



OCUCO

[Ocuco](#), afgeleid van 'ocular company' en gevestigd in Oss en Herten, maakt en verkoopt Ocuco software aan opticiens in 85 landen wereldwijd

Industry

Commerce & Retail, Technology

Partner

[Interconnect](#) is een onafhankelijke datacenter- en cloudspecialist. Door zijn expertise op het gebied van cloud, connectivity, datacenters en security kunnen klanten zich focussen op hun kernactiviteiten.

VMware footprint

VMware® Cloud Director™

Ocuco verbetert efficiëntie, veiligheid en customer experience voor klanten

Opticiens zijn van oudsher gewend om data op lokale servers op te slaan. Dit zorgde echter voor inefficiëntie en een suboptimale beveiliging. Om te zorgen dat zelfstandige opticiens in Nederland hun klanten goed en snel kunnen helpen, koos Ocuco voor een cloudoplossing, VMware Cloud Director, via partner Interconnect. Dankzij het cloud service delivery-platform van VMware kan Ocuco cloudomgevingen optimaal inrichten en zijn software via de cloud aanbieden. Gegevens van klanten zijn altijd en overal beschikbaar voor de opticiens. Bovendien is de cloudomgeving schaalbaar en zorgt het voor efficiëntie, snelheid en veiligheid. Zo kan Ocuco een betere service bieden aan opticiens, waardoor de klanttevredenheid van opticiens en van hun klanten toeneemt.

Winkelautomatiseringsoplossingen voor nu en de toekomst

Ocuco werd in 1993 opgericht en heeft 350 medewerkers. Het bedrijf maakt en verkoopt software aan opticiens in 85 landen wereldwijd. In Nederland en België is Ocuco marktleider als specialist in optiek voor zelfstandige opticiens. Het bedrijf maakt winkelautomatiseringsoplossingen voor opticiens en biedt een compleet pakket inclusief koppelingen met apparatuur voor oogmetingen en met boekhoudprogramma's, evenals software voor bestellingen, betalingen, inkoop en levering.

“Dankzij VMware Cloud Director, gehost vanuit datacenters van Interconnect, kunnen we opticiens nog beter faciliteren, zodat zij hun klant beter kunnen helpen en veel meer zaken online kunnen aanbieden.”

Hans Zoon, Managing Director Benelux bij Ocuco



Inefficiëntie en onvoldoende beveiliging door data op lokale servers

Ocuco constateerde dat de data van veel zelfstandige opticiens lokaal bij hen in de winkel stond. Om efficiënt te kunnen werken moet elke zelfstandige opticien ervoor zorgen dat klantgegevens op elke locatie en altijd beschikbaar zijn. Door het gebruik van lokale servers was dit niet mogelijk. Bovendien functioneerde de meetapparatuur los van elkaar, waardoor er handmatig werk nodig was om een bril of lenzen te bestellen en de kans op fouten toenam. De AVG-wetgeving zette opticiens ook aan het denken over hun beveiliging, want bij diefstal of een brand zouden de gegevens op straat komen te liggen of compleet verloren gaan.

Doordat de servers in de winkel stonden, moesten opticiens en eventueel Ocuco er fysiek naar toe. Dit was erg inefficiënt en tijdrovend. En bij software-updates duurde het dagen om alle opticiens up-to-date te krijgen. Hans Zoon, Managing Director Benelux bij Ocuco: “Veel zelfstandige opticiens staan er niet bij stil wat er allemaal gebeurt aan de achterkant om te zorgen dat zij hun werk kunnen doen. Wij houden ons daarmee bezig, zodat de opticien zich kan richten op zijn core business en het bieden van een goede service. IT is superbelangrijk voor opticiens, want zonder kunnen zij niet werken.”

“Samen met en op advies van VMware partner Interconnect hebben we VMware Cloud Director gekozen, omdat het de beste oplossing was. Het biedt snelheid, schaalbaarheid, flexibiliteit en veiligheid.”

Patrick Walschots, Operations Manager Benelux bij Ocuco

Software in de cloud

Binnen de optiekwereld was Ocuco een van de eerste die de stap naar de cloud maakte en software ontwikkelde die in de cloud draaide. Patrick Walschots, Operations Manager Benelux bij Ocuco, zegt: “Samen met en op advies van VMware partner Interconnect hebben we voor VMware Cloud Director gekozen. Deze cloudoplossing biedt snelheid, schaalbaarheid, flexibiliteit en veiligheid. Ook hebben nu we servers in eigen beheer en kunnen we resources in realtime op- en afschalen. Daarnaast geeft Interconnect ons goede adviezen, biedt ondersteuning en reageert snel. Zo zorgen we er samen voor dat de opticien zijn bedrijfsprocessen perfect kan uitvoeren.” Paul Jansen, Business Development Manager bij Interconnect, is het daarmee eens: “Opticiens kunnen meer focussen op hun eigen business en niet op de IT-infrastructuur. Dat is vaak ook de reden dat klanten bij Interconnect aankloppen.”

Iedereen doet waar hij goed in is

Nu Ocuco opticiens een cloudoplossing aanbiedt, kunnen deze hun klanten goed en snel helpen. Hans Zoon: “De cloudomgeving biedt stabiliteit, maximale veiligheid, is schaalbaar en altijd beschikbaar, dus onze klanten hebben daar geen omkijken naar. Doordat onze opticiens in de cloud werken met VMware Cloud Director, kan iedereen doen waar hij/zij goed in is en verbetert de efficiëntie van alle processen. De opticien verkoopt brillen, Ocuco verzorgt de winkelautomatisering en Interconnect en VMware zorgen ervoor de data wordt beheerd, beveiligd en toegankelijk is. Hierdoor wordt de dienstverlening voor iedereen beter en gaat de eindklant naar huis met een mooie bril en goed zicht. Dáár gaat het om.” De slimme software van Ocuco in combinatie met de VMware-omgeving waar de oplossingen van Ocuco op draaien, draagt eraan bij dat mensen kunnen functioneren in de samenleving doordat ze goed kunnen zien.



Snelheid, veiligheid en verbeterde service en customer experience

VMware Cloud Director biedt verschillende voordelen voor de IT-medewerkers van Ocuco. Patrick Walschots zegt hierover: “Vroeger duurde het tien minuten om een verbinding te maken met de klant of moesten we er fysiek naar toe om onze software en applicaties te installeren. Nu kunnen we op afstand live met de opticiens meekijken en eventuele problemen snel oplossen, wat een enorme tijdswinst en efficiëntie oplevert.” Voorheen belde Ocuco ook alle opticiens die een update nodig hadden, wat dagen duurde. Nu selecteert het welke filialen een update moeten krijgen en binnen twee minuten is dit gebeurd. Het is een schaalbare omgeving, waardoor klanten eenvoudig toegevoegd kunnen worden. Het biedt snelheid, dus als een klant met spoed zijn gegevens in de cloud wil onderbrengen, dan kan Ocuco dit binnen 24 uur verzorgen. Ook hebben IT-medewerkers minder beheerwerk omdat ze bepaalde taken zoals updates van servers niet meer zelf uit hoeven te voeren. Dit wordt geregeld door Interconnect.

Het biedt ook vele voordelen voor klanten van Ocuco. Vroeger moest de opticien zelf de klanten helpen, bestellingen plaatsen en een computersysteem onderhouden. Nu het IT-gedeelte wordt verzorgd door Ocuco en Interconnect, kan de opticien efficiënter werken en zich richten op zijn core business. Ook moesten opticiens voorheen fysiek naar hun winkels om bestellingen af te handelen. De data staat nu in de cloud zodat klantgegevens altijd snel en op elke locatie beschikbaar zijn. Doordat de software in de cloud wordt gehost kan er realtime gecommuniceerd worden met een online agenda of een klantenportaal. Ook is de meetapparatuur van opticiens gekoppeld met de cloudoplossing van Ocuco, waardoor de juiste gegevens niet meer overgetypt hoeven te worden. Opticiens kunnen met één druk op de knop de producten bestellen, waardoor ze sneller en efficiënter werken en de kans op fouten afneemt.

Verder maakt Ocuco gebruik van de multitenancy-functie van VMware Cloud Director, wat betekent dat meerdere opticiens gebruikmaken van één server. Hans Zoon: “We vragen altijd aan een nieuwe klant of ze willen dat hun data op een gemeenschappelijke server staat of op een eigen dedicated server – wat uiteraard duurder is. Meestal kiezen klanten voor een gemeenschappelijke server. Zolang de data maar apart staat, ze er snel toegang tot hebben, het beveiligd is en het voldoet aan AVG-wetgeving. Dankzij VMware Cloud Director is dit het geval. Naast het kostenvoordeel biedt multitenancy ook schaalbaarheid, flexibiliteit en snelheid. We kunnen snel een nieuwe opticien toevoegen aan de cloudomgeving.”

Het beveiligen van klantgegevens van opticiens en het garanderen van privacy is ook essentieel. De beveiliging van Ocuco bestaat uit verschillende oplossingen, waaronder multi-factor authenticatie. Gegevens zijn in de cloud veel beter beveiligd. Jansen van Interconnect zegt: “De mate van beveiliging in onze datacenters kunnen opticiens niet op locatie in hun winkel realiseren.” Bovendien worden de servers van Interconnect die Ocuco gebruikt in datacenters op twee verschillende geografische locaties gehost.

Klanten van opticiens worden sneller geholpen, hun gegevens zijn altijd up to date en ze hebben een betere customer experience – ook vanuit huis. Hans Zoon: “Klanten hoeven nu niet meer fysiek of telefonisch in de rij te wachten, maar kunnen vanuit huis online een afspraak maken.”

Gebruik van de huidige oplossing verder uitbreiden

In de optiek heeft een verschuiving plaatsgevonden van fysieke winkels naar online winkels. Er zijn veel meer online tools beschikbaar. Over ongeveer drie jaar zal 20 procent van de omzet van een ‘gemiddelde’ opticien afkomstig zijn van online. Hans Zoon: “Dit was onmogelijk geweest als wij niet voor VMware hadden gekozen. Onze focus ligt op het uitbreiden van de huidige oplossing, zodat we eenvoudig nieuwe opticiens kunnen toevoegen aan de servers. Met VMware Cloud Director kunnen we opticiens nog beter faciliteren, zodat zij hun klant beter kunnen helpen en veel meer zaken online kunnen aanbieden.”