

" Dat je één aanspreekpunt voor alles hebt, het technische en het commerciële, is een pluspunt. "



Tom Wuytack, ICT-manager

belga

Nieuwsstromen in veilige banen geleid

Het persagentschap Belga moet op elk moment van de dag nieuws kunnen doorsturen, tegelijk naar al zijn klanten. Netwerkbeschikbaarheid, capaciteit en beveiliging zijn dan ook cruciaal. Telenet helpt de nieuwsstromen in veilige banen te leiden.

Uitdagingen

- > Maximale beschikbaarheid van het netwerk garanderen, 24/7
- > Grote capaciteit en uitgebreide dienstverlening: 100.000 verzonden items per dag
- > Journalistieke omgeving met intensief gebruik van alle mediamogelijkheden, van e-mail tot Twitter en Facebook
- > KMO met beperkte IT-bezetting

Oplossingen

- > Combinatie van managed services, maatwerk en support
- > Verschillende beveiligingsproducten: firewalls, mailbescherming, anti-virus, event monitoring, ...

Voordelen

- > Vertrouwenspartner voor advies
- > en implementatie
- > Flexibele beschikbaarheid van expertise
- > Proactieve follow-up met maandelijkse rapportering
- > Eén aanspreekpunt

De samenwerking met de veiligheidsdeskundigen van Telenet dateert van 2002, toen ze nog actief waren bij C-CURE, het beveiligingsbedrijf dat inmiddels overgenomen werd. 'De stap naar Telenet is goed verlopen', zegt Tom Wuytack, ICT-manager. 'We waren gewend om op een persoonlijke manier samen te werken, en dat doen we gelukkig nog altijd. Het is nu zelfs gemakkelijker geworden voor ons. Het is handig dat we nu aan onze accountmanager ook vragen over de Telenet-kabel of het Telenet Incentive Plan kunnen stellen. En ze is proactief. Ze maakte ons onlangs bijvoorbeeld attent op veranderingen in de licentiewetgeving van een softwarefabrikant. Het is prettig dat daar je aandacht op gevestigd wordt en dat men je niet alleen maar producten komt voorstellen. Dat je één aanspreekpunt voor alles hebt, het technische en het commerciële, is een pluspunt.'

Meedenken en -evolueren

Charles Scholtens, IT-consultant bij Belga: 'Onze samenwerking is begonnen toen we een nieuwe firewall nodig hadden. Sindsdien is ze verder geëvolueerd, samen met onze noden.' Tom Wuytack schetst de evolutie: 'In tien jaar tijd is er enorm veel veranderd.

We werken nu in een 24/7-omgeving, volledig digitaal, en met een veel groter productgamma dan vroeger. In die context kunnen wij, als KMO met een kleine IT-ploeg, niet alles meer zelf doen. We zijn te klein om iemand 100% op veiligheid in te zetten. Een partner als Telenet, die wel de nodige expertise bezit, is dan ideaal.'

Trusted advisor

Voor prioritaire beveiliging, zoals application firewalling en load balancing, doet Belga een beroep op managed services van Telenet. Andere beveiligingscomponenten, met een lagere prioriteit, houden ze in eigen beheer. Charles Scholtens: 'Telenet is voor ons een trusted advisor. Ze bepalen niet wat we moeten doen, maar ze adviseren ons. Ze denken mee na en installeren apparatuur wanneer dat nodig is. Als ze een installatie doen, krijgen onze mensen nadien een workshop, zodat we zelf voor de apparatuur kunnen in staan. En natuurlijk kunnen we rekenen op hun support desk. Als je een probleemticket opent, weet je dat het bij mensen terechtkomt die inzicht hebben in je configuratie en die beschikken over de nodige kennis. Op een gegeven moment ken je de mensen bij naam en ontstaat er persoonlijk vertrouwen.'





Over Belga

Belga levert sinds 1920 nationaal en internationaal nieuws in het Nederlands en het Frans. Vandaag gebeurt dat in de vorm van teksten, foto's, audio en video, 24 uur per dag, elke dag van het jaar. Voor de beveiliging van zijn netwerk werkt het agentschap samen met Telenet. Het heeft een volledig redundante omgeving opgezet, met een ondubbeld redactiesysteem en twee datacentra. Intern werkt Belga voornamelijk met UNIX en thin clients, waardoor het risico op virussen minimaal is. Ook zijn de Belga-websites in Java ontwikkeld, wat ze minder gevoelig maakt voor bedreigingen. Bijzonder aan de situatie bij Belga is dat journalisten het gewend zijn om in alle vrijheid te kunnen werken, met ongelimiteerde mailboxen en overal laptops. Ze gebruiken veelvuldig toepassingen als Facebook en Twitter, om politici als Leterme of Van Quickenborne te kunnen volgen. www.belga.be

Flexibel en gemotiveerd

Charles Scholtens: 'Op sommige vlakken verloopt onze samenwerking gestructureerd, op andere vlakken niet. Maar we weten dat we Telenet altijd kunnen aanspreken. Zo hadden we een tijdje geleden een probleem met een apparaat, dat we niet meteen zelf konden oplossen. Binnen de week hadden we hier iemand van Telenet die dat bekijkt en ons een rapport aflevert. En ooit hadden we hier op een zondagavond een ernstig deviceprobleem. We hebben dan onmiddellijk mensen kunnen mobiliseren, die hier tot zeven uur 's morgens hebben gewerkt om het op te lossen. Een uitzonderlijke situatie. Maar wel fijn om te weten dat je op dat soort motivatie kan rekenen.'

Tom Wuytack, ICT-manager: 'Naast de managed services met SLA's (Service Level Agreements) werken we met een creditsysteem waardoor we niet voor elke interventie buiten dat kader offertes moeten gaan vragen of vergelijken. Dat is heel gemakkelijk. Hebben we een vraag, dan kan Telenet daar onmiddellijk op inpikken. En zo kunnen wij heel snel reageren.'



Telenet for Business

Voor meer info: surf naar www.telenet.be/business of bel naar 0800 66 066.