan een buitenlandse onderneming of een derde partij?

Ons antwoord: wij bieden onze eigen interne helpdesk en zorgen ervoor dat de mensen die u helpen vriendelijk en behulpzaam zijn. Wij beschouwen dit als een van de belangrijkste aspecten van klantenservice en we vinden het belangrijk om uw gegevens veilig te houden en niet te delen met anderen.

Vraag 18: Houden hun beheerders hun huidige certificeringen van leveranciers bij en volgen ze permanent training - of leren ze terwijl ze voor u bezig zijn en dus op uw kosten?

Ons antwoord: Wij eisen van onze specialisten dat ze aantoonbaar kennis hebben en bijhouden van alle software en diensten die wij ondersteunen en leveren.

Vraag 19: Arriveren hun beheerders op tijd en kleden ze zich professioneel?

Ons antwoord: onze beheerders zijn echte professionals die u met trots in uw kantoor zou willen hebben. Ze kleden zich professioneel en komen op tijd opdagen, en als ze dat niet kunnen (door onvoorziene omstandigheden), dan stellen we de klant hiervan altijd onmiddellijk op de hoogte. Wij zijn van mening dat dit minimumvereisten zijn voor het leveren van een professionele service.

Vraag 20: Zijn ze bekend met uw unieke bedrijfstoepassingen (en kunnen ze ondersteuning bieden hiervoor)?

Ons Antwoord: Wij zijn eerste aanspreekpunt bij verstoringen in alle bedrijfsapplicaties voor onze klanten. Dat betekent niet dat we alle storingen kunnen herstellen, maar we ZULLEN de schakel zijn tussen u en uw leverancier om de problemen die u ondervindt op te lossen en ervoor te zorgen dat deze applicaties zo soepel mogelijk voor u blijven werken.

Vraag 21: Wanneer er iets misgaat met uw internetverbinding, telefoonsysteem, printer of andere IT-service, voelen ze zich dan probleemeigenaar of zeggen ze: “Dat is niet onze taak om op te lossen?”

Ons antwoord: Wij voelen ONS verantwoordelijk voor problemen bij onze klanten en vinden dat ze niet zelf deze problemen hoeven op te lossen - dat is gewoon ouderwets goede service en iets dat veel IT-bedrijven niet zullen doen.

De 4 kostbaarste misvattingen over Computerbeheer en ondersteuning

Misvatting #1: Mijn computernetwerk heeft niet geregeld monitoring en onderhoud nodig.

Dit is waarschijnlijk één van de grootste en duurste misvattingen die eigenaren hebben. Meestal ontstaat deze omdat ze het geluk hebben nooit een ramp meegemaakt te hebben; maar dit is net als mensen, die denken in de auto geen gordel te hoeven dragen omdat ze nog nooit een ongeluk hebben gehad.

Computernetwerken zijn complexe en dynamische systemen die geregeld updates en onderhoud nodig hebben om soepel en probleemloos te blijven functioneren. Het is overigens verbazingwekkend om te zien hoe snel een gloednieuwe computer al na enkele weken gebruik traag wordt zonder updates en onderhoud.

Dit zijn een PAAR van de cruciale taken die wekelijks – zo niet dagelijks – gedaan moeten worden:

- Security patches installeren – met NIEUWE virussen en hackeraanvallen die DAGELIJKS bekend worden, is dit een CRUCIAAL deel van het onderhoud van uw netwerk
- Anti-Virus bijwerken en de werking monitoren
- Firewall updates installeren en monitoren
- Back-up monitoren, controleren en testen
- Spam-filter installeren en bijwerken
- Spyware detecteren en verwijderen
- Monitoren van diskgebruik op workstations en servers
- Monitoren van hardware op tekenen van uitval
- Optimaliseren van systemen voor een soepele werking

Uw computernetwerk is net als een auto: als u geen olie ververst, filters vervangt, banden verwisselt, remmen controleert en ander periodiek onderhoud uitvoert, dan zal de auto uiteindelijk kapotgaan en het herstel zal dan VEEL MEER kosten dan wat het standaard onderhoud gekost had - en een auto is veel minder complex dan een computernetwerk!

Als uw IT-beheerder niet aandringt op enige vorm van periodieke, geautomatiseerde monitoring of onderhoud van uw netwerk, HUUR HEM DAN NIET IN. Het gebrek aan systeemonderhoud is de NUMMER EEN reden waarom de meeste mensen uiteindelijk waardevolle bestanden kwijtraken en hoge kosten voor herstel betalen. Als uw beheerder deze diensten niet aanbiedt, dan zou u om 2 redenen op zoek moeten gaan naar iemand anders om uw computer of netwerk te beheren:

1. Of ze hebben niet de kennis om deze aanbeveling te doen, wat een duidelijk signaal is dat ze totaal onervaren zijn, *OF*

2. Ze beseffen dat ze profiteren van uw problemen en zullen geen voorstellen doen die u helpen deze problemen te voorkomen en hun zo overbodig maakt. Immers krijgen zij MEER betaald om een virus te verwijderen dan om ervoor te zorgen dat uw systemen bijgewerkt en veilig zijn (wat eenvoudig, snel en goedkoop mogelijk is met goede monitoring).

Beide redenen zijn signalen om zo ver als mogelijk bij deze personen vandaan te blijven!

Misvatting #2: Mijn neefje/buurjongen/zwager/office manager heeft verstand van computers en kan wel voor onze computers zorgen.

Veel mensen die zoeken naar een parttime "goeroe" doen dit met één reden: een paar knaken besparen. Maar dit is zuinigheid die de wijsheid bedriegt. We krijgen vaak telefoontjes van ondernemers die de wanhoop nabij zijn. Ze hebben onze hulp nodig om ze weer operationeel te krijgen of de puinhoop op te ruimen, die werd veroorzaakt door een onervaren buur, vriend of familielid die gewoon probeerde te helpen.

Als de persoon die u aan uw computer laat werken geen netwerkbeheer en -beveiliging voor de kost doet, dan is de kans groot dat hij niet over de kennis en ervaring beschikt om u goed te helpen – hij is in het beste geval een hobbyist. En geeft u werkelijk een parttime, onervaren persoon de verantwoordelijkheid over het functioneren van iets zo belangrijks als uw bedrijfsdata en computernetwerk? Zoals met alles in het leven krijg je waar je voor betaalt. Dat betekent niet dat u gelijk uw hele banksaldo beschikbaar moet stellen om de meest geweldige technicus te vinden, maar u zou niet iemand moeten kiezen op basis van alléén de prijs.

Misvatting #3: Alle IT-ers zijn gelijk. De beste keus is degene met de laagste prijs.

Zoals gezegd, het is alle waar naar zijn geld. Een lage prijs betekent meestal een laag salaris. Echt goede IT-specialisten zijn NIET goedkoop. Net als in elke andere professionele servicetak, is er veel vraag naar ervaren mensen. De enige IT-ers die goedkoop zullen werken, zijn diegenen die pas begonnen zijn in het vak en dus nog schromelijk onervaren.

Sommige IT-bedrijven huren studenten of junior IT-ers in omdat die voor bijna niets willen werken om ervaring op te kunnen doen, OF ze zetten stagiairs in om uw netwerk te beheren zodat ze helemaal geen loon hoeven te betalen - maar wat u zich moet realiseren is dat zo'n onervaren persoon uiteindelijk meer zal kosten want:

1. Ze stellen verkeerde diagnoses, wat betekent dat u betaalt om het VERKEERDE op te lossen en terwijl ze NIET werken aan uw probleem.
2. Ze werken 3 tot 5 keer zo lang aan een probleem als een ervaren specialist. Ondertussen betaalt u voor deze extra uren.

3. Ze kunnen VERVOLGSCHADE aanrichten, wat u nog meer geld enowntijd kost.

Wilt u, terwijl uw klantgegevens, boekhouding, e-mail en andere kritieke gegevens op het spel staan, ECHT dat de goedkoopste shop werkt aan uw machine?

Wij weten dat de meeste mensen waar voor hun geld willen en dat de klus goed wordt gedaan. U zult merken dat wij niet de goedkoopste zijn, maar daar verontschuldigen wij ons niet voor. Als eigenaar heb ik lang geleden besloten dat ik liever ÉÉN KEER onze hogere tarieven wil uitleggen dan voor altijd excuses te moeten maken voor SLECHTE SERVICE. We zijn ook niet de duurste. We vinden dat we een goede service moeten bieden tegen een eerlijke prijs. Hierom mogen we al sinds 2005 bestaan en hebben we veel klanten die al sinds die tijd bij ons zijn.

Misvatting #4: Een eerlijk IT-bedrijf moet een offerte direct via de telefoon kunnen geven.

Ik wou dat dit waar was, maar dat is het niet. Net als een goede arts zal een eerlijke en professionele beheerder uw netwerk moeten diagnosticeren voordat we een prijs kunnen noemen. Dit kan alleen door de situatie TE ZIEN en dat kan nooit alleen telefonisch.

Ook zullen sommige bedrijven u per telefoon een te lage prijs offeren om zo bij u binnen te mogen komen. Eenmaal binnen verhogen ze de prijs door 3 keer meer tijd te nemen dan afgesproken en proberen ze u extra's te verkopen. Gerenommeerde bedrijven rekenen niet per uur - ze geven je een vaste oplossing voor een vaste prijs.

Dit is waarom...

Eén van de gemakkelijkste manieren om te profiteren van een klant, is door ze akkoord te laten gaan met een overeenkomst op basis van tijd en materialen. Tenzij u zelf weet wat er mis is en hoeveel tijd het kost om een probleem te herstellen, kunnen ze u eindeloos lang op kosten jagen. En wat doet u als ze na 5 of 6 uur zeggen dat het veel langer zal duren dan ze hadden verwacht, waardoor het u NOG MEER geld gaat kosten?

Zorg er ALTIJD voor, dat u vooraf een vast tarief of een vaste prijs afspreekt zodat u achteraf niet verrast wordt met hoge kosten - en dat u NOOIT ingaat op een telefonische offerte!

Nog 5 andere te voorkomen fouten wanneer u een netwerkbeheerder wilt gaan kiezen

1. **Kiezen voor een beheerder op basis van één enkel telefoongesprek.** We adviseren dat u ze uitnodigt op kantoor en vraagt om een schriftelijk voorstel. Wees duidelijk over wat uw verwachtingen zijn en welk type problemen u opgelost wilt hebben. Zoals eerder aangegeven zal een competente professional u voorstellen eerst uw netwerk te onderzoeken en een diagnose te stellen ALVORENS een prijs te noemen. U vertrouwt toch ook geen dokter die zegt u te

moeten opereren zonder röntgenfoto's te maken of ander onderzoek te doen? Natuurlijk niet! Voorschrift zonder diagnose is een teken van kwakzalverij.

2. **Kiezen voor een beheerder die geen 100% geld-terug-garantie geeft.** Naar onze maatstaven moet een IT-bedrijf verantwoordelijk zijn voor de diensten die ze levert en voor het GOED oplossen van problemen. Als u niet tevreden bent over het uitgevoerde werk, dan zouden ze het (op zijn minst) gratis moeten corrigeren; en als het ze niet lukt om dit naar uw VOLLE TEVREDENHEID te doen, dan zou u niet moeten blijven zitten met de rekening.

Plus, het feit dat ze achter hun werk staan met een geld-terug-garantie toont aan dat ze vertrouwen hebben in zichzelf en u tot een blijde klant willen maken. En trap niet in het smoesje "We bieden deze garantie niet omdat mensen dan misbruik van ons maken". Onze ervaring is dat de MEESTE mensen gewoon een eerlijke service wensen voor een schappelijke prijs. Als je ze dit biedt, dan betalen ze graag. Zijn er oneerlijke mensen? Natuurlijk, maar ze zijn in de minderheid en wij accepteren dat we af en toe met zo iemand te maken krijgen. En zo groeit het vertrouwen, dat wij krijgen van die grote groep klanten die gewoon hun problemen snel en goed opgelost willen hebben.

3. **Kiezen voor een beheerder zonder eerst gesproken te hebben met enkele van hun klanten.** Check hun referenties! Geloof de verkoper niet op zijn blauwe ogen dat ze goed zijn – vraag om een gesprek met 3 of 4 van hun klanten die vergelijkbaar zijn met uw grootte en complexiteit. Als ze twifelen of geen referenties kunnen geven, vertrouw ze dan niet!

Positief is het als ze meerdere klantverhalen en succesverhalen geplaatst hebben op hun website en in hun reclamemateriaal. Het ontbreken hiervan kan een teken zijn dat ze geen klanten hebben die tevreden genoeg zijn om hun naam hieraan te verbinden – nogmaals, een waarschuwingsteken.

4. **Kiezen voor een beheerder die niet vanaf afstand uw netwerk kan monitoren, updaten en beheren.** Naar de huidige maatstaven leeft een beheerder die dit niet doet in het stenen tijdperk. U wilt iemand die zo werkt omdat het de beveiliging van uw netwerk drastisch verhoogt en ze in staat stelt sneller herstelacties uit te voeren. Dit wil niet zeggen dat ze nooit uw bedrijf horen te bezoeken, maar monitoring en beheer vanaf afstand zorgt ervoor dat hulp en herstel SNELLER beschikbaar is voor u en helpt VOORKOMEN dat problemen ontstaan.
5. **Kiezen voor een beheerder die niet aantoonbaar over de juiste kennis en ervaring beschikt.** Iedereen die op een paar knoppen kan drukken mag zich computere expert noemen. Zelfs als deze mensen hun werk eerlijk en goed voor u proberen te doen, kan hun gebrek aan training en hun onervarenheid u veel geld kosten als ze problemen in uw netwerk veroorzaken of bestanden verminken. Is iemand die werkt aan de keukentafel of vanuit een bestelbusje de persoon die u wilt toelaten tot de kritieke informatiesystemen van uw bedrijf, zelfs als hij een laag tarief rekent?

Tot slot...

Ik hoop dat u deze gids als nuttig hebt ervaren en dat het liet zien waar u naar moet zoeken wanneer u overweegt het beheer van uw bedrijfsnetwerk uit te besteden. Zoals ik in het begin al heb aangegeven, is mijn doel met het verstrekken van deze informatie u te helpen een weloverwogen beslissing te nemen en te voorkomen dat u in zee gaat met één van de vele incompetente IT-bedrijven die deze diensten aanbieden.

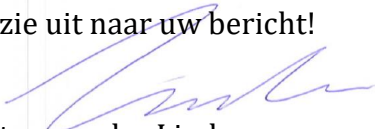
Als u na het lezen van deze gids nog vragen of opmerkingen heeft, dan nodig ik u uit om deze met mij te delen! Heeft u een idee om deze gids nog handiger te maken? Laat het ons weten! En, uiteraard, als u op zoek bent naar iemand die u kunt vertrouwen om de zorg en het onderhoud over te nemen van “alle digitale dingen” in uw kantoor, dan zouden wij graag de kans krijgen om te laten zien dat wij uw vertrouwen waard zijn.

Hieronder vindt u informatie over hoe u een GRATIS IT Check kunt aanvragen. Dit wordt u, uiteraard, gratis aangeboden, zonder verplichting en zonder verwachtingen van onze kant. Ik verzeker u persoonlijk dat dit niet een lokkertje is waarmee we u proberen in de ‘val’ te laten lopen. Mijn reputatie voor het runnen van een eerlijk en betrouwbaar bedrijf is mij lief. Ik zou het nooit op het spel zetten. Dus, waarom bieden wij zoiets dan gratis aan?

Twee redenen:

1. We bieden deze service aan, aan mensen met wie wij nog niet eerder het genoeg hadden om zaken te doen, zodat u risicoloos kennis met ons kunt maken. Nogmaals, ons doel is om u in staat te stellen een goede en weloverwogen beslissing te nemen. Dit aanbod is een manier waarmee wij u kunnen helpen ons beter te evalueren.
2. Dit stelt ons in staat om te bepalen of wij u KUNNEN helpen. Natuurlijk kunnen wij niet iedereen helpen en onze diensten zijn misschien niet geschikt voor u. Het uitvoeren van deze check is als het ware een klein project wat ons en u laat zien of we de juiste partij voor elkaar zijn, zonder dat het u geld kost.

Ik zie uit naar uw bericht!



Peter van der Linden
Directeur, Trots IT

GRATIS IT Check voor alle potentiële klanten die ons ook gelijk tegen het licht willen houden!

Wij willen u als potentiële klant een 10 minuten durende telefonische analyse aanbieden, waarin wij uw unieke situatie en eventuele zorgen bespreken en natuurlijk al uw vragen over ons beantwoorden. Als u dat wilt, plannen we vervolgens een geschikt moment om onze unieke GRATIS 27-Punten IT-systeembeoordeling (ter waarde van € 297) uit te voeren. Tijdens deze check zullen wij een uitgebreide 27-punts controle uitvoeren op uw hele netwerk om te zoeken naar potentiële problemen, beveiligingsrisico's en andere verborgen gebreken die ervoor zorgen dat computers in uw netwerk traag werken, rare dingen doen, vastlopen en gegevens verliezen. Deze check kan volledig op afstand plaatsvinden.

We zullen o.a.:

- ✓ Uw back-up systeem beoordelen om zeker te zijn dat ze juist werkt en dat data snel hersteld KAN worden in het geval van een ramp.
- ✓ Controleren of bedrijfsdata niet wordt opgeslagen op voor u oncontroleerbare Cloud locaties.
- ✓ Checken op updates en patches om te zien of uw netwerk VEILIG en up-to-date is.
- ✓ Controleren van uw e-mailinstellingen. Kunnen onbevoegden namens u e-mail verzenden?
- ✓ Server- en computerhardware controleren. (*opm: Wist u dat hardwaredefecten één van de grootste veroorzakers zijn van gegevensverlies en dat dit met goede monitoring vroegtijdig KAN worden gedetecteerd?*)
- ✓ Checken of uw antivirus werkt en actueel is.
- ✓ Controleren of wachtwoorden van u en uw medewerkers te koop aangeboden zijn op het Dark Web.

Waarom zou u dit belangrijk moeten vinden?

Omdat er letterlijk tientallen manieren zijn waarop hackers en virussen – onopgemerkt – toegang krijgen tot uw netwerk, controle over computers overnemen, data versleutelen en gijzelen, en uw netwerk misbruiken als kanaal om spam, virussen en zelfs illegale software te verspreiden.

Er zijn talrijke systeemcontroles en updates die regelmatig moeten worden uitgevoerd om maximale snelheid, prestatie en veiligheid te garanderen. Negeer dit en uw systemen worden geleidelijk langzamer, onstabiel en vatbaarder voor virussen, spyware en hackers.

Tape back-ups kennen een uitvalpercentage van 100%, wat betekent dat alle tapedrives op enig moment – en meestal zonder waarschuwing – falen. U wilt niet de dag, nadat uw harde schijf in rook opging, erachter komen dat uw back-up niet werkte.

Hoe vraagt u een 10-minuten Telefonische Analyse aan:

U vult uw gegevens in op <https://www.trotsit.nl/nl/10-minuten-analyse/> en wij nemen contact op om een afspraak te maken.

Lees verder om te zien wat onze klanten zeggen:

...Afspraken nakomen was doorslaggevend...



Afspraken nakomen bleek niet voor elke IT-partner vanzelfsprekend, zo was onze ervaring. Bij Trots IT is het dat gelukkig wel. Voor ons de voornaamste reden, om voor onze automatisering naar hen over te stappen. Het grootste voordeel van Trots IT is, dat zij zich **ontfermen over alle automatisering** binnen ons bedrijf. In de praktijk draait het hart van Bouwbedrijf van Breda dus bij Trots IT. En dat is een geruststellend gedachte, want **onze ervaringen met deze IT-partner zijn gewoon goed**. Ik zou elke ondernemer dan ook aanraden Trots IT ook als IT-partner te kiezen.

Jeroen van Breda, Directeur, A.G.J.C. van Breda BV

...Altijd een bevredigend antwoord...



Toen onze vorige IT-relatie ophield te bestaan, moesten wij op zoek naar een nieuwe dienstverlener die ervaring had met onze sector en bijbehorende netwerk. Tijdens die zoektocht kwamen wij uit bij Trots IT. Het grote voordeel van samenwerken met Trots IT voor onze telefonie, infrastructuur en computers is de **uitgebreide kennis** van zaken die zij bezitten. Wij kunnen altijd met onze vragen en problemen op dat gebied bij ze terecht en krijgen **steevast een bevredigend en oplossingsgericht antwoord**. Dat is heel prettig! Met onze positieve ervaring zou ik Trots IT als IT-partner zeker aanraden aan andere bedrijven.

Marcel Helmus, Directeur, A. Helmus BV

...Nu wordt ons systeem altijd in de gaten gehouden...



In het verleden deden wij onze automatisering altijd zelf. Maar het gezegde is niet voor niets 'schoenmaker, blijf bij je leest'. Dus besloten wij dit bij Trots IT neer te leggen. En inmiddels kunnen wij zeggen, dat wij heel blij zijn met het maatwerk dat ze leveren en het **persoonlijke contact** dat zij bieden. Met Trots IT is er altijd iemand, die ons systeem up-to-date houdt. Zij zijn een **zeer kundige en eerlijke IT-partner**. Een aanrader voor elke ondernemer, die een **betrokken IT-partner** zoekt.

Michael Lubbe, Directeur, Lubbe Lisse

...Ze doen hun werk serieuus goed...



Het grootste voordeel dat de samenwerking met Trots IT ons bracht is toch wel de **goede service** die zij verlenen. Ze **staan dichtbij je bedrijf** en bieden een snelle respons. Juist met **dat persoonlijke en die betrokkenheid** steekt Trots IT met kop en schouders uit boven de vorige IT-dienstverleners. Ze gaan serieuus met jou als klant en je vraagstukken om en doen hun werk gewoon echt goed. Ik gun elke ondernemer zo'n IT-partner als Trots IT!

Niels Mulder, Eigenaar, Unex Inc

...Eén nummer om te bellen...



Voordat we met Trots IT werkten, was onze ervaring met IT-bedrijven niet heel goed; ze werkten op een reactieve manier. Bij Trots IT onderhouden ze onze IT middelen en **werken ze proactief**. Hun **deskundig personeel** monitort en waakt voortdurend over onze IT-omgeving om te voorkomen dat verstoringen escaleren. En als er een probleem optreedt, lossen ze het snel op. Wat een opluchting en groot gemak om één partij te hebben om te bellen als er een probleem is - één partij die niet anderen de schuld geeft als er iets misgaat! **We vertrouwen Trots IT volledig** als IT partner, ook wanneer het andere technologie gerelateerde services of oplossingen betreft. We zijn blij dat Trots IT waakt over ons bedrijf. Als u Trots IT niet belt om uw IT te bespreken, zult u er spijt van krijgen!

Victor van der Blom, Partner, RVB Shipbrokers bv

...Als het moet, staan ze in no-time op de stoep...



Ik moet er niet aan denken, dat ons bedrijf stilstaat door problemen met het computersystemen. Dat kunnen wij ons gewoonweg niet permitteren! Gelukkig beheert Trots IT ons complete systeem en wordt dit door hen **continue goed en streng bewaakt**. Ik word er echt niet vrolijk van, als mijn computer niet naar behoren functioneert. Maar ik weet dat Trots IT, als het nodig is in no-time op de stoep staat of van afstand inlogt, om het probleem **adequaate** op te lossen. Die persoonlijke aandacht is voor ons bedrijf erg belangrijk en echt **een hele zorg minder**. Bovendien gaat Trots IT met de tijd en de nieuwste IT-ontwikkelingen mee. Dat is ook wel iets, wat ik bij het vorige IT-bedrijf miste: dat **innovatieve vooruit- en meedenken**. Met Trots IT in zee gaan was voor ons dus een goede keuze. En dat zou het voor elke ondernemer zijn!

Mark Verhaar, Directeur, Verhaar Omega BV