

KLANTCASE



Met vier vestigingen in de wereld is Riksja Travel één van de grootste online touroperators in haar segment. Reizigers kunnen hun eigen reis samenstellen: van een kleine rondreis in Zuid-Europa, een jungletocht door Zuid-Amerika tot aan het slapen bij lokale bevolking in een hutje. Activiteiten in combinatie met een overnachting noemt Riksja Travel 'bouwstenen'.

? UITDAGING

Met de tijd meegaan

Toen de nieuwe eeuw in 2000 werd ingeluid, was Riksja Travel één van de eerste online touroperators in de wereld. Hun ideeën stonden destijds nog in de kinderschoenen en niemand had een flauw idee over de mogelijkheden van online-boeken. Geen traditioneel fysiek, stoffig reisbureau maar al je reiszaken online regelen. Voor die tijd een aardige risico omdat het internet nog in de kinderschoenen stond. Voorruit zien is regeren moet Riksja Travel gedacht hebben. Vandaag de dag is Riksja een begrip onder reizigers.

Groei ICT-omgeving

De snelle groei van Riksja Travel bracht niet alleen een toename van het aantal boekingen met zich mee, maar Riksja Travel stond ook voor een andere uitdaging. Namelijk de servercapaciteit die uit haar jasje groeide. Dit heeft Riksja Travel doen besluiten om haar ICT-omgeving anders vorm te geven. "Traditioneel bestaat de mogelijkheid om telefonisch je reis te bespreken met de reisspecialisten van Riksja Travel, maar klanten boeken tegenwoordig meer en meer online. Daarom moet het online boeken tot in de puntjes geregeld zijn", zegt Jeroen van Diesen, ICT Service Manager bij Riksja Travel. Jeroen gaat verder: "Niets is zo hinderlijk wanneer een klant last ondervindt bij het bezoeken van onze websites en of het doen van een boeking. Daarom moet het bij ons aan de technische achterkant tot in de puntjes verzorgd zijn."



THE DATACENTER GROUP ONTZORGT

"Onze corebusiness is maatwerkvakanties verkopen. Daar zijn wij goed in. De corebusiness van het datacenter is het leveren van excellente klimaatbeheersing, koeling en brandbeveiliging. Het is een aantal aspecten waar wij geen omkijken meer naar hebben."

💡 OPLOSSING

Altijd online

Service en techniek staan bij Riksja Travel hoog in het vaandel. Om die kwaliteiten kunnen waarborgen is het technische team -gewapend met een eisenpakket - datacenters gaan bezoeken. Het toekomstige datacenter

moest aan een aantal technische eisen voldoen zoals flexibiliteit en een hoge beschikbaarheid hebben. Jeroen: "We moeten altijd beschikbaar zijn en als wij groeien dan moet het datacenter met ons meegroeien. Schaalbaarheid is ons geval ontzettend belangrijk."

Ontzorgen

Bij het bezoeken van The Datacenter Group was er weinig overtuiging nodig om de infrastructuur van Riksja Travel over te zetten. "Onze corebusiness is maatwerkvakanties verkopen. Daar zijn we goed in. De corebusiness van het datacenter is het leveren van excellente klimaatbeheersing, koeling en brandbeveiliging. Het is een aantal aspecten waar wij geen omkijken meer naar hebben", zegt de manager tevreden.



24/7/365 REMOTE HANDS SERVICE

"We kunnen 24/7/365 gebruikmaken van de Remote Hands Service. Nu hoeven wij niet zelf voor elke onderhoudswerkzaamheid naar het datacenter. Wat dat betreft heeft het datacenter ons veel werk uit handen genomen. Wij hebben nu een meer controlerende functie."

RESULTAAT

Altijd beschikbaar

"Door samenwerking met The Datacenter Group kunnen we ons volledig focussen op onze dienstverlening. In de vier landen waar wij gevestigd zijn, kunnen we nog sneller en beter met elkaar communiceren. We zijn op de toekomst voorbereid", zegt Van Diesen enthousiast.

Een ander voordeel noemt hij de Remote Hands Service van het datacenter. Met deze service staan de engineers 24/7/365 klaar om eenvoudige taken uit te voeren. Van het vervangen van een patch tot aan extra ondersteuning bieden bij onderhoudswerkzaamheden aan het rack. "Mochten wij om wat voor reden dan ook niet naar het datacenter kunnen, dan kunnen wij snel en eenvoudig een beroep doen op tot deze service. Wat dat betreft heeft het datacenter ons veel werk uit handen genomen. Wij hebben nu een meer controlerende functie."

VOORDELEN OUTSOURCEN

SCHAALBAARHEID

FLEXIBILITEIT

100% UPTIME



24/7/365

REMOTE HANDS SERVICE



FOCUS OP COREBUSINESS



KOSTENBESPAREND



Kabelweg 48a
1014 BB, Amsterdam

KvK: 34268908

Heertjeslaan 1
2629 JG, Delft

KvK: 53841832

020 486 9773

info@tdcg.nl

thedatacentergroup.nl