



Testimonial

TW STEEL

Branche:

Horloge- en juwelenbranche

Klantprofiel:

TW Steel ('The Watch in Steel'), opgericht in 2005, is marktleider op het gebied van oversized horloges. Het merkt kent 140 verschillende modellen die verkrijgbaar zijn in meer dan 100 landen. TW Steel heeft, naast het hoofdkantoor in Beverwijk, vestigingen in Sydney, New York en Hong Kong. Wereldwijd werken er ongeveer 60 mensen, waarvan 35 in Nederland.

Situatie:

TW Steel heeft alle hardware, waaronder ook de servers, in eigen huis. Het systeembeheer wordt uitbesteed. Door uitbreiding naar het buitenland was er behoefte om alle servers via één netwerkverbinding met elkaar te laten communiceren.

Oplossing:

Het systeembeheer van TW Steel is ondergebracht bij New Media 2Day. Voor de vestigingen in Australië en Amerika wordt gewerkt met lokale ICT-partijen. In Hong Kong heeft New Media 2Day een nieuwe server geplaatst en gezorgd voor de beveiligde aansluitingen op hetzelfde netwerk. Boekhoudsoftware en logistieke software zijn geïntegreerd. Vragen en ICT-issues van medewerkers worden gebundeld op het kantoor in Nederland en doorgeschakeld naar de helpdesk van New Media 2Day.



TW STEEL

'Het is prettig te weten dat iemand druk met je bezig is en er alles aan doet om een oplossing te vinden.'

Richard Lejour, CFO bij TW Steel

"Toen ik vijf jaar geleden startte als Financial Manager bij TW Steel, lag er al een overeenkomst met New Media 2Day. Omdat ik zelf lange tijd in de ICT heb gewerkt en kennis van de branche heb, was het logisch dat ik de contacten overnam met New Media 2Day. Eigenaar Thijs Parée kende ik nog uit de branche. De ICT-wereld is klein, dus we kwamen elkaar regelmatig tegen en hadden al een goed contact."

"Ons systeembeheer is bij New Media 2Day ondergebracht. Ze houden onze systemen bij, voeren updates uit en we kunnen bij hen terecht voor vragen en problemen. Veel van de issues kunnen eenvoudig worden opgelost door de helpdesk, maar ook als het gaat om complexere zaken heeft New Media 2Day ruime kennis van zaken. Als je, zoals ik, een ICT-achtergrond hebt, is het fijn om te kunnen sparren met iemand die weet waar het over gaat. Ik ben al heel wat andere systeembeheerders tegengekomen die op een gegeven moment afhaken. New Media 2Day heeft de kennis in huis die ik zoek."

"TW Steel heeft, naast het hoofdkantoor in Nederland, vestigingen in Hong Kong, Australië en Amerika. In Australië en Amerika werken we prima samen met goede lokale ICT-partijen, maar in Hong Kong was dat geen succes. Allereerst was er de taalbarrière; men spreekt daar slecht Engels en dat bemoeilijkte de communicatie. Daarnaast was er een cultuurverschil; men is er niet gewend om zelfstandig te analyseren en vooruit te denken. De partijen waarmee ik samenwerkte, waren veelal gefocust op hun lokale problemen en dachten niet na over de gevolgen van bepaalde handelingen. Toen de vorige lokale partij een virus had geïnstalleerd op onze server, was de maat vol. We gingen op zoek naar een westers georiënteerde partij die met ons meedacht en snapte wat samenwerken inhoudt."

“Ik ben al heel wat systeem-beheerders tegengekomen die afhaken. New Media 2Day heeft de kennis in huis die ik zoek.”

*Richard Lejour,
CFO bij TW Steel*

Een partij die niet zomaar wat doet, maar overleg pleegt. En zo hebben we alsnog alles ondergebracht bij New Media 2Day.” “In feite kan alles op afstand geregeld en beheerd worden, maar voor het plaatsen van een server is Thijs eenmalig met me meegereisd naar Hong Kong. Het was belangrijk dat de installatie goed zou gebeuren. Aanvankelijk werd intern nog de vraag gesteld of zijn aanwezigheid in Hong Kong wel echt nodig was. Al snel bleek dat het erg zinvol is om iemand met de juiste expertise bij je te hebben voor het maken van correcte en veilige aansluitingen. Je weet van tevoren niet wat je kunt verwachten. Zo kwamen we erachter dat er in het kantoor geen serverrek aanwezig was. Tja, dan moet je kunnen inspelen op de situatie die je aantreft. Zonder New Media 2Day was het me echt niet gelukt de juiste verbindingen te leggen.”

“Inmiddels draaien alle kantoren op hetzelfde netwerk en is onze boekhoudsoftware geïntegreerd met onze logistieke software, zoals voorraadbeheer en orderverwerking. New Media 2Day heeft gezorgd voor een stabiel netwerk met beveiligde verbindingen tussen de servers. Dat is voor ons een absolute meerwaarde geweest. Je moet er niet aan denken dat daar iets mis in gaat, met als gevolg dat we niet zouden kunnen leveren.”

“In november 2013 zijn we overgestapt op Office 365, met hulp van New Media 2Day. De overstap zelf verliep heel voorspoedig. In de voorbereiding liepen we tegen wat problemen aan, maar daar kon New Media 2Day zelf niets aan doen. Ik werd erg goed geïnformeerd over waar de vertraging vandaan kwam en was continue op de hoogte van de stand van zaken. Een sterk punt van New Media 2Day is dan ook de goede terugkoppeling. Ik kan me zo ergeren aan bedrijven die zeggen dat ze met je probleem aan de slag gaan, maar vervolgens niets meer laten horen. Ze zijn dan misschien wel voor je bezig, maar als je niets hoort heb je geen idee. New Media 2Day handelt urgente problemen snel af en als iets meer tijd kost, dan nemen ze direct contact op en maken ze een inschatting van wanneer het probleem wordt opgelost. Het is prettig te weten dat iemand druk met je bezig is en er alles aan doet om een oplossing te vinden.”