


 Case study

Van Cranenbroek: “Persoonlijk betrokken bij kwaliteit”

‘Van Cranenbroek’ is een begrip in Zuid-Nederland. Het bedrijf verkoopt letterlijk alles in en om de tuin, behalve ‘levend groen’. Op een topdag ontvangt het bedrijf een groot aantal klanten, die bijna allemaal iets kopen en bijna allemaal willen betalen met een pinpas. Als er (tijdelijk) niet gepind kan worden, levert dat een hoop ontevreden klanten op en loopt het bedrijf veel omzet mis. Het is dus buitengewoon belangrijk dat het volledige pinverkeer en alles daaromheen vloeidend verloopt. Vanwege de aanschaf van een nieuw centraal kassasysteem was het nodig om een automatische failover te realiseren, een reserve-verbinding die bij een incident de taken van de hoofdverbinding automatisch overneemt.

Van Cranenbroek

Bij het familiebedrijf Van Cranenbroek kunt u terecht voor alles in en om de tuin. De onderneming zit in de groei, het aantal klanten dat Van Cranenbroek in de winkels krijgt, blijft stijgen. Naast de Nederlandse filialen in Budel, Dongen, Schijndel, Landgraaf en het Belgische Opglabbeek, heeft het bedrijf uitbreidingsplannen in Venlo. Daarnaast wordt in Hamont (België) een volledig nieuw 32.000 m2 tellende centraal technische dienst gerealiseerd.

“We halen alles uit elkaar, alleen als iets goed gemaakt is nemen we het op in ons assortiment.”

Kwaliteit

“Van Cranenbroek staat voor kwaliteit tegen een scherpe prijs. Daarin gaan we ver. Heel ver.” Aan het woord is Maarten Verhappen, Hoofd IT bij Van Cranenbroek. “We hebben een eigen afdeling kwaliteitscontrole. Alle producten waarvan we overwegen om het in

ons assortiment op te nemen, worden uitvoerig, bekeken, getest en gecontroleerd. We halen alles uit elkaar, alleen als iets goed gemaakt is, nemen we het op in ons assortiment. Want als wij het verkopen moet het gewoon goed zijn, we moeten volledig achter het product kunnen staan omdat we ook de garantie erover moeten leveren. Ieder product is een visitekaartje van onze winkel. En datzelfde geldt ook voor de winkelervaring bij Van Cranenbroek. Daarom stellen wij strenge eisen aan onze panden, qua oppervlakte en zeker ook qua uitstraling. Ruim, groot en overzichtelijk. En ook de ervaring aan de kassa moet goed zijn: geen lange rijen, vriendelijk en deskundig personeel en klanten moeten altijd kunnen pinnen. Wij stellen hoge eisen aan onszelf en dus ook aan onze partners en leveranciers. Wij zijn een trouwe klant, maar als we niet tevreden zijn dan nemen we ook heel snel afscheid. Zo zijn we destijds ook bij Claranet terecht gekomen. We waren niet tevreden over onze toenmalige provider. We gingen op zoek naar een partij waarbij de lijnen kort zijn en de communicatie persoonlijk is. Met Claranet was er meteen een klik. Hun open, persoonlijke en eerlijke manier van zaken doen past bij onze bedrijfsvoering.”

Automatische Failover

Enkele jaren geleden koos Van Cranenbroek voor VPN:ng pindienst van Claranet. Een apart aangelegd VPN-netwerk dat alleen gebruikt werd voor het pinverkeer. "We hebben een aantal jaar naar volle tevredenheid met de VPN:ng pindienst gewerkt. Maar vanwege de invoer van een nieuw centraal kassasysteem zijn we onlangs opnieuw overgestapt. Nu hebben we een glasvezelverbinding waarover zowel het pinverkeer, telefonie als overig dataverkeer loopt. Alle aangesloten kassa's communiceren via die lijn met een centrale database. Daardoor weten we precies wat waar is verkocht en wat de actuele voorraad op de verschillende locaties is. Het is een uitermate stabiel systeem waar we erg blij mee zijn. Door het nieuwe centrale kassasysteem zijn we nog meer afhankelijk van een goed functionerend netwerk. We hebben er daarom voor gekozen om naast een hoofdverbinding overal een reserve-verbinding te installeren. Een zogenaamde 'Automatische Failover'. Wanneer er onverwacht een incident of een onderbreking op de eerste verbinding optreedt, schakelt de failover-verbinding automatisch in en neemt als back-up alle functionaliteiten van de hoofdverbinding over. Daarin kan een prioritering aangegeven worden. In het geval van Van Cranenbroek staat het pinverkeer op 1. Wat er ook gebeurt, bij ons kan er gepind worden."

"Diezelfde hoge eisen die we aan onszelf stellen, stellen we ook van onze partners en leveranciers."

Veel verantwoordelijkheid

"Ik ben verantwoordelijk voor de IT bij Van Cranenbroek. Ik moet er voor zorgen dat alles naar behoren draait. Dat betekent dat ze mij bellen als er iets niet in orde is. Ongeacht het nu nacht, weekend of vakantie is. Gelukkig heb ik de vrije hand gekregen van het management van Van Cranenbroek en dus ik kan alles naar eigen inzicht inrichten, zolang ik maar op de kosten blijf letten. Op die manier kan ik er voor zorgen dat alles goed geregeld is. En dat is niet alleen in belang van het bedrijf maar ook eigenbelang," zegt Verhappen met een lach, "het moet dus goed geregeld zijn."

En als het dan een keer mis gaat?

"Mijn stellige mening is: 'Niets loopt vloeiend'. Een goed bedrijf onderscheidt zich van een slecht bedrijf hoe er met hobbels in de weg wordt omgegaan. Ik ben dik tevreden over hoe Claranet tegenslagen oplost. Onlangs kreeg ik op een zaterdag een melding dat onze website uit de lucht was. Ik heb direct Claranet gebeld om te achterhalen wat er aan de hand was." Linda Monincx, Account Manager bij Claranet, valt bij: "De server waarop de website van Van Cranenbroek draaide was een dedicated server. Omdat je bij een dedicated server minder zekerheid hebt qua beschikbaarheid waren we net bezig met de virtualisatie van deze serie servers. Een nieuwe server stond dus eigenlijk al klaar, we moesten alleen onze klanten nog informeren."

Toen de server fysiek kapot ging, waren wij er als de kippen bij. Toen Maarten Verhappen belde, waren de jongens van de servicedesk al druk bezig. Binnen een paar uur was de website alweer 'up and running.' Verhappen: "Natuurlijk was het nog beter geweest dat de website niet uit de lucht was geweest, maar toch vind ik dat Claranet uitstekend gehandeld heeft. Ruim binnen de SLA is het probleem opgelost."

"We hebben een erg goede band met onze contactpersonen bij Claranet. Samen met een aantal Claranetters heb ik letterlijk in onze filialen nog kabels getrokken, dus we kennen elkaar persoonlijk. Dat maakt de onderlinge samenwerking prettig. Samenwerken met Claranet dat betekent voor mij: korte lijnen en snel schakelen!"

Maarten Verhappen, Hoofd IT - Van Cranenbroek

Webacceleratie

De groei van het bedrijf zorgt er ook voor dat de IT-behoefte groeit. "We hebben een enorme stijging gehad in het aantal mensen die onze online nieuwsbrief willen ontvangen. Na het versturen van de e-mails naar onze klanten zagen we dat onze web-omgeving het moeilijk begon te krijgen. Laadtijden werden langer wat een directe impact heeft op het aantal bezoekers. Het is bekend dat mensen online snel afhaken als een webpagina niet snel geladen wordt." Linda Monincx: "We hadden de optie om het web-platform te gaan upgraden, maar dat is eigenlijk helemaal niet nodig omdat we het over een enkele piek in het verkeer hebben. We zijn gaan kijken of Web Acceleration & DoS Protection een goede optie zou zijn. Deze dienst maakt gebruik van een aantal grote cache-nodes die op de grens tussen het Claranet-netwerk en het internet staan geïnstalleerd. Hiermee kan zowel statische als dynamische content direct geleverd worden zonder de servers zelf te belasten. Hiermee kun je grote hoeveelheden verkeer aan zonder dat je web-omgeving in de problemen komt." "Voor ons een prima oplossing," volgens Verhappen, "we zien het aantal lezers van onze nieuwsbrief stijgen, zonder dat de web-omgeving in de problemen komt. Het overgrote deel van de content wordt door Claranet uit de cache gestuurd, en zelfs nog sneller dan het elke keer vanuit de server moet worden geleverd."

"Ze bellen mij als er iets niet in orde is, wel of geen weekend, dus ik heb mijn zaakjes goed op orde!"