

## ONDERNEMER IN BEELD

Eén loket voor alle ict vragen

# Machelp neemt de klant bij de hand

MacHelp ondersteunt de ict en vermindert de kosten voor de klant. De klant vindt bij het servicepunt van MacHelp in Kampen diverse diensten onder één dak. Naast de vele particuliere klanten verleent MacHelp haar diensten aan het bedrijfsleven en is actief in onder meer het onderwijs en de zorgsector. Het bedrijf is gespecialiseerd in Apple en Google producten.

MacHelp is in 2001 opgericht door Dennis Bijl. Hij leidt het bedrijf samen met privé- en zakenpartner Saskia van Waard. Dennis is technisch directeur, Saskia ondersteunt de bedrijfsvoering op administratief en organisatorisch gebied. Dennis, van oorsprong timmerman, kwam op het idee met een Mac support bedrijf te beginnen toen hij een jaar voor Apple in het Ierse Cork werkte. „Ik kreeg vanuit Nederland steeds vragen van mensen die vroegen of ik ook ondersteuning voor het merk kon bieden. Dit was nog een onontgonnen marktgebied, merkte ik. Terug in Nederland heb ik mij hierop gespecialiseerd.” De onderneming is sinds drie en een half jaar gehuisvest in een monumentaal oud pand in de binnenstad van Kampen. Een doelbewuste keuze. „Voor ons geen strak pand ergens ver weg op een industrieterrein,” zegt Dennis. „Wij zitten liever letterlijk midden in de samenleving. De Geerstraat met zijn vele speciaalzaken is daarom ook een prima plek voor ons. Het is fijn om contact te hebben met andere ondernemers in de stad.” MacHelp heeft inmiddels veertien medewerkers. In 2014 is de onderneming door Business Events genomineerd voor de beste ondernemer in de categorie MKB retail. MacHelp is onafhankelijk. Saskia: „Wij adviseren de klant wat het beste bij zijn of haar situatie past en praten dan niet naar een bepaald product toe. Dat is ook de reden dat we geen geautoriseerd Apple dealer zijn. We hoeven niet per se te verkopen...Als een oud apparaat dat een storing heeft, nog een tijdje mee kan, repareren we het.”

MacHelp schept de randvoorwaarden voor een optimale ict omgeving. „De werkzaamheden zijn zeer uiteenlopend. In ons servicepunt op de begane grond van ons pand in Kampen hebben we onze winkel waar je diverse Apple producten kunt kopen zoals de iMac, MacBook, iPad, iPhone, printer, accessoires en software. Maar ook voor wie alleen voor een snoertje

komt, is er iets te vinden. Tevens kan de klant in het servicepunt ook technische vragen stellen.



MacHelp schept de randvoorwaarden voor een optimale ict omgeving

### VOOR ONS GEEN STRAK PAND ERGENS VER WEG OP EEN INDUSTRIETERREIN



Dennis en Saskia: „Er zijn klanten die bepaalde handelingen zoveel mogelijk zelfstandig uitvoeren, maar anderen willen dat wij hun gehele ict beheren”

Op de bovenverdiepingen zitten onze technische mensen. Zij verzorgen de web werkzaamheden voor de klanten, oa. worden hier websites gerealiseerd maar ook webapplicaties worden gefabriceerd. Ook verzorgt deze afdeling de domeinnaamregistratie en hosting. Regelmatig komt MacHelp in actie als klanten een storing melden op computer, iPhone of ICT netwerk. Tot

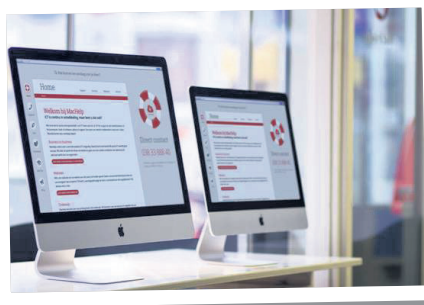
het dienstenpakket behoort ook (periodiek) onderhoud aan computers. Dat kan uiteraard ook op afstand. Saskia: „Het feit dat we meerdere diensten onder één dak bieden, maakt het voor de klant erg makkelijk. Of nu gaat om de bouw

het beste bij zijn situatie past. We helpen klanten altijd, ook als de vraag eigenlijk een beetje buiten de ict om gaat. Zo hielpen we onlangs iemand met de reparatie aan een waterkoker. Soms gaat de service wel eens wat erg ver...”

storingen dan producten van andere merken. Dit laatste houdt natuurlijk in dat de kosten van onderhoud ook flink lager zijn. Onze klanten merken na verloop van tijd dan ook dat hun kostenplaatsje enorm naar beneden gaat. We bereiken voor hen een flinke kostenreductie.” MacHelps ICT diensten functioneren met Google for work waar volledig in de cloud wordt gewerkt. Dennis: „Dit systeem gaat nog veel verder dan documentdeling. Je kunt bijvoorbeeld ook tegelijkertijd met meerdere mensen op verschillende plekken een document bekijken en er gelijktijdig wijzigingen in aanbrengen. Maar ook videogaderen en nog veel meer. MacHelp kan grote maar ook kleine ICT zaken verzorgen”

storing melden op computer, iPhone of ICT netwerk. Tot

het beste bij zijn situatie past. We helpen klanten altijd, ook als de vraag eigenlijk een beetje buiten de ict om gaat. Zo hielpen we onlangs iemand met de reparatie aan een waterkoker. Soms gaat de service wel eens wat erg ver...”



Blik in de winkel van MacHelp

van een website, iPhone of een computerstoring, wij helpen iedereen. Scholen, accountantskantoren, MKB of 65 plussers die voor het eerst een tablet gebruiken-iedereen is bij ons welkom. “ Dennis: „De klant geeft zelf aan welk serviceniveau hij wil. Zo zijn er klanten die bepaalde handelingen zoveel mogelijk zelfstandig uitvoeren, maar anderen willen dat wij hun gehele ICT beheren . Wij nemen de klant bij de hand en laten alle mogelijkheden zien zodat we samen tot de oplossing komen die

Machelp wil graag haar kennis delen. Zo zijn er regelmatig bijeenkomsten met klanten waar tips en trucs worden gegeven op het gebied van computers of iPhones. Ook op de website machelp.nl neemt ken-

### MacHelp

Geerstraat 24  
Tel. 038-3388840  
8261 HM Kampen  
www.machelp.nl