



Wat lost CoDesk op voor haar klanten?

IT-aanbieders zijn er veel, dus wat maakt CoDesk nou zo speciaal? Welke problemen lossen we nou op voor onze klanten? Dat zit met name in deze 3 kenmerken waarmee het leven voor klanten ontzettend veel eenvoudiger is geworden.

1. Volledige beveiliging en 'best practice' inrichting
2. Geen beheer meer met dank aan CoDesk's ITM self-management tool
3. Geen omkijken meer naar onderhoud van software en servers.

1. Volledige beveiliging en 'best practice' inrichting

Diensten van CoDesk worden volledig gebruiksklaar opgeleverd. Geheel volgens 'best practice' standaarden, alle beveiliging is geregeld (mèt certificering'), altijd up-to-date, met back-up en uitwijkmogelijkheden.

Is dat belangrijk? Ja, en meer dan de meeste mensen denken. MKB'ers denken vaak en ten onrechte goed beveiligd te zijn tegen cybercrime, maar de waarheid is anders.

Zo maar een selectie van nieuws waar dit uit blijkt:

- <https://www.nu.nl/tech/5594339/mkbbers-denken-onrechte-goed-beveiligd-cybercrime.html>
- <https://executive-people.nl/639301/mkb-staat-bloot-aan-veel-aanvallen.html>
- <https://www.agconnect.nl/artikel/mkb-steeds-vaker-doelwit-cyberaanvallen>
- <https://www.agconnect.nl/artikel/mkb-moet->

50% van de bedrijven met 10 of meer werkzame personen beleeft jaarlijks een of meer ICT-veiligheidsincidenten. Even zoveel bedrijven blijken vatbaar voor malware, virussen, diefstal en nalatigheid bij het installeren van updates, hetgeen ook impact heeft op beveiliging.

Bovendien wordt vaak het systeembeheer “erbij gedaan”. Er is geen focus om het professioneel te doen. Deze kwetsbaarheid heeft niet alleen effect op de veiligheid maar ook op de werking van de systemen zoals email, boekhouding, facturatie, orderprocessing, logistieke afhandeling. In het ergste geval ligt de bedrijfsvoering plat, zonder dat er uitwijkopties voorhanden zijn.

CoDesk elimineert met de ‘all inclusive’ opzet van haar diensten alle valkuilen en blijft deze opzet dagelijks bijwerken voor haar klanten.

2. Werken zonder zorgen en verloren tijd aan beheer

Klinkt het bekend dat je voor de “aanmaak” dan wel verwijdering van een account voor een collega afhankelijk bent van een specialist? En dat met het precies afstemmen van de rechten en alle rechten / opties er dagen, soms wel weken, overheen gaan voor dat alles ook écht geregeld is.

Zie bijvoorbeeld:

- <https://searchhrsoftware.techtarget.com/tip/Employee-onboarding-automation-boosts-retention-recruiting>
- <https://andersontech.com/small-business-checklist-new-hires/>

En komt het ook bekend voor dat er juiste een kleine, maar cruciale aanpassing nodig is aan een systeem als de helpdesk nét gesloten is of systeembeheerder net de deur uit is?

En mochten ze wel bereikbaar zijn dan ben je vaak de zoveelste in de rij en wordt het probleem soms niet begrepen.

CoDesk heeft daar het antwoord op: via het zelf ontwikkelde en zeer eenvoudig te gebruiken self-management applicatie “ITM” kunnen CoDesk-klanten dit soort zaken met 1 klik (nou ja....soms 2) zelf regelen. Met ITM ben je sneller dan welke helpdesk ook en je hebt geen ICT-kennis nodig!!

Dat scheelt enorm veel tijd, ergernis en wachten op collega's. Het werkt ook 's avonds en in het weekend, dus dat maakt dat klanten echt 'in control' zijn.

Als voorbeeld van de unieke aanpak van CoDesk: er wordt door nieuwe klanten vaak gevraagd om 24-uurs bereikbaarheid. Dat is aan te bieden natuurlijk maar niet goedkoop.

Echter, als je doorvraagt waarom een organisatie 24-uurs dekking wil hebben, dan is dat omdat er 1, soms 2 dingen zijn die in weg kunnen zitten, zoals het vastlopen van een belangrijke toepassing. Als je dan vraagt hoe dat opgelost wordt, dan is dat in alle gevallen het uitvoeren van een reeks handelingen door iemand met specifieke rechten.

Dit soort zaken wordt door CoDesk geautomatiseerd en samengevat in 1 knop of 2 knoppen in de eerdergenoemde ITM-applicatie. Daarna kan iedereen met ITM (de klant mag de mensen aanwijzen) op elk gewenst moment deze procedure starten. Daarmee is de noodzaak om mensen uit hun bed te bellen overbodig en CoDesk kan de klant ook nog voorzien van monitoring / bewaking van deze belangrijke toepassingen. Vaak zie je met goede bewaking het probleem al aankomen voordat het zeer doet.

3. Geen omkijken meer naar onderhoud van software en servers

De recente problemen met de kwetsbaarheden in Citrix servers maken weer concreet duidelijk hoe belangrijk het is om onderhoud van software en servers goed op orde te hebben. Het maakt ook duidelijk dat het belangrijk is om snel te kunnen switchen naar bijvoorbeeld andere software of inrichting.



Toch hoor je geregeld over:

- servers die kwetsbaar bleken omdat er geen updates werden uitgevoerd
- servers die vast lopen omdat er geen geplande reboots worden toegepast
- applicaties die matig tot slecht functioneren door het ontbreken van monitoring
- back-ups die nog nooit getest zijn en dus niet werkten toen het echt nodig was
- problemen door het ontbreken van back-ups waar ze wel verwacht werden (zoals Office365)
- organisaties die doormodderen omdat upgraden te duur en te complex is
- dure over- en ondercapaciteit in IT-resources waar onderneming in gevangen zitten
- ondernemers die hun kop in het zand steken want 'het is tot nu toe altijd nog goed gegaan....'



CoDesk maakt deze onderwerpen volledig verleden tijd voor haar klanten. Dat doen we door deze maatregelen:

- Informatiebeveiliging is standaard onderdeel van het aanbod en geen keuze
- Servers worden elke week opnieuw opgestart, waar nodig met geautomatiseerde shutdown- en opstartprocedures voor applicaties
- Updates worden vooraf gecontroleerd en wekelijks op een vast moment geïnstalleerd
- Er is monitoring die in de gaten houdt of applicaties hun verwachte performance halen
- Er zijn uitgebreide back-ups die ook getest worden op functioneren bij een restore
- Installeren van servers en software vindt geautomatiseerd plaats en de onderliggende hardware is zo geconfigureerd dat er snel nieuwe capaciteit beschikbaar is indien nodig.
- In de totale opzet is er een harde scheiding in hardware, virtualisatie, OS (operating system) en applicaties. Zo kunnen deze onderdelen snel gewisseld / aangepast / gemigreerd worden.
- Klanten betalen alleen voor wat ze écht nodig hebben en op- en afschalen van middelen is geen probleem. Onder- of overcapaciteit is geen issue meer.

Door deze opzet kunnen we klanten bijvoorbeeld aanbieden om een maand gratis gebruik te maken van compleet nieuwe servers, databases en opslag om hun applicaties te testen en te migreren naar een nieuwe versie.

En dat doen we zonder dat de productieomgeving van de klant in gevaar komt. We zijn daarbij de technische vraagbaak voor de applicatiebeheerders van de klant, zodat ook daar elke vorm van aarzeling en twijfel niet meer op de organisatie drukt. En dat is een uniek aanbod in Nederland!

Maar er is meer!

● Flexibiliteit zonder extra kosten

CoDesk is opgezet tijdens de financiële crisis toen investeren voor bedrijven een ontzettende uitdaging was en contracten bij serviceproviders vaak nog voor meerdere jaren getekend moesten worden.

CoDesk bood en biedt nog steeds een ander, uniek aanbod: voor alle standaard diensten gelden geen set-upkosten en je zit nergens langer aan vast dan 1 maand.

En zien is geloven dus klanten mogen de hele opzet ook eerst een maand zonder enige verplichting testen.

● AVG en ISO-certificering

In toenemende mate moeten ondernemingen aantonen dat de ICT-zaken geregeld zijn en dat zaken als privacy (AVG!) goed op de radar staan.

CoDesk is ISO 27001-gecertificeerd en heeft kant-en-klare documentatie voor klanten die ze kunnen aanbieden aan hun auditors. Waar nodig bieden we ook hulp bij vragen over informatiebeveiliging en AVG.

● Trusted advisor

CoDesk gelooft in langlopende klantrelaties en dat betekent samenwerken als partner. Daar is vertrouwen voor nodig en dat komt onder andere voort uit de wetenschap dat je niet betaalt voor onzinnige zaken. Waar nodig trekt CoDesk bij haar klanten dan ook aan de bel als zaken overduidelijk goedkoper / makkelijker / beter kunnen.

Optreden als 'trusted advisor' betekent ook dat we geen 'uurtje-factuurkje' bedrijf zijn. Nog geen 1% van de maandelijkse facturatie is bij CoDesk 'eenmalig werk'. De rest bestaat uit vaste kosten en daarmee is CoDesk extreem voorspelbaar. 99% om precies te zijn.

Die voorspelbaarheid wordt onderstreept door transparantie: elk onderdeel van de factuur is direct

Samenwerking in begrijpelijk Nederlands is ook een pijler van vertrouwen. We doen bijvoorbeeld niet aan Office365 hosanna verhalen (met daarna de verborgen kosten) en rekenen geen uren voor advies of sparren over uw bedrijfsprocessen. En als we u niet kunnen helpen, dan zeggen we dat ook gewoon, zonder u aan het lijntje te houden en we proberen tegelijkertijd wel om klanten dan door te verwijzen naar partijen die dan wel kunnen helpen.

Zie bijvoorbeeld:

- <https://www.computable.nl/artikel/opinie/digital-transformation/6517636/1509029/liften-shiften-en-de-verborgen-kosten.html>
- <https://redmondmag.com/articles/2019/10/24/microsoft-365-licensing-compliance-issues.aspx>
- <https://techbeacon.com/enterprise-it/how-avoid-hidden-costs-other-cloud-gotchas>

● Proactief tot in de puntjes

Iedereen zegt proactief te zijn. Maar bij CoDesk is dat ook aantoonbaar zo. We vertrouwen bijvoorbeeld niet op anti-virus / anti-malware toepassingen (want reactief!). We pakken dat soort dingen echt anders aan:

- e-mails scannen we voor dat het op onze mailservers terecht komt,
- elke gebruiker en applicatie mag alleen dat doen wat we vooraf hebben bepaald.
- we tonen alleen die dingen waar iemand recht op heeft, dat voorkomt verkeerde nieuwsgierigheid
- we gaan met u in gesprek als we zien dat u dingen wil doorvoeren waarvan we weten dat ze later tegen u gaan werken.
- monitoring stellen we in op veilige drempelwaarden, niet op alarmen als het al fout zit. Trends bespeuren is belangrijker dan brandjes blussen!

● Begrijpelijke taal, simpel om te bedienen

IT-aanbieders verzanden vaak in onbegrijpelijke termen. CoDesk maakt IT makkelijker te begrijpen. Voorbeeld van deze inspanning is onze belangrijkste meting: hoe lang duurt het inloggen? Dat is een meting die iedereen snapt en iedereen herkent de irritatie als het inloggen lang duurt. Voor de volledigheid: dat mag niet meer dan 30 seconden zijn.

Tweede voorbeeld: ons werkstation, de CoPi, is hoogste abstractie van een computer: simpeler kan niet. Onderhoud doen we op afstand en bij een defect sturen we per post een nieuwe.

Nog een voorbeeld: we hebben onze diensten zo gemaakt dat er bij de klant alleen een standaard internetverbinding nodig is.

Het vermogen om zaken voor klanten samen te vatten tot de essentie in normaal Nederlands mag dus gerust een pluspunt van CoDesk genoemd worden.