

CASE STUDY

= **exact****Exact Software****Exact Online is betrouwbare dienst door hosting van Rackspace**

Exact Software is een producent van zakelijke software voor kleine, middelgrote en grote organisaties. Eén van de producten die Exact aanbiedt is een online boekhoudprogramma. Klanten die gebruik maken van Exact Online hebben via internet toegang tot deze dienst. Zij betalen een vast bedrag per maand voor gebruik, support, hosting en periodieke software updates. Momenteel maken er ruim 16.000 ondernemers en accountants gebruik van het programma, verspreid over Nederland en België.

Eef Zondervan, Information Technology Director bij Exact : "Exact Online is een boekhoudpakket voor ondernemers in het MKB: starters, zzp'ers, maar ook scholen, verenigingen en stichtingen maken er gebruik van. Het is bedoeld voor bedrijven waar één of meer medewerkers zich bezighouden met de administratie en overal en altijd toegang willen hebben tot deze informatie. Grotere ondernemingen zoals franchisers maken ook gebruik van Exact Online. Zo hebben zij inzicht in de financiële situatie per franchisevestiging en zijn zij in staat vanuit het hoofdkantoor relevante diensten voor het financieel beheer aan te bieden."

"Verder werken wij als boekhoudsoftwareleverancier nauw samen met het accountantskanaal. Zeker in de afgelopen jaren is er door de crisis één en ander voor deze groep veranderd. Bedrijven proberen te bezuinigen, juist ook op de accountantskosten. Met de accountancy tools in Exact Online kunnen accountants de administraties van hun cliënten een stuk eenvoudiger, sneller en efficiënter beheren. In het startscherm ziet de accountant alle administraties onder elkaar staan waardoor hij overzicht houdt. Ook kunnen klanten online vragen stellen. Dit scheelt hem veel tijd. Maar ook op het gebied van mutaties levert Exact Online tijdswinst op. Normaal gesproken moet een accountant binnen de boekhouding van zijn cliënt op zoek naar alle wijzigingen in de stamgegevens. Bijvoorbeeld van grootboekrekeningen, BTW-codes en relaties. Via Exact Online krijgt hij echter alle mutaties netjes op een rij. Dit scheelt hem veel werk, waardoor hij zijn diensten goedkoper kan aanbieden en meer klanten kan bedienen. In feite hebben wij de accountants in staat gesteld met Exact Online een nieuw business model aan te nemen."





Eef Zondervan
Information Technology Director

“Het interne kennisniveau van de medewerkers bij Rackspace ligt zo hoog, dat zij met de techneuten binnen onze organisatie kunnen communiceren en overleggen.”

Hosting cruciale schakel

Het is volgens Zondervan een van de redenen dat de online business van Exact zo hard groeit. “Exact Online was het eerste boekhoudpakket dat sneller werkte dan lokaal geïnstalleerde pakketten. Tegelijkertijd zijn de kosten veel lager. Het is echt een volumemarkt.

Hosting vormt bij het aanbieden van dit soort online diensten een cruciale schakel. Onze klanten moeten erop kunnen vertrouwen dat zij op ieder moment en vanaf elke locatie toegang hebben tot hun boekhouding”, legt Zondervan uit. “Vroeger verkochten wij een product op een cd'tje. Als er iets niet werkte in de software had slechts één klant hier last van. Maar doordat wij Exact Online via internet aanbieden als Software as a Service (SaaS) wordt bij downtime direct onze hele klantengroep getroffen. SaaS heeft een hele zware single point of failure. Mocht er iets mis gaan, heeft dit direct consequenties voor onze naam. Je wilt geen negatieve publiciteit. Daarom proberen wij dat risico op alle mogelijke manieren te verminderen.”

“Het is vanzelfsprekend heel belangrijk voor ons dat de hosting van Exact Online goed is geregeld. Toen wij op zoek gingen naar een leverancier hebben wij grondig onderzoek gedaan naar de mogelijkheden die verschillende partijen boden. Allereerst moest de beschikbaarheid goed zijn, maar het belangrijkste was de kwaliteit van de dienstverlening die de verschillende partijen konden bieden. Uiteindelijk zijn al onze klanten afhankelijk van onze hosting-leverancier”, vertelt Zondervan. “Wij hebben eerder een project gedaan met Rackspace, zo kwamen zij op onze shortlist. Tijdens onze verkenning sprong Rackspace eruit. Met name op het punt van kennis en houding. Het interne kennisniveau van de medewerkers bij Rackspace ligt zo hoog, dat zij met de techneuten binnen onze organisatie kunnen communiceren en overleggen.”

Wereldwijde service

Bovendien was het voor Exact van belang dat de hosting wereldwijd goed geregeld zou worden. “Exact Online wordt naast Nederland ook in België verkocht. Voor ons was het daarom belangrijk dat Rackspace vanuit een regionale hosting omgeving deze landen voor zijn rekening kon nemen zodat wij de mogelijkheid kregen ons product wereldwijd in de markt te zetten. Rackspace heeft datacenters in de Verenigde Staten, Hongkong en Europa. Die beschikbaarheid hebben wij in onze overweging meegenomen. Voor het gevoel van snelheid tijdens het gebruik is het namelijk van belang dat hosting niet te ver bij klanten vandaan wordt geregeld.”



“Wij vreesden echter in eerste instantie dat de service van Rackspace duur zou zijn in vergelijking met andere aanbieders, maar dat bleek niet het geval te zijn. Het financiële plaatje leverde geen problemen op. Rackspace heeft de vergelijking netjes gewonnen. Met name door hun dienstverlening. Beschikbaarheid garanderen, dat kunnen andere partijen ook.”

“Wij hebben voor de intensive hostingoplossing gekozen. Rackspace neemt de volledige aansprakelijkheid voor de webapplicatie voor zijn rekening, inclusief bewaking, het maken van trendanalyses, het zoeken naar toekomstige kansen en opkomende problemen die voor onze hostingomgeving relevant zijn. Dat is voor Exact Online gewoon nodig.”

Fanatical Support

Ook over de Fanatical Support van Rackspace is Zondervan zeer te spreken. “Niet dat er zich al werkelijke calamiteiten hebben voorgedaan, maar het bedrijf is zeer betrokken. Rackspace biedt een zeer goede service, zij zijn heel proactief. Daar zie ik de Fanatical Support in terug. Op het moment dat er iets aan de hand lijkt te zijn, nemen zij het initiatief. Wij zijn in het verleden te veel gewend geweest dat wij er zelf achteraan moesten gaan als er problemen waren. Dat hoeft nu niet. Bovendien is de service van Rackspace 24/7 beschikbaar en dat merk je.”

Rackspace helpt Exact zelfs om zijn product verder te verbeteren. Zondervan: “Wij zijn met Exact Online gestart als losstaand product. Nu werken wij samen met banken, accountants en andere aanbieders van webdiensten om het pakket verder uit te breiden. Klanten kunnen via Exact Online bijvoorbeeld Kamer van Koophandelgegevens opvragen, maar ook bankafschriften automatisch laden. Hiervoor zijn verschillende koppelingen aan de achterkant nodig. Dit zetten wij op in samenwerking met Rackspace. Het prettige is dat zij hiervoor ook hun expertise inzetten.”

Contactgegevens

Bent u op zoek naar een online boekhoudpakket voor uw organisatie, maak dan snel kennis met Exact Online op www.exact.nl. Of bel hen eens voor een goed gesprek op **000 0000000**

Bent u op zoek naar een betrouwbare hostingleverancier? Bezoek dan www.rackspace.nl of bel ons team voor een vrijblijvend gesprek over de eindeloze mogelijkheden voor SaaS applicatie op **020 753 32 01**. Wij helpen u graag.

