

# Qnet bij Demon Internet

Demon is een Internet Service Provider gespecialiseerd in het aanbieden van geïntegreerde oplossingen voor de zakelijke en particuliere gebruiker. Demon levert haar diensten op het gebied van internettoegang, hosting, managed security en VPN-oplossingen aan circa 70.000 klanten.

Demon is in Nederland diverse keren uitgeroepen tot Provider van het jaar door de lezers van Net Magazine en kreeg als Internetprovider voor de zakelijke markt meerdere malen de hoogste waardering van MKB-beslissers.

In September 2005 kreeg Demon het predikaat "Beste Helpdesk" van de Consumentenbond. In januari 2004 riep de Consumentenbond Demon uit tot 'beste koop' in alle drie de gemeten ADSL-categorieën.

## Demon: "de goedkoopste van de beste"

In het hart van Amsterdam is Demon Internet gevestigd. Sinds 1996 levert Demon Internet in Nederland producten op het gebied van internettoegang, hosting, managed security en VPN-oplossingen. Demon Internet biedt klantgerichte, geïntegreerde oplossingen aan voor zowel zakelijke als particuliere gebruikers. Ray Zandvoort, supervisor van de afdeling Abuse en Backline Support, zegt doeltreffend dat ze "de goedkoopste van de beste providers" zijn.

Net als iedere andere Internet Service Provider ervaart Demon Internet dat virussen, hackers en andere ongewenste invloeden een strop zijn voor iedere internet gebruiker, zowel voor bedrijven als thuisgebruikers. Hiervoor bleek Quarantainenet de uitkomst te kunnen bieden.

## "We waren enorm onder de indruk"

Marco Hogewoning, senior network engineer, vertelt dat hij toevallig in contact kwam met iemand die wist van het bestaan van Quarantainenet. Mond-tot-mond reclame blijkt de beste reclame voor het succes van Quarantainenet. Het eerste contact met Quarantainenet was dan ook snel gemaakt. "Quarantainenet reageerde heel snel en we waren enorm onder de indruk van hun product Qnet", aldus Ray Zandvoort. "Waarom zou men

het wiel opnieuw uitvinden", merkt Marco Hogewoning op, "als er zo'n goed product op de markt is".

In oktober 2005 is Quarantainenet begonnen met de voorbereidingen voor de implementatie van Qnet binnen het netwerk van Demon Internet. In slechts



Marco Hogewoning en Ray Zandvoort

drie maanden is het volledige implementatietraject doorlopen. In de maand januari 2006 werd dan ook het startsein gegeven voor de ingebruikname van Qnet.

Voor Quarantainenet was Demon Internet de eerste grote Internet Service Provider. Demon Internet wilde Qnet naast het opsporen van virussen graag eveneens inzetten voor het afhandelen van betalingsachterstanden van klanten. Hiervoor werd het product voor hen op maat gemaakt, waarna deze functie standaard in Qnet is opgenomen.

Quarantainenet is gespecialiseerd in de ontwikkeling van tools op het gebied van netwerkbeveiliging en netwerkbeheer en richt zich primair op Internet Service Providers, onderwijsinstellingen en bedrijven met grote IT infrastructuur.

De producten van Quarantainenet sluiten naadloos aan op verschillende platformen waardoor ze in vrijwel ieder netwerk zijn toe te passen. Inmiddels bieden deze producten een breed scala aan functionaliteiten die de beveiliging en het beheer van het netwerk vereenvoudigen.

Quarantainenet beschermt op dit moment ruim 160.000 aansluitingen en dit aantal groeit in hoog tempo. Door de samenwerking met de Universiteit Twente, die beschikt over een netwerk van circa 12.000 werkplekken, is Quarantainenet in staat haar producten uitgebreid te testen in de meest extreme omstandigheden.

### **“Vroeger ging gewoon de stekker eruit”**

Door de implementatie van Qnet heeft Demon Internet veel kosten bespaard. Een van de grote voordelen van het systeem van Quarantainenet is het automatisch detecteren en analyseren van virussen. Dankzij de inzet van Qnet is de afhandeling van virusuitbraken op de computer van de individuele gebruiker klantvriendelijker geworden dan voorheen. “Vroeger ging gewoon de stekker eruit”, aldus Marco Hogewoning. Destijds konden mensen niet weten wat er met hun pc aan de hand was, ze waren vaak langdurig besmet met een virus.

Tegenwoordig kan er adequaat ingegrepen worden, waardoor de computers minder lang besmet zijn en het aantal externe klachten van bijvoorbeeld andere ISP's drastisch is afgenomen.

De helpdesk van Demon Internet krijgt een e-mail op het moment dat iemand

zo stelt Marco Hogewoning. Dankzij de mogelijkheid om klanten zichzelf te kunnen laten deblokken zijn klanten niet meer afhankelijk van de openingstijden van de helpdesk en kunnen sommige problemen zelfs zonder tussenkomst van de helpdesk worden opgelost.

### **“Professioneel en behulpzaam”**

Ray Zandvoort en Marco Hogewoning beamen beide dat “de samenwerking met Quarantainenet briljant verliep”.

Steekwoorden die door hen genoemd worden, zijn; “professioneel, behulpzaam en maatwerk”. Het

aantal individuele klanten dat per week naar de helpdesk van Demon Internet belt, is met meer dan de helft gedaald ten opzicht van vorig jaar. Bovendien moest een klant vroeger bij een uitbraak van een virus minimaal drie keer bellen met de helpdesk voordat hij weer volledig gebruik kon maken van het internet.

*“... zorgt Qnet voor een betere communicatie naar de klanten”*



**UW VERBINDING IS GEBLOKKEERD**  
YOUR CONNECTION HAS BEEN BLOCKED

zichzelf gedeblokkeerd heeft uit quarantaine. In deze e-mail hebben klanten de mogelijkheid om vragen te stellen of om klachten door te geven. De helpdesk kan op haar beurt door middel van Qnet een e-mail reactie terugsturen of een soort ‘post-it’ aan het waarschuwingsscherm toevoegen. Hierdoor “zorgt Qnet voor een betere communicatie naar de klanten”,

Tegenwoordig heeft een klant de mogelijkheid om zichzelf eenmalig te deblokken. “We waren behoorlijk onder de indruk”, vertelt Ray Zandvoort over de aanschaf van Qnet, “het zou dan ook mooi zijn als iedereen dit systeem zou gebruiken, om van al die narigheid van virussen af te kunnen zijn”.