Customer Case

VAB bouwt dienstverlening op proactief beheerde IT-infrastructuur

We denken bij VAB vooral aan pechbijstand en -verhelping. Vanzelfsprekend moeten de medewerkers van VAB altijd bereikbaar zijn: niemand staat graag te wachten aan de kant van de weg. De alarmcentrale moet dus steeds kunnen rekenen op een uiterst betrouwbare IT-infrastructuur. Ook voor de andere activiteiten van VAB, zoals de rijschool en het diagnosecentrum, is IT onmisbaar.

Zowel particulieren als bedrijven zijn klant bij VAB, en allemaal verwachten ze een feilloze dienstverlening. Daarom besteedde VAB het beheer van het IT-netwerk, firewalls, opslag en wifi uit aan Cheops. Zo kiest VAB voor proactief beheer en een constante monitoring. VAB hoeft zelf niet te investeren in gespecialiseerde kennis, en kan zich toeleggen op klantenservice, interne ondersteuning en IT-projecten.

cheops

Ook op IT-vlak blijft VAB voortdurend evolueren en innoveren. Het aantal medewerkers van de interne IT-afdeling is op vijf jaar tijd verdubbeld naar 35 mensen. Vanuit het hoofdkantoor ondersteunen zij zo'n 800 gebruikers in de verschillende vestigingen, die heel wat verschillende diensten leveren aan klanten. Voor VAB is het cruciaal dat die service niet hapert. Voor professionele klanten zou dat immers ook een grote financiële impact kunnen hebben. Vooral voor de alarmcentrale van de pechbijstand is continuïteit cruciaal. De alarmcentrale draait 24/7 en is van het IT-netwerk afhankelijk, om te kunnen werken met de callcentersoftware. De ononderbroken werking van de software waarmee de dispatchers de wegenwachters aansturen is al even belangrijk.
En sinds VAB ook de telefonie digitaliseerde, steunt ook dat communicatiekanaal op het IT-netwerk. Kortom, als het netwerk uitvalt, kunnen de VAB-medewerkers de klanten niet meer bedienen. Ondenkbaar voor een organisatie als VAB, die het net moet hebben van snelheid en een continue dienstverlening en ook daarom al heeft geïnvesteerd in redundante IT-voorzieningen.

Interne en externe expertise combineren

"Het IT-landschap wordt steeds complexer en voor onze eigen systeembeheerders werd het steeds moeilijker om alle problemen zelf te kunnen oplossen of te voorkomen", vertelt Dirk Schellinck, ICT manager bij VAB. "We moesten dus op een bepaald moment de keuze maken tussen het in huis halen van extra expertise of het uitbesteden van bepaalde taken aan een externe dienstverlener die over alle nodige expertise beschikt. We kozen de tweede optie en dat was voor ons een primeur.

Tot dan toe hadden we nog nooit structureel met een externe partner samengewerkt." VAB koos voor een gefaseerde aanpak, en startte met een uitbesteding van het infrastructuurbeheer. De ondersteuning van de pc-gebruikers blijft in eigen handen. De mobiliteitsorganisatie ging concreet op zoek naar een partner voor het beheer van het IT-netwerk, opslag, firewalls en wifi. Vooral netwerk en firewalls zijn cruciale voorzieningen voor VAB.

Een aanpak op maat van de behoeften

Dirk Schellinck: "Hoewel bij VAB zo'n 1200 mensen werken, hebben we toch nog altijd een kmo-mentaliteit: kort op de bal spelen, flexibiliteit en een persoonlijke en klantvriendelijke aanpak zijn typerend voor ons bedrijf. Het zijn ook de aspecten waarmee we ons in de markt willen onderscheiden. We hadden dus een partner nodig die deze aanpak begrijpt en ook voldoende flexibel is om dynamisch met ons mee te groeien. Onze IT-infrastructuur wijzigt immers regelmatig in functie van de prioriteiten van onze business." VAB contacteerde enkele mogelijke partners. Maar grotere dienstverleners konden niet de gewenste flexibiliteit bieden. Bij Cheops vond VAB waar het naar op zoek was: een flexibel meedenkende IT-partner die ervaring heeft met middelgrote bedrijven. Ook het financiële plaatje klopte. "Het beheer van onze IT deels uitbesteden is voor ons zeker niet duurder dan alles zelf te beheren, en biedt ons bijkomende voordelen," verklaart Dirk Schellinck.
De samenwerking van VAB met Cheops begon met een aantal verkennende gesprekken. "Cheops analyseerde eerst onze infrastructuur en bracht die grondig in kaart, zodat ze de bestaande systemen leerden kennen en we de scope van onze samenwerking konden afbakenen.

"Ons IT-beheer is dankzij de managed services geëvolueerd van reactief naar proactief."

Dirk Schellinck, ICT manager VAB

Na amper twee à drie weken startte Cheops dan effectief op met een pakket aan IT-diensten of managed services. Daarbij nemen ze als IT-partner de volledige verantwoordelijkheid over de optimale werking van die IT-diensten, met sluitende garanties. De firewalls bijvoorbeeld waren relatief recent geïnstalleerd maar Cheops gaf ons meteen de garantie dat ze zouden investeren in een uitbreiding van hun expertise met de technologie die wij hadden gekozen. Cheops houdt zich aan zijn woord, intussen zijn meerdere medewerkers bijkomend gecertificeerd", stelt Dirk Schellinck vast.

> **"Werken met een externe IT-partner als Cheops is voor ons zeker niet duurder dan alles zelf te beheren, en biedt ons vooral bijkomende voordelen."**
>
> Dirk Schellinck, ICT manager VAB

Minder IT-zorgen dankzij proactieve aanpak

De overgang naar het externe IT-beheer verliep erg vlot, tijdens een vrij kort en intensief traject, zoals VAB het wenste. Cheops monitort nu het netwerk en de firewall op afstand en komt daarnaast ook regelmatig langs om wijzigingen door te voeren of problemen op te lossen. Alles gebeurt in functie van de vooraf vastgelegde Service Level Agreement (SLA).

"Het beheer is dankzij managed services geëvolueerd van reactief naar proactief", zegt Dirk Schellinck. "Cheops grijpt al in nog voor we zelf hinder ondervinden, zodat we nu minder acute problemen hebben dan vroeger. Toen viel de firewall soms uit of was er een vertraging van het netwerk die we niet konden verklaren of oplossen. Dergelijke situaties zijn nu verleden tijd. Bovendien hebben we elk kwartaal een vergadering met Cheops, waarbij we een overzicht krijgen van wat ze in de afgelopen periode hebben uitgevoerd. Ze doen ons ook voorstellen voor mogelijke verbeteringen van de infrastructuur, ook weer om mogelijke problemen in de toekomst te vermijden.
Een andere voordeel van de managed services-aanpak is dat de kennis van onze IT-omgeving altijd geborgen is en we te allen tijde het overzicht bewaren."

Flexibele begeleiding

VAB appreciëert de flexibele houding van hun dienst-verlener. "Net bij de start van ons servicecontract hadden we een nieuwe, digitale telefooncentrale geïnstalleerd", vertelt Dirk Schellinck. "Die had een grote impact op het netwerk zodat er in de maanden daarna veel aanpassingen nodig waren die we niet hadden voorzien. Cheops maakte daar geen punt van en heeft ons intensief geholpen.
Een andere positieve ervaring is bijvoorbeeld dat de aankoop van servers nu ook via Cheops verloopt en sindsdien houden ze de servicecontracten voor ons in de gaten. Ze melden ons wanneer er onderhoud nodig is, zodat alles zonder problemen blijft draaien."

Meer tijd voor kwaliteit en innovatie

Dankzij het uitbestede IT-beheer hoeft VAB zich dus geen zorgen meer te maken over het IT-netwerk. Daardoor kunnen de systeembeheerders zich nu meer toeleggen op ondersteuning van eindgebruikers. Een senior systeembeheerder volgt nu de dienstverlening van Cheops op en kan zelf IT-projecten met toegevoegde businesswaarde leiden, terwijl die vroeger werden uitbesteed omdat hij daar geen tijd voor had. "We kunnen met hetzelfde team meer aandacht besteden aan interne klanttevredenheid, kwaliteit en innovatie", aldus Dirk Schellinck.

Focus op kerntaken dankzij managed services

"De keuze voor extern beheerde IT-diensten was de juiste beslissing voor VAB: het maturiteitsniveau van onze IT is duidelijk gestegen", besluit Dirk Schellinck. "Dit is dus zeker niet het eindpunt. We gaan nu elk jaar opnieuw evalueren wat we verder nog kunnen uitbesteden.
Zo gaan we een vijftal servers bij Cheops onderbrengen, ook weer omdat we zien dat Cheops de specifieke expertise en gespecialiseerde tools heeft om ze proactief te beheren en downtime te voorkomen. Op die servers draait onder meer de applicatie waarmee onze alarmcentrale werkt, het gaat dus om kritieke systemen. Wij zien dit project in fases en plannen telkens na een positieve evaluatie mogelijk nog meer uit te besteden zodat wij ons op onze kerntaken kunnen focussen."

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer flexibiliteit, kwaliteit en efficiëntie
- problemen snel oplossen
- hogere beschikbaarheid en performantie
- proactief beheer
- toegang tot brede expertise
- financieel geen impact
- gegarandeerde back-up en beveiliging

Over VAB

De Belgische mobiliteitsorganisatie VAB helpt zijn leden om hun mobiliteit maximaal te beschermen. Vooral de pechbijstand is bekend, maar daarnaast zijn er ook allerlei andere diensten waaronder reisbijstand, fietsbijstand, de rijschool, fleet services voor bedrijven, de verkoop van tweedehandswagens, de VAB-tankkaart en het diagnosecentrum. VAB heeft zijn hoofdkantoor in Zwijndrecht en telt ongeveer 1200 medewerkers.

www.vab.be

cheops

Cheops Technology nv – Antwerp Office
Prins Boudewijnlaan 49 – 2650 Edegem – Belgium – T +32 3 880 23 00 – info@cheops.be