

VAKMANSCHAP IS MEESTERSCHAP

ACA IT-Solutions

De Nederlandse ict-sector kent vele dienstverleners, vooral werkzaam voor het midden- en kleinbedrijf. Sommige hebben al een lange staat van dienst, vaak teruggaand tot de jaren tachtig. ACA IT-Solutions uit Eindhoven is zo'n voorbeeld. Ooit begonnen als handelshuis heeft het bedrijf zich ontwikkeld tot een full service it-dienstverlener voor het mkb, gespecialiseerd in ict-infrastructuren. Het onderscheidend vermogen? Het ouderwetse vakmanschap: weten hoe technologie werkt en het toepasbaar maken voor klanten.

TEKST: RIK SANDERS BEELD: ACA IT-SOLUTIONS

Er vindt een wisseling van de wacht plaats bij ACA IT-Solutions. Theo Beks heeft, na 24 jaar leiding te hebben geven aan het Eindhovense automatiseringshuis, sinds de start van 2021 het stokje doorgegeven aan Geert Rademakers. Die overigens al gepikt en gemazeld is als het om ACA IT-Solutions gaat. Rademakers, tot eind 2020 hoofd van de afdeling Operations & Services en lid van het managementteam, is al zo'n twintig jaar werkzaam bij de dienstverlener. Niet dat de 63-jarige oud-directeur helemaal van het podium verdwijnt. Beks blijft nog een tijdje actief als adviseur en houdt zich ook bezig met het laten groeien van de groep zakelijke oplossingen rond Unit4, Exact en de Microsoft Suite, waaronder Dynamics, Business Central en het Power Platform.

Wat opvalt: zowel Beks als Rademakers zijn van huis uit informatici. 'Dat je met een technische achtergrond geen commercieel bedrijf zou kunnen leiden, heb ik altijd onzin gevonden', zegt Beks. 'Je moet er wel voor open staan maar het heeft juist grote voordelen: het maakt dat je als bestuurder de materie goed begrijpt.' Rademakers vult aan: 'Voor klanten in het mkb is ict complex geworden. Het wordt steeds

lastiger om dat te beheren met een paar ict'ers. Bovendien is het voor hen lastig goed personeel te vinden. Waar wij vijf jaar geleden 'gewoon' de leverancier waren van 'dat automatiseringssysteem' zien directies ons nu als 'trusted advisor'. Niet alleen om de ict-infrastructuur in de lucht te houden en over een cloudmigratie te praten maar ook om advies te geven over de software-as-service-diensten van derden. Dan moet je wel van de hoed en de rand weten.'

HANDELSHUIS

Niet alleen voor klanten is er op ict-gebied veel veranderd, dat geldt dus ook voor ict-bedrijven, stelt Beks vast. Neem zijn 'eigen' ACA (spreek uit als 'aa-cee-aa') IT-Solutions. Hij stipt de ontstaansgeschiedenis aan die zijn oorsprong begin jaren tachtig vindt. De opkomst van de pc zorgt er dan voor dat steeds meer bedrijven kijken of ze hun administratie kunnen automatiseren. Ook het Eindhovens accountantskantoor Foederer ziet die beweging. Een medewerker, die uit de detailhandel komt, ontwerpt voor het schoenenbedrijf van zijn familie een logistieke oplossing voor de goederenafhandeling in de modebranche en in 1983 start zo een handelshuis onder de naam ACA: Advies Computer Administratie. Het verkoopt hardware (IBM, later Compaq/HP) en software (het boekhoudsysteem Travers van Windgassen) aan klanten. De dienstverlening is dan nog bijkans gratis, want de marges op vooral de hardware bedragen in die tijd nog zo'n 40 à 50 procent. Maar Foederer wil eigenlijk meer sectoren bedienen en net als veel accountants hun advies-



ACA-IT-Solutions-hoofdkantoor.

diensten uitbreiden met it-kennis en een zwaarder it-portfolio. Theo Beks is intussen, na een tijd bij automatiseerder AAC - later AAC Cosmos - te hebben gewerkt, voor zichzelf begonnen. Tijdens een afspraak bij een klant zit ook een accountant van Foederer aan tafel, in die tijd gebruikelijk als het gaat om grote investeringen in it, een studievriendje van hem. 'We raakten aan de praat en snel daarna werd gevraagd of ik niet bij Foederer wilde komen werken om de horizontale it-tak uit te bouwen. Dat ben ik eind 1996 gaan doen.'

In 1999 valt het besluit om de modetak ACA Retail af te stoten (het tegenwoordige ACA Fashion Software, sinds 2015 onderdeel van de TSS Groep) en alleen door te gaan met ACA IT-Solutions. Beks: 'Wij besloten om onze naam niet te veranderen omdat wij niets in de retail wilden doen. We zaten elkaar niet in de weg.'

A-MERKEN

Het bedrijf legt zich in die beginperiode onder meer toe op het verkopen van Unix-systemen (Beks: 'Daar was ik wel enthousiast over'), vooral

SCO Unix via distributeur Dupaco en AIX (RS/6000) van IBM, en bijbehorende softwareoplossingen. ACA IT-Solutions groeit in die tijd uit tot een IBM-huis met de benodigde certificeringen voor het personeel en de gold-status als partner. 'Daar moest je wel het nodige voor doen qua opleidingen en service-aanbod. Dat kreeg je niet zomaar cadeau van IBM. Deze aanpak paste bij de filosofie die ik van begin af aan heb gevolgd: gaan voor kwaliteit. Altijd A-merken voeren en zorgen voor goed opgeleid personeel dat snapt wat we doen.'

Langzamerhand verschuift bij ACA IT-Solutions de focus naar dienstverlening zoals systeem- en netwerkbeheer en -integratie. Hardware wordt steeds meer een commodity en de verkoopmarges ervan lopen terug. De administratieve software-activiteiten komen in een aparte groep terecht. 'In het begin hingen klanten duidelijk aan een bepaald merk, want er bestond software voor', zegt Rademakers. 'Dat verband is in de loop der jaren steeds losser geraakt. Eerst met de introductie van Windows en het aanbieden van het Windows-platform, vervolgens virtualisatie en daarna de cloudplatformen. Daar heeft ACA IT-Solutions steeds op ingespeeld met nieuwe diensten op het vlak van ict-infrastructuren en datacenteroplossingen.'

Tegenwoordig is het geen IBM-huis meer maar werkt het Eindhoven bedrijf met uiteenlopende partners van A-merken op computer-, netwerk-, beveiligings- en datacenterterrein. Voor de cloud- en colocatiediensten huurt ACA IT-Solutions capaciteit en ruimte in de datacenters van NorthC en Ecoracks in Eindhoven. Ook is er een di-

PARELTJES

GEERT RADEMAKERS (1970) heeft eerst op de Fontys Hogeschool commercieel technische natuurkunde gestudeerd, om daarna post-hbo hogere informatica te studeren. Hij heeft onder meer gewerkt bij Pinkroccade Megaplex in Apeldoorn en de netwerkservice van Pinkroccade, waarna hij weer naar Brabant toog om daar bij een kleiner ict-bedrijf te gaan werken: ACA IT-Solutions.

visie opgezet met specialisten op het gebied van beleid, it-assessments en awareness-trainingen.

VOOR DE LEEUWEN

Naast kwaliteit acht Beks van begin af aan het creëren van een inspirerende omgeving voor zijn medewerkers essentieel om succesvol te zijn. Een technicus moet uitgedaagd blijven worden, anders vertrekt die. Daarom proeft ACA IT-Solutions graag aan nieuwe technologie. Bovendien leren medewerkers veel van een systeem als ze voor de leeuwen worden geworpen. 'Daarbij besteden we veel aandacht aan opleidingen en bijscholing. Dat betaalt zich uit: ons personeelsverloop is bijna nul.'

Die vooruitstrevende aanpak brengt soms wel kinderziektes met zich mee. Hij kan zich een voorval herinneren na de overstap van het IBM-bekabelingssysteem naar Ethernet. 'Zo was er bij een klant maandenlang een netwerkprobleem dat uiteindelijk veroorzaakt bleek te worden door een knipperende tl-buis. Er bestonden toen nog geen monitoringtools om te meten wat er gebeurde. De klant was er niet blij mee maar we wisten 'm wel binnenboord te houden. Bij ons loopt er zelden een klant weg.'

Rademakers herkent dat: trouw aan het personeel, klanten én merken. Dat kan in het laatste geval gaan knellen als een technologie op een kantelpunt staat. Zo houdt ACA IT-Solutions in de beginjaren lang vast aan de backuptool Backup Exec tot de introductie van virtualisatie en er andere tools zoals Veeam opstomen. 'Je moet dan op een gegeven moment op een ander spoor overstappen. Anders loop je de kans ineens achteraan te lopen.'

KERNWAARDE

Kersverse directeur Geert Rademakers vindt het belangrijk dat medewerkers niet alleen kant-en-klare oplossingen gebruiken van allerhande partners maar daar ook zelf induiken en het zich eigen maken. 'Het maakt je een betere consultant als je niet alleen begrijpt hoe het werkt maar ook weet wat er onder de motorkap zit. Pas dan kun je een oplossing goed toepasbaar maken



voor de doelgroep. Het ouderwetse vakmanschap. Het is een van onze kernwaarden: weten wat we aan het doen zijn.'

Momenteel vormt it-beveiliging een groot aandachtsgebied voor de dienstverlener, zeker omdat hackers hun aanvallen verleggen naar het midden- en kleinbedrijf. Ook is er oog voor vernieuwing, zoals 'vulnerability management' om de kwetsbaarheden bij klanten in kaart te brengen en open source intelligence (osint). Bij deze laatste methodologie is een pilotproject gestart met een aantal cybersecurity-studenten van Fontys Hogeschool ICT. Verder staat de overgang naar de cloud hoog op de agenda, zegt Rademakers. 'Het mkb heeft nog een groot legacy-landschap waardoor de transitie van on-premises naar de cloud in volle gang is. In die overgang komt ook software defined networking steeds vaker voor.'

AUTONOME POSITIE

Vandaag de dag is het bedrijf uit de Lichtstad een van de bekendere ict-dienstverleners voor het mkb. Er werken zo'n zestig mensen bij



Theo Beks (1957) behoorde tot een van de eerste lichtingen HBO Informatica (HIO). Hij studeerde in 1983 af aan de toen nog Technische Hogeschool Eindhoven, alwaar hij nog ponskaarten gebruikte en moest ontwikkelen op een Burroughs-computer. Daarna werkte hij via een stage lange tijd bij AAC én kort voor zichzelf voordat hij bij ACA IT-Solutions aan het roer kwam te staan.

ACA IT-Solutions in België

In Hasselt is er ook een ACA IT-Solutions. Omdat Foederer ook een kantoor over de grens had, ontstond het idee om tevens in België een it-tak te beginnen. Dat werd in 1989 Inform, een leverancier van boekhoudsoftware en it-diensten, toentertijd nog gehuisvest in Heusden Zolder. Tien jaar later werd het hernoemd tot ACA IT-Solutions om een link met het Nederlandse zusterbedrijf te leggen. Alleen, de Belgische tak ging een andere kant op met detachering, softwareontwikkeling en engineering. In 2002 volgde een management buy-out.

ACA IT-Solutions. Hoewel het bedrijf nog steeds onderdeel is van het accountancykantoor, tegenwoordig Crowe Foederer geheten, zijn accountants geen speciale doelgroep. De ict-dienstverlener richt zich marktbreed op organisaties van zo'n vijftientig tot vijfhonderd werkplekken, met een uitloop naar zo'n achthonderd werkplekken. De hoofdmoot van de klanten zit onder de rivieren, maximaal anderhalf uur rijden van Eindhoven. 'Maar', zegt Beks, 'sommige klanten hebben ook vestigingen boven de rivieren. Die bedienen wij ook.' Dat ACA IT-Solutions zich niet tot beperkt tot een enkele branche heeft als voordeel dat de risico's zijn gespreid. Zo kan de teruglopende vraag uit de bouw tijdens de crisis van 2008 worden opgevangen door andere sectoren. Ook de coronacrisis deert het bedrijf niet; het massaal thuiswerken zorgt voor een extra vraag naar infrastructuurdiensten. 'Ict is vandaag de dag een primaire behoefte geworden. Bedrijven willen de continuïteit ervan gegarandeerd hebben', constateert Beks. 'De enige echt moeilijke periode voor ons was 2000, toen de internetballon knapte. Het jaar daarvoor, 1999, was de wereld gek gemaakt

met de dreiging van de millenniumbug. Dat was een topjaar, maar het jaar erop verdienden we haast geen knoop. Toen zijn we ook gehalveerd.' Trouwe klanten zijn er volop, om er een paar te noemen: Parktheater Eindhoven, Coffee3, Heuschen & Schrouff, Van Cranenbroek, Brabant Water, Summa College en Vitalis. Er zijn zelfs nog klanten die Beks kent uit de periode voor ACA IT-Solutions, zoals De Rooy Logistics. En er loopt natuurlijk de langdurige relatie met moedermaatschappij Crowe Foederer. Plannen om het dochterbedrijf af te stoten zijn er niet. 'Er komen wel eens partijen langs die ons willen kopen, maar die wijzen we netjes de deur', vertellen Beks en Rademakers. 'We willen onze eigen koers bepalen en verder groeien vanuit eigen gelederen. Dat is ons al die jaren uitstekend bevallen' ◀