

Opvallende trends
in de Belgische ICT

**SAMEN STREVEN
NAAR END-TO-END
RELEVANTIE**

VAN BUSINESS-STRATEGIE
NAAR SUCCESVOLLE ICT-STRATEGIE
EN UITVOERING

Maak kennis met
Managed Services,
Cloud Services,
Customer Engagement
Management,
Choose Your Own Device
en nog veel meer...

**DE NIEUWE STRUCTUUR
VAN REALDOLMEN**

NIET ZOALS TRADITIONELE IT-BEDRIJVEN,
MAAR OP BASIS VAN FUNCTIONELE
OPLOSSINGSDOMEINEN

simplicity

2013-2014

REALDOLMEN

4 Nieuws

6 Dirk De Waegeneire,

Professional Services Infrastructure:

“Klanten willen begrijpelijke oplossingen in pakketvorm”

Roadmap planning, analyses, testen, integratieactiviteiten, infrastructuur-activiteiten en projectbeheer: hoe pakt men dat soort zaken aan bij RealDolmen? Dirk De Waegeneire legt het allemaal uit. Het sleutelwoord van deze divisie? Dienstverlening.

16 Chantal Roosens,

Sales & Marketing:

“We willen de taal van onze klanten spreken”

Informaticabedrijven zien niet alleen op technologisch vlak verschuivingen, ook op commercieel vlak zijn duidelijk nieuwe tendensen waar te nemen. Als Sales Director bij RealDolmen ziet Chantal Roosens ze allemaal passeren.

18 Johnny Smets,

Professional Services Applications:

“Wie software op maat maakt, leert de klant pas echt kennen”

Met circa 650 personeelsleden is de divisie Professional Services Applications veruit de grootste binnen RealDolmen. De meesten onder hen zijn echter zelden of nooit binnen RealDolmen zelf aan het werk; ze zijn volop aan de slag bij klanten die met grote IT-projecten worstelen. Dichter bij je klant kun je dus niet zitten – en dat loont.

26 Jean-Paul Delmeire,

RealDolmen Sud:

“IT is onmisbaar geworden om als bedrijf waarde te creëren”

In het Zuiden van het land gebeuren boeiende dingen wat informatisering betreft. Jean-Paul Delmeire weet er alles over.

28 Robin De Witte,

Business Solutions:

“Met standaardpakketten kun je vele richtingen uit, maar je moet natuurlijk wel de juiste kiezen”

Met standaardpakketten optimaal tegemoet komen aan de IT-noden van de klant: dat is de opdracht van Robin De Witte en zijn team. Hoe pakken ze dat aan?



“Wij willen voor onze klanten end-to-end relevant zijn, van de vertaling van de bedrijfsstrategie naar een robuuste ICT-strategie tot de realisatie van die ICT-strategie en uiteindelijk het onderhouden ervan.”

In dit magazine vindt u een gebalde samenvatting van wat wij als ICT-integrator en ICT-specialist allemaal zien gebeuren in onze sector en hoe wij daar mee omgaan.

Dit magazine is – ook voor ons – een mooi moment om even een stap terug te zetten en het ICT-landschap eens te overschouwen, want de laatste paar jaren is daar best wel wat veranderd. Als geen ander zien wij het bewijs dat we als mensen en bedrijven al te vaak de kortetermijneffecten van nieuwe technologie overschatten en de langere termijn gevolgen ervan onderschatten.

Als IT-specialist stellen we keer op keer vast dat ICT veelal essentieel is om vernieuwende businessprojecten te laten slagen. Deze businessprojecten worden opgestart om efficiëntie te verhogen, klantenbinding te versterken of innovatie in de brede zin te bewerkstelligen. Zeer vaak is het dan de IT-component die zal moeten instaan voor het behalen van het beoogde resultaat.

RealDolmen is als bedrijf vooral bekend als technologiebedrijf, een expertisecentrum zowel op het vlak van applicaties als op het vlak van infrastructuurtechnologie. We versterken en vernieuwen continu onze kennis binnen onze Professional Services Infrastructure- en Professional Services Applications-divisies om vanuit ons applicaties en infrastructuur aanbod de business van onze klanten beter te begrijpen en zo perfect te kunnen ondersteunen. Daarnaast beschikken we over een uitgebreid aanbod van businessoplossingen die antwoorden zijn op de uitdagingen waar onze klanten voor staan en bedrijven in staat stellen sterker de toekomst in te trekken.

Zoals jullie in dit tijdschrift kunnen lezen, is dat ook de manier en filosofie volgens de welke we ons al geruime tijd organiseren. Niet langer, zoals traditionele IT-bedrijven, rond een technologie of een specifieke oplossing, maar rond logische en functionele oplossingsdomeinen, die een aantal bij elkaar aansluitende technologieën en oplossingen bundelen, zoals u ze ook samen zou inzetten binnen uw bedrijf. Zo hebben we nu domeinen gespecificeerd zoals Customer Engagement Management, dat onder andere zaken zoals BI, CRM en Web Engagement bundelt, of Workplace Services, wat op zijn beurt een bundeling inhoudt van Unified Communications, security en application & desktop delivery.

Op deze manier zijn wij ervan overtuigd dat we voor onze klanten end-to-end relevant zullen zijn, van bij het vertalen van de bedrijfsstrategie naar een robuuste en volledige ICT-strategie tot en met de realisatie van deze ICT-strategie en uiteindelijk zelfs het onderhouden ervan.

Toegevoegde waarde creëren voor onze klanten met ICT: dat is onze missie.

Marc De Keersmaecker, General Manager van RealDolmen

REALDOLMEN



4

Knappe koppen voor actuele noden

Onder leiding van Johnny Smets, Managing Director van de divisie Professional Services Applications, heeft RealDolmen een speciale eenheid samengesteld van consultants die zich toeleggen op drie domeinen die CxO's kopzorgen bezorgen: businessinnovatie en procesoptimalisatie, technologische innovatie en, als derde, het op één lijn brengen van IT en business.

Dat laatste kan zich concreet vertalen in roadmaps waar zakelijke doelstellingen worden vertaald in de bouw of de evolutie van een IT-architectuur die aangepast is aan de organisatie en de doelstellingen van het bedrijf.

Om de bedrijfsvoering te verbeteren dankzij ICT kan RealDolmen steunen op zijn kennis en ervaring als ICT-partner voor ondernemingen in verschillende branches. Zo heeft RealDolmen voeling met de business in sterk uiteenlopende sectoren. Deze kennis is men nu aan clusteren om de expertise heel doelgericht aan te bieden aan klanten.

Voor het domein technologische innovatie leggen de consultants de focus waar nieuwe technologische trends het verschil kunnen maken in een zakelijke context. Ook de huidige uitdagingen van CIO's zoals mobility, cloud, security of Big Data komen frequent aan bod.

Overname van Travi@ta

In juli heeft RealDolmen de Belgische CRM-specialist Travi@ta overgenomen. De firma wordt geïntegreerd in onze Customer Engagement Management-eenheid. Die verdubbelt daarmee tot ruim 70 specialisten. Medeoprichter en algemeen directeur Wim Geukens van Travi@ta zal de eenheid leiden. Hij rapporteert aan Robin De Witte, Managing Director van de Business Solutions-divisie.

RealDolmen-klanten zullen kunnen profiteren van een grote CRM-expertise. Klanten van Travi@ta hebben baat bij het brede informatica-dienstenaanbod van RealDolmen. Robin De Witte verklaart: "Customer Engagement Management, waarvan CRM een voorname component is, is zeer belangrijk voor bedrijven die stand willen houden in dit tijdperk van de nieuwe digitale klant."

Travi@ta is gespecialiseerd in de software Microsoft Dynamics CRM en is een meermaals door Microsoft bekroonde partner. Het bedrijf behoort tot de vijftig belangrijkste CRM-dienstverleners in de wereld. Travi@ta had een omzet van circa 4 miljoen euro.

Travi@ta
 YOUR CRM EXPERTS
 Microsoft Dynamics CRM
 Member of REALDOLMEN



Goede score in Whitelane-rapport over IT-outsourcing

RealDolmen staat opnieuw in de top-3 van het jongste rapport over informatica-outsourcing van onderzoeksbureau Whitelane. Elk jaar peilt Whitelane daarvoor naar de tevredenheid van bedrijven en hun CIO's in België en Luxemburg.

Voor het jongste rapport peilde Whitelane bij ruim tweehonderd ondernemingen naar de kwaliteit van de door hen uitbestede applicatie-ontwikkeling en -onderhoud, datacenterdiensten, pc's en helpdesk. Criteria die de kwaliteit bepaalden, waren onder meer proactiviteit, klant- en projectbeheer, kostenbesparingen, businesskennis en snelheid.

RealDolmen behaalde een tevredenheidsscore van 79 procent. "We zijn trots dat onze topositie jaar na jaar bevestigd wordt", aldus verkoopdirecteur Chantal Roosens. "Het toont aan dat we een goede langetermijnrelatie met onze klanten hebben en hun vertrouwen genieten. Dat is cruciaal om van outsourcing-opdrachten een succes te maken. Er is een groeiende vraag naar IT-outsourcing. Onze goede score kan bedrijven op zoek naar een partner overhalen om voor ons te kiezen."

Rimses-software vernieuwd

Goed nieuws voor iedereen die een rol speelt in het professionele onderhoud binnen zijn of haar bedrijf of bij klanten. RealDolmen heeft met Rimses6 een nieuwe versie ontwikkeld van zijn software voor onderhoudsbeheer. De applicatie heeft een aantal belangrijke vernieuwingen ondergaan. Zo is de applicatie voortaan beschikbaar via mobiele toestellen zodat cruciale informatie op elke plek snel te raadplegen is. Via zo'n mobiel toestel kunnen de meest voorkomende functies in onderhoud worden opgeroepen (historiek, openstaande werkorders, voorraad, veiligheidsregels enz.). Maar Rimses6 is ook qua gebruiksgemak sterk verbeterd. De schermen kunnen nu eenvoudig worden aangepast, er zijn betere mogelijkheden om selecties te gebruiken en de totale manier van navigeren is verbeterd.

Veiligheid is voor veel bedrijven een zeer belangrijk punt en ook op dat vlak brengt Rimses6 sterke verbeteringen. Zaken als werkvergunningen en LockOut-TagOut procedures hoeven niet meer in een apart systeem te worden bijgehouden maar vormen een geïntegreerd onderdeel van Rimses6.

De nieuwe ontwikkelomgeving Microsoft .NET biedt het Rimses-team alle middelen om te blijven innoveren met nieuwe functies. Rimses wordt al ruim een kwarteeuw gebruikt. Enkele bekende referentie-klanten voor Rimses zijn Aperam, Beaulieu, Unilin, Campbell Foods, SEB, Toyota en Lantmannen Unibake.



“Klanten willen begrijpelijke oplossingen in pakketvorm”

6

“In plaats van hardware te leveren of datacenters te bouwen, moeten we ervoor zorgen dat de ICT-dienstverlening zo efficiënt mogelijk, kostenbewust en probleemloos verloopt.” Zo luidt het credo van **Dirk De Waegeneire**, Managing Director van de divisie Professional Services Infrastructure. Hoewel de complexiteit stijgt om alle ICT-componenten aan elkaar te koppelen, willen de klanten alleen nog oplossingen die hun werking ‘ontzorgt’. “Gelukkig beheersen we al die technologieën en kunnen we ze als dienstverlening omzetten in betaalbare pakketten”, meent De Waegeneire.

De divisie Professional Services Infrastructure omvat naast roadmap planning, analyses, testen en integratieactiviteiten ook infrastructuuractiviteiten in combinatie met projectbeheer. Dienstverlening is in deze divisie dan ook een sleutelwoord. “Vandaag heerst er in onze sector een algemene tendens om eerder te kijken

hoe je business in elkaar zit en, eens je dat weet, die te laten vertalen naar de geschikte infrastructuur. Een flexibele onderliggende infrastructuur is meer dan ooit belangrijk om de business goed te laten werken, maar veel klanten beseffen dat onvoldoende”, aldus De Waegeneire.





DIRK DE WAEGENEIRE,
Managing Director van de divisie
Professional Services Infrastructure

DIENSTVERLENING MET PACKAGING

RealDolmen heeft voor zijn infrastructuuractiviteiten Infra Consulting Services opgericht. Die afdeling bestaat uit specialisten die vroeg in het traject bij klanten meedenken over de richting die zij met hun bestaande infrastructuur willen uitgaan. “Daarvoor vertrekken we meestal van onze zogenaamde Plan-Build-Operate-aanpak. We bekijken eerst samen met de klant hoe zijn infrastructuur er vandaag uitziet en hoe die er morgen zou moeten uitzien”, aldus De Waegeneire.

“Alles evolueert steeds meer naar een Service Oriented Infrastructure.”

Op die planningsfase volgt het Build-luik. “Daarin heb je enerzijds ons aanbod voor het datacenter, al dan niet gecombineerd met hybride cloudsystemen”, verduidelijkt De Waegeneire. “Anderzijds heb je alle infrastructuur die in de werkplek geïntegreerd is. Dat houdt ook beslissingen in over de toestellen die je medewerkers zullen gebruiken en hoe die gebruikersomgeving moet integreren met je achterliggende systemen. Daarvoor hebben we een Mobile Device Management-oplossing in huis, die een antwoord biedt op de exponentiële groei van mobiele toestellen op de werkvloer en de complexiteit om die mobiele omgeving te beheren. Ook de financiering van de toestellen proberen we in een aantal pakketten onder te brengen: Silver, Gold en Platinum, naargelang het niveau van de dienstverlening.”

“In de Build-fase van datacenters heeft iedereen vandaag dan weer de mond vol van de zogenoemde building blocks”, aldus De Waegeneire. “De belangrijkste uitdaging bestaat erin die aan elkaar te koppelen. Elke bouwsteen is geoptimaliseerd voor een welbepaald doel. Maar een business zit vaak niet met afgelijnde doelen in elkaar. Hier bieden wij een toegevoegde waarde door die bouwstenen bij elkaar te brengen. We zijn begonnen met het virtualiseren van storage, vervolgens van servers en nu zijn we bezig met het virtualiseren van input en output. Alles evolueert steeds meer naar een Service Oriented Infrastructure, wat impliceert dat je voortdurend nieuwe building blocks moet kunnen koppelen.”

KLANT AAN HET WOORD

Transportbedrijf H.Essers automatiseert zijn helpdesk voor efficiënter computergebruik

Net als veel andere bedrijven – zeker in de logistieke sector – heeft het van oorsprong Genkse transportbedrijf H.Essers flink geïnvesteerd in informatica. Krachtige, betrouwbare hardware en slimme software zijn nodig om de bedrijfsprocessen optimaal

te ondersteunen. Op zijn beurt moet ook de helpdesk in staat zijn om administratieve taken (zoals het toevoegen van nieuwe gebruikers of het beheer van de licenties) en eventuele problemen zo snel mogelijk aan te pakken. Daarom heeft de IT-afdeling van H.Essers de hulp van RealDolmen ingeroepen om ook de servicedesk te automatiseren.

Daarbij werd er zoveel mogelijk gekozen voor

gestandaardiseerde oplossingen en procedures. Als verschillende gebruikers gelijkaardige problemen signaleren via het ticketsysteem, kunnen die in principe zelfs op een geautomatiseerde manier worden opgelost.

“De automatisering elimineert het risico op foute gegevensinvoer en zorgt voor een fikse tijdsparing”, zegt Ivar Indekeu, Head of IT Service Desk, Network & Systems. “Door het beheer van de IT-infrastructure te koppelen

aan het personeelsproces, kunnen gebruikersprofielen ook meteen worden gewist, waardoor de bijbehorende softwarelicenties vrijkomen. Op één jaar tijd hebben we zo tachtig licenties “teruggewonnen”.



PLUS: door repetitieve en relatief eenvoudige taken te automatiseren, heeft de IT-afdeling meer tijd voor de complexere IT-taken, die wel een persoonlijk contact en een grondige analyse vereisen.



Van klassiek naar dynamisch datacenter

Klanten bewandelen steeds vaker de weg van een klassiek naar een dynamisch datacenter dat functioneert als een private cloud. “Ze willen hun eigen omgeving sneller aanpassen, nieuwe applicaties ontwikkelen of de behoeften van de business in de realiteit brengen”, zegt **Bart Jult, domain manager Datacenter Services**. “Ze kunnen ook beter inschatten wat de kost is om iets nieuws op te nemen in hun datacenter.”

RealDolmen wil klanten beter begeleiden in deze evolutie door een adviserende rol te spelen en controle uit te oefenen op de technische aspecten. Dat omhelst bijvoorbeeld het efficiënt beheer van de omgeving en het automatiseren van het datacenter. Het Datacenter Services-team gaat hiervoor partnerships aan met betrouwbare fabrikanten en bouwt zo een stabiel portfolio op.

“Klanten beseffen dat de infrastructuur aan het convergeren is”, zegt Jult. “Verschillende bouwstenen worden bovendien *software defined* en de infrastructuur wordt een dynamisch geheel dat snel voor resultaten zorgt.”

Een trend die hier nauw bij aansluit, is het aanpassen van de connectiviteit tussen het eigen netwerk, de private cloud en eventuele public clouds. “De huidige netwerken zijn niet altijd opgewassen tegen de ICT-toepassingen van morgen,” meent Jult. “De WLAN, LAN en WAN moeten dus verbeterd worden om performantie te garanderen en hybride omgevingen mogelijk te maken. Daarmee zorgen we voor high-available opstellingen met een goed werkende disaster recovery.

DE EXPERT



NAAM

Bart Jult

FUNCTIE

Domain Manager Datacenter Services

GEBORTE DATUM

29/10/1976

WOONT IN

Willebroek

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

3 jaar

DOET GRAAG

Lekker eten en drinken in aangenaam gezelschap, muziek in het algemeen, live optredens en muziek spelen, ...

HEEFT EEN HEKEL AAN

Passiviteit, negativisme

LAS LAATST

Een reeks artikelen over Datacenter-orkestratie en cross-tier automatisering

AMBITIE

Onze klanten helpen met het kiezen van de juiste datacenteroplossing en de correcte integratie en exploitatie ervan

➔ KIES MAAR UIT DE CATALOGUS

Na de Build-fase komt ten slotte de Operate-fase, het verhaal van de managed services-omgeving. “Daarin bieden wij de klant diverse diensten aan: van field services, waarbij we assistentie verlenen bij interventies bij de klant ter plaatse, tot servicedesks, waarbij we mensen ter beschikking stellen om vragen van eindgebruikers op te volgen. De klant kan ook kiezen voor technische ondersteuning, bijvoorbeeld wanneer hij geconfronteerd wordt met technologieën die hij niet volledig beheerst. Wij bieden in dergelijke gevallen de mogelijkheid om selectief enkele zaken bij ons onder te brengen.”

“Tot slot is er nog de pure outsourcing, waarbij we volledige infrastructures overnemen. Print-oplossingen bieden we ook aan, waarbij we het printerpark van de klant beheren. Alles wordt dus meer gepackaged in een dienstverlening, waaraan financiële modellen gekoppeld zijn, zodat de klant niet geconfronteerd wordt met investeringspieken of met problemen doordat de ondersteuning voor zijn hardware wegvalt.”

De meeste bedrijven zijn ook intern aan het omschakelen naar zo'n services-model en hebben daarom nood aan een eigen dienstencatalogus. Daarbij stelt zich de vraag welke diensten ze precies willen aanbieden en hoe ze dat moeten doen. Dat is belangrijk voor hun interne klanten maar ook voor hun leveranciers, partners en mogelijke outsourcers.”

Evoluieren naar een interne cloudleverancier

De evolutie naar een ICT-markt waarin clouddiensten centraal staan is geen louter technologische kwestie, vindt **William Callewaert, domain manager Infrastructure Consulting Services**. “Het gaat niet alleen over nieuwe technologie, maar vooral over een nieuwe ingesteldheid. Het IT-departement wordt een dienstenleverancier, met de business en haar eindgebruikers als klanten.”

De voorbije twee jaar vervijfvoudigde het aantal klanten die RealDolmen vragen welke weg ze in de toekomst moeten bewandelen met hun ICT-infrastructuur. Er duiken ook steeds meer technologieën op om die infrastructuur te verbeteren. Een waar kluwen aan nieuwe mogelijkheden, waarbij de vraag zich opdringt: waar begin je, wat kies je en hoe integreer je dat alles?

Door samen de verschillende pistes te bestuderen en daarbij rekening te houden met business- en ICT-vragen, de huidige omgeving, nieuwe technologische mogelijkheden alsook het budget, krijg je een duidelijk totaalbeeld van de nieuwe ICT-infrastructuur. Door te weten waar je vandaag staat en waar je naartoe wilt, heb je een roadmap voor de komende periode. Het resultaat? Een strategisch informaticaplan, een toekomstplan, een visie, een draaiboek, een onderbouwd budgetvoorstel, enzovoort.

“Maar dat is nog niet dénken in de cloud”, aldus Callewaert. “Dat veronderstelt immers dat je ook de diensten optimaliseert en niet alleen de technologie. Daartoe moet je een zogenaamde *service catalogue* uitbouwen, een dienstenportfolio zeg maar. Een eerste stap in die evolutie is het vastleggen van de diensten die je wilt aanbieden. Daarmee bereik je de business. De tweede stap is het verspreiden van die dienstenportfolio naar de gebruikers. Dat moet op een transparante manier gebeuren, zodat alles eenvoudig begrijpelijk is voor de eindgebruiker. De laatste stap bestaat erin dat de eindgebruikers met een simpele muisklik toegang krijgen tot de verschillende diensten. Zeg maar het automatiseren ervan. Pas dan ben je een interne cloudleverancier.”

10

DE EXPERT



NAAM

William Callewaert

FUNCTIE

Domain Manager Infrastructure Consulting Services

GEBOORTEDATUM

23/09/1966

WOONT IN

Ninove

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

24 jaar

DOET GRAAG

Sport (tennis, snowboard) en gezelligheid (BBQ, wandelen, bowling, biljart, ...)

HEEFT EEN HEKEL AAN

Verborgen agenda's

LAS LAATST

“Kus de visie wakker” (Hans van der Loo, Jeroen Geelhoed, Salem Samhoud)

AMBITIE

Het IT-departement laten groeien tot een referentiedepartement dat actief betrokken wordt in strategische bedrijfsprogramma's



➔ GEÏNTEGREERDE AANPAK, VAN APPLICATIES TOT INFRASTRUCTUUR

Tegenwoordig treden steeds meer automatiseringen op waarbij een apparaat iets analyseert en doorstuurt naar een ander apparaat: de zogenaamde machine-to-machine- of M2M-communicatie. Die gaat veel verder dan telefoneren of instant messaging en vergt bijgevolg een veel sterkere integratie. “Daarin maken wij als adviseur net het verschil,” legt De Waegeneire uit. “Wij fungeren als een

geïntegreerd bedrijf dat al die facetten kan behappen. Dat is een groot voordeel. Leveranciers die in een niche werken hebben soms wat meer gedetailleerde kennis over die specifieke niche. Maar als je de zaken in een groter geheel moet zien, schieten ze onvermijdelijk te kort.”

“Wij wijzen onze klanten voortdurend op de voordelen van een geïntegreerde aanpak”

“Wij wijzen onze klanten voortdurend op de voordelen van zo’n geïntegreerde aanpak: van applicaties tot infrastructuur en alle bijbehorende processen. In plaats van hen uit te leggen hoe een specifiek framework of profiel bij hun onderneming past, gaan wij totaal onbevangen mee met onze klanten in hun project, zonder ze in de een of andere richting te duwen”, besluit Dirk De Waegeneire. ◻

‘Extreme collaboration’ als sleutel tot optimalisatie

“Organisaties moeten een veel sterkere focus leggen op end-to-end optimalisatie. Het komt er met andere woorden op neer dat je over de verschillende departementen heen moet denken en lateraal moet werken.” Dat zegt **Bart Macharis, domain manager van Collaboration Consulting Services**, een afdeling die binnen RealDolmen alles behandelt wat met collaboration te maken heeft, over de verschillende sectoren heen.

“RealDolmen is bij zijn oprichting vertrokken vanuit een ICT-technologiehoek, vandaag moet het speelveld bestaan uit een goede verhouding tussen mensen, technologie en processen,” gaat Macharis verder. “De businessprocessen worden herbekeken, en ook het people-aspect is onderhevig aan veranderingen. Er is nu bijvoorbeeld een sterke evolutie naar individualisering, zoals de BYOD-trend duidelijk illustreert. Maar vanuit de eigen werkplek moeten ook bruggen worden gebouwd naar de rest van de organisatie.”

Nog volgens Macharis moet je elke keuze in het kader van optimalisatie die steunt op collaboration, bekijken vanuit vier hoekstenen: ‘mobile’, ‘cloud’, ‘information’ en ‘social’. Beslissingen worden het best genomen vanuit het middelpunt tussen die hoekstenen. Zeventig procent van de organisaties die daarmee rekening houden, zullen tegen 2016 de beoogde optimalisatie-doelstelling bereiken, zo maakte marktanalist Gartner bekend op het Gartner Symposium 2012 in Barcelona.

“De rol van CIO’s en IT-managers binnen ondernemingen krijgt in die context een nieuwe en ruimere invulling, met meer nadruk op activiteiten die de business ondersteunen”, concludeert Macharis. “Dienstverlenende ICT-organisaties zoals RealDolmen worden dan ook in een andere manier van denken geduwd. De puur technologische visie moet worden aangevuld met functioneel meedenken met de klant vanuit diens business.”

DE EXPERT



NAAM

Bart Macharis

FUNCTIE

Domain Manager Collaboration Consulting Services

GEBORTE DATUM

19/04/1964

WOONT IN

Goeferdinge

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

27 jaar

DOET GRAAG

Avontuur op motor & fiets

HEEFT EEN HEKEL AAN

Dogmatisch denken

LAS LAATST

“Open Business Models, How to Thrive in the New Innovation Landscape” (Henry William Chesbrough)

AMBITIE

Het ondersteunen van organisaties in het bereiken van hun strategische doelstellingen via het optimaal gebruik van processen, mensen & technologie

**NAAM****Conny Van den Steen****FUNCTIE**

Domain Manager Cloud Services

GEBOORTEDATUM

10/03/1965

WOONT IN

Erpe-Mere

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

22 jaar

DOET GRAAG

Lekker eten en drinken, met familie of vrienden. Ik ga heel graag op reis. Daarnaast probeer ik wat te lezen en aan sport te doen, en ook de tuin en de kinderen eisen heel wat vrije tijd op

HEEFT EEN HEKEL AAN

Negativisme, tegenwerking, dubbele agenda's

LAS LAATST

"De Schaduw van de Wind"
(Carlos Ruiz Zafon)

AMBITIE

"Incontournable" zijn als IT-speler op de Belgische markt, vooral wat onze Cloud Services betreft

De cloud: een nieuwe wind door het ICT-landschap

De stijgende populariteit van cloud-diensten lijkt een immense bedreiging voor integratoren zoals RealDolmen. Organisaties hebben op het eerste gezicht geen lokale partner meer nodig om hun infrastructuur te onderhouden, hun applicaties te beheren, enzovoort. "Maar wij zien vooral positieve kanten aan dit verhaal", zegt **Conny Van den Steen, domain manager voor Cloud Services**. "De cloud doet een nieuwe wind waaien door het ICT-landschap. Er ontstaan nieuwe diensten, nieuwe mogelijkheden, nieuwe spelers, enzovoort. En aangezien de overstap naar de cloud doorgaans geleidelijk verloopt en vaak zelfs maar een deel van de IT-activiteiten behelst, zijn wij nog lang niet uitgespeeld. Integendeel, onze rol wordt uitdagender, boeiender zelfs. Wij moeten al die nieuwe ontwikkelingen op de voet volgen en uitvissen hoe alles met elkaar kan samenwerken. Onze rol als integrator krijgt er met andere woorden een nieuwe dimensie bij. Een praktisch voorbeeld: gebruikers willen niet telkens opnieuw inloggen op elke dienst die ze in de loop van een werkdag moeten gebruiken. Dus gaan we op zoek naar een manier om hen een single sign-on aan te bieden, waarmee ze slechts eenmaal moeten inloggen om toegang te krijgen tot alle diensten, ongeacht hoe of waar ze worden aangeboden."

Volgens Van den Steen zal de cloud het belang van goede beveiliging doen toenemen. Daarom gaan we ongetwijfeld steeds vaker technologieën gebruiken om wachtwoorden te genereren, of gebruik maken van vingerafdrukken, je iris, je stem, etc."

Ook op dat vlak is RealDolmen in het voordeel, vindt Van den Steen: "Klanten die overstappen naar de cloud maken zich vaak zorgen over de locatie waar hun data worden bewaard en het feit dat ze doorgaans bij internationale spelers terecht komen. RealDolmen heeft echter een eigen cloud, waar we klanten kunnen huisvesten voor wie dergelijke aspecten van belang zijn. Zo combineren ze de voordelen van de cloud met de voordelen van een lokale integrator en IT-partner."

En hoe zit het met dat andere doem-scenario, dat de cloud overal zal zorgen voor afdankingen op de IT-afdelingen? "Het klopt dat je voor sommige taken geen IT'ers meer nodig hebt als je overstapt naar de cloud", beaamt Van den Steen. "Denk maar aan het onderhoud van de servers, het installeren van updates, enzovoort. Maar de meeste bedrijven hebben intussen begrepen dat ze hun ICT-projecten beter moeten afstemmen op de noden van de business, waardoor ze het verschil kunnen maken tegenover hun concurrenten. Ze kiezen ervoor om de vrijgekomen IT'ers dáár voor in te zetten in plaats van ze te laten gaan."



Geen BYOD maar CYOD

De toekomst wordt mobiel en hybride, voorspelt **David Steppe, domain manager Workplace Services** – het domein waar pc's, smartphones en alle andere werkapparaten samen komen.

Mobiele apparaten worden vaak geassocieerd met veiligheidsproblemen, maar dat vindt Steppe onterecht. “De veiligheid neemt juist toe”, legt hij uit. “Laptops staan vaak vol bestanden, maar op smartphones en tablets vind je haast niets. Zowat al je informatie staat namelijk online. Uiteraard moet je er wel voor zorgen dat de nieuwe eigenaar niet kan inloggen op je netwerk.”

“Voor alle zekerheid bieden we 24 uur op 24 support voor mobiele apparaten”, gaat Steppe verder. “Vergelijk het met CardStop – één nummer dat je maar hoeft te bellen als je je bankkaart kwijt bent. Gebeurt dat met je smartphone, tablet of laptop, en probeert iemand ermee online te gaan, dan wordt dat toestel meteen *gewipet* – alle informatie wordt meteen gewist.”

Tablets ziet Steppe vooral doorbreken in de ziekenhuissector: “Voornamelijk Windows 8-toestellen omdat die het gemakkelijkst te integreren zijn in een bestaande Windows-omgeving, wat vooral belangrijk is qua beveiliging. Ook

in de horeca, de automobielsector en dergelijke zie ik de tablet nog verder doorgroeien. Het zijn geweldige hulpmiddelen voor verkopers.”

Desktops worden dan weer steeds vaker virtueel, met behulp van Citrix-technologie. “Voor de meeste bedrijven volstaan *thin clients*, dus daar gaan we nog een forse groei zien”, voorspelt Steppe. “Eigenlijk zijn het tablets die het succes van de thin client een boost geven. Als je toch je applicaties centraal gaat beheren om op een tablet te kunnen draaien, is de stap naar een *thin client* sneller gezet.”

Tot slot gelooft Steppe niet in het BYOD-, maar in het CYOD-fenomeen. “Dat staat voor *Choose Your Own Device*”, legt hij uit. “Nu brengen mensen inderdaad hun eigen toestellen soms mee, maar dat is moeilijk te beheren, stuit op weerstand, enzovoort. Vanuit de IT-afdeling wordt daar steeds vaker adequaat op gereageerd door een gevarieerd portfolio van toestellen aan te bieden waaruit gebruikers kunnen kiezen. Het is door zich aan te passen aan de nieuwe realiteit dat de IT-afdeling zijn waarde weer kan bewijzen.”

DE EXPERT



NAAM

David Steppe

FUNCTIE

Domain Manager Workplace Services

GEBOORTEDATUM

12/09/1971

WOONT IN

Ophasselt

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

13 jaar

DOET GRAAG

Lachen, met nieuwe gadgets spelen, proeven van andere culturen, muziek, reizen, film en series...

HEEFT EEN HEKEL AAN

Ik heb nergens een hekel aan, ik tracht negatieve zaken om te buigen tot positieve zaken

LAS LAATST

“The Heart of Change” (John P. Kotter)

AMBITIE

Mijn deel bijdragen in het welslagen van de transformatie die ons bedrijf ondergaat

KLANT AAN HET WOORD**Samsonite heeft heldere kijk op kosten met Office 365**

“ICT-dienstverlening moet zo efficiënt mogelijk, kostenbewust en probleemloos verlopen”, zo luidt het credo van Dirk De Waegeneire, die de Professional Services Infrastructure-divisie bij RealDolmen leidt. Een product als Office 365 van Microsoft past perfect in die visie.

Bij Samsonite, 's werelds grootste fabrikant van reisbagage, delen ze die overtuiging. Daar zorgt Office 365 ervoor dat de medewerkers overal toegang hebben tot hun e-mails,

agenda en takenlijsten. Aangezien alle gegevens worden opgeslagen in de cloud, zijn ze van op elk toestel – laptop, tablet of smartphone – te raadplegen, ongeacht waar de medewerker zich bevindt. Over updates, installaties, licenties, opslagruimte en andere besommingen moet de IT-afdeling zich allemaal geen zorgen maken. Nieuwe gebruikers kunnen in een oogwenk worden toegevoegd en licenties van vertrekkende medewerkers komen meteen vrij. Daardoor heeft Samsonite



een heel duidelijk zicht op die ICT-kosten. Belangrijker: die kosten zijn niet alleen overzichtelijker, maar ook lager. Dat komt omdat je enkel betaalt voor het effectieve aantal gebruikers en omdat de IT-afdeling veel minder tijd besteed aan het beheer ervan.



Creatief met prijsmodel

De klant wordt steeds slimmer en heeft duidelijk oog voor de voordelen van het cloudmodel. “Hij investeert niet langer in een datacenter, hij betaalt enkel voor het gebruik van de cloud in een pay-per-use-formule”, aldus **Luc Van Haver, domain manager Managed Services Infrastructure**. “De leverancier voorziet de hardware en neemt meteen ook de verantwoordelijkheid over voor de ICT-activiteiten van de klant.”

Het onderhandelen van contracten is eveneens onderhevig aan een evolutie: er treedt een steeds grotere betrokkenheid op van de juridische diensten bij de klant, die zich bezighouden met het uitpluizen van de kleine lettertjes. “Hierdoor worden de beslissingstrajecten steeds langer”, besluit Luc Van Haver.

Het motto bij de klant luidt vandaag: “wees creatief in je aanbod om de prijs te drukken”. Ze kijken bij het prijsmodel naar wat de leverancier kan bieden, en waar zij in kunnen snoeien. “Dat brengt doorgaans stevige prijsdiscussies met zich mee, die het uitwerken van de beste oplossing voor de klant soms in de weg staan”, zegt Van Haver. “Maar bij RealDolmen grijpen we die veranderingen aan om onszelf terug uit te vinden, zodat een nieuwe vorm van schaalvergroting ontstaat. Om de kosten beter te spreiden, streven we naar een hogere uniformiteit in onze dienstverlening. Door de processen te automatiseren kunnen we als organisatie meer werk verrichten met minder mensen. We denken meer procesmatig, in *building blocks*, en over de verschillende klanten heen.” De klant profiteert mee in de vorm van een lagere prijs.

DE EXPERT



NAAM

Luc Van Haver

FUNCTIE

Domain Manager Managed Services Infrastructure

GEBORTE DATUM

18/08/1965

WOONT IN

Leuven

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

12 jaar

DOET GRAAG

Reizen, gitaar spelen en koken

HEEFT EEN HEKEL AAN

Oeverloos gefilosofeer (Ik ben een pragmaticus)

LAS LAATST

“Changing the IT Leader’s Mindset” (Robina Chatham & Brian Sutton)

AMBITIE

De machine van Managed Services blijven oliën en permanent hertekenen om de veranderende behoeftes in de markt te kunnen blijven bedienen

KLANT AAN HET WOORD

Een betrouwbare partner voor de Kansspelcommissie

Geld – véél geld – en gevoelige informatie – véél informatie: dat zijn de twee voornaamste elementen waarmee je te maken krijgt als je kansspelen in goede banen moet zien te leiden. De Kansspelcommissie, die hiervoor bevoegd is, had vooral last met de enorme hoeveelheid gegevens uit uiteenlopende databases die daarvoor nodig zijn. Dat de commissie daarvoor afhankelijk is van de Federale Overheidsdienst Justitie, die op IT-vlak totaal andere noden heeft, maakte het niet eenvoudiger. Daarbij komt dat de commissie niet meer dan twee mensen in dienst

heeft die instaan voor de IT-ondersteuning. Een reorganisatie van de IT-infrastructuur was nodig om een IT-omgeving te creëren die zo goed als zelfredzaam is en nooit helemaal kan uitvallen.

RealDolmen werd gekozen om deze taak op te nemen. De Kansspelcommissie had al positieve ervaringen met die IT-partner en ook wat het bedrijf eerder bij de Nationale Loterij presteerde, had een goede indruk gemaakt. Het resultaat mag gezien worden. “Dankzij de ingrepen van RealDolmen dalen onze

jaarlijkse onderhoudskosten van 25.000 naar 10.000 euro per jaar”, zegt ICT-verantwoordelijke Norbert Boyen. “Er is nu zo goed als fulltime iemand van RealDolmen aanwezig: een echte supercrack die ervoor zorgt dat we ons geen zorgen hoeven te maken over de stabiliteit van onze IT-omgeving. Om in de terminologie van onze sector te blijven: RealDolmen was gewoon onze beste gok op een IT-omgeving die klaar is voor wat de toekomst nog kan brengen.”

“We willen de taal van onze klanten spreken”

Informaticabedrijven zien niet alleen op technologisch vlak verschuivingen, ook op commercieel vlak zijn duidelijk nieuwe tendensen waar te nemen. Als Sales Director bij RealDolmen ziet **Chantal Roosens** ze allemaal passeren. “Het beslissingsproces dat aan IT-projecten voorafgaat, is veel complexer geworden”, stelt ze. “Daaraan moet je als leverancier aanpassen.”

De rol die RealDolmen voor zijn klanten wil spelen, is die van “trusted advisor”, een leverancier die dicht bij zijn klant staat en de taal van de klant spreekt. “Dat is een langetermijnvisie”, legt Roosens uit. “Zo bouw je een loyaal klantenbestand.”

16

RealDolmen profileert zich op de IT-markt nog altijd als een zogenaamde single source-leverancier, hoewel klanten daar niet per se voor kiezen. “Nochtans is het ontegensprekelijk dat bij complexere projecten één leverancier voor een betere integratie van de verschillende IT-onderdelen zal zorgen. Ook de infrastructuur en de applicaties – of dat nu maatwerk of pakketten zijn – zullen beter op elkaar zijn afgestemd. Zeker in dit cloud-tijdperk is dat belangrijker dan ooit. In functie van kleinere IT-budgetten is één leverancier voor alles bovendien minstens even interessant.”

IT-BESLISSINGEN DOOR EEN GROTERE GROEP

De relatie tussen RealDolmen en zijn klanten is aan het evolueren. “Ten eerste is het beslissingsproces dat aan IT-projecten voorafgaat veel complexer geworden”, vindt Roosens. “Het is niet langer de CIO of de IT-manager die zelfstandig beslist over de strategie en de aankoop. IT-beslissingen worden genomen door steeds uitgebreidere DMU’s – *decision making units*. De marketing-

manager, de HR-manager, ook de financieel manager, enzovoort – hebben allemaal hun zeg. Als je als leverancier de ambitie hebt om dicht bij je klant te staan en zijn taal te spreken, betekent het dat je van al die mensen de taal moet kunnen spreken. Wij vangen dat op door onze interne experts te betrekken bij dit soort gesprekken. Zo gaat bijvoorbeeld onze CFO dan met de CFO van de klant praten.”

INZICHT IN BEDRIJFSPROCESSEN

De rol van trusted advisor spelen, wil zeggen dat je betrokken wordt in de strategische planning. Daar zijn een aantal goede redenen voor, vindt Roosens: “Wij zijn bijvoorbeeld compleet onafhankelijk – onze kijk op de materie is neutraal. We zijn bovendien al bezig met de oplossingen voor morgen, niet alleen die van vandaag. En wij hebben de gewoonte om de oorzaak van problemen aan te pakken, niet de symptomen. Ervaring speelt hier een belangrijke rol. Onze mensen zijn naast technische experts zeer vaak ook gespecialiseerd in functionele domeinen. Dat maakt praten met de klanten vanzelfsprekend een pak eenvoudiger.”

Inzicht in bedrijfsprocessen wordt belangrijker dan pure IT-kennis. “Het is niet de technologie die bepaalt hoe de vraag van de klant zal worden aangepakt”, legt Roosens uit. “Eerst moet het probleem worden

vertaald naar een business-probleem, dan pas gaan we op zoek naar de technologie die hiervoor geschikt is.”

Gevraagd naar hoe het zit met groei, nuanceert Roosens, “Groeien betekent zeker niet alleen meer business binnenhalen. Een bedrijf kan ook groeien in zijn activiteiten, steeds beter worden in wat het doet, steeds efficiënter de vraag van de klant beantwoorden. Ook dat is onze ambitie.”

VAN CAPEX NAAR OPEX

De veranderende relatie tussen bedrijven en hun IT-leverancier heeft financiële consequenties. “Er wordt steeds creatiever omgesprongen met de relatie tussen klant en leverancier”, vindt Roosens. “Zo zien we – zeker wat opdrachten van lokale overheden betreft – dat steeds vaker wordt gekozen voor raamcontracten. Dat is niet onverstandig – het bewijst dat overheden steeds efficiënter en meer businessgericht denken. Als leverancier moet je daar wel rekening mee houden, natuurlijk. Gelukkig is dat voor ons – met een gamma waarmee we zowat alle behoeften van klanten kunnen dekken – vaak een voordelige formule. Zo heeft een breed consortium van openbare instellingen uit de streek rond Kortrijk begin dit jaar met RealDolmen een overeenkomst afgesloten voor een bedrag van bijna 15 miljoen euro.”



CHANTAL ROOSENS,
Sales Director

Naast raamcontracten zitten ook *managed services* in de lift. Daarbij kan de klant volgens zijn contract een beroep doen op RealDolmen om naast zijn hardware ook zijn software zonder hapering *up-and-running* te houden. Ook het outsourcen van de helpdesk gebeurt steeds vaker. Natuurlijk helpen wij onze klanten met hun overstap naar de cloud, of dat nu private of public clouds betreft.

“Wat de financiële kant van de zaak betreft, is er een heel sterke verschuiving aan de gang van CAPEX naar OPEX”, stelt Roosens. “Het principe van ‘as-a-service’ zit daar voor een groot deel achter als motivatie. Een afgelijnde dienst of een vooropgezet resultaat aankopen geeft vaak een groter gevoel van zekerheid en is voor bedrijven dikwijls vele malen efficiënter dan zelf investeren in bijvoorbeeld infrastructuur. Directies vinden het gemakkelijker om te beslissen zo’n samenwerking aan te gaan en zo de IT-kost over een langere periode te spreiden in plaats van in één bepaald boekjaar op te nemen. Ook daaraan passen we ons perfect aan.”



Technische kennis is niet prioritair


Dicht bij de klant staan: het klinkt mooi, maar het vergt wel een en ander van je organisatie. Een groot deel van de verantwoordelijkheid voor het welslagen van die relatie komt op de schouders van de account manager terecht. Om account manager te zijn bij RealDolmen, moet je een en ander in huis hebben. “Ten eerste zijn het mensen met een passie voor de job die bereid zijn om uit hun comfortzone te stappen als dat nodig is”, legt Chantal Roosens uit. “Daarnaast zijn het mensen met een luisterend oor en een oog voor nieuwe trends. Ze moeten natuurlijk weten waarover ze praten, het volledige plaatje begrijpen, maar technische kennis is niet de prioriteit. Hiervoor kunnen zij steeds een beroep doen op iedereen uit de volledige organisatie en zijn ze ook vaak de motor achter een samenwerking van onze verschillende divisies bij eenzelfde klant. Integriteit is een volgende eigenschap die hoog op het verlanglijstje staat. Je moet weten dat de account manager niet alleen RealDolmen vertegenwoordigt bij de klant, maar ook omgekeerd, dat hij of zij ook de klant vertegenwoordigt bij RealDolmen. Soms moeten ze dus de belangen van de klant hoger durven stellen dan die van hun eigen werkgever.”

“Wie software op maat maakt, leert de klant pas echt kennen”

18

“Wij zijn de couturiers van de IT”, lacht **Johnny Smets**, Managing Director van de divisie Professional Services Applications. “Alleen maken wij geen kostuums, maar software op maat. Of leveren we de mensen die dat kunnen.” En net zoals in de textielsector zijn er heel wat bedrijven die op dat vlak alleen maar geïnteresseerd zijn in de goedkoopste aanbieders. Maar gelukkig zijn er steeds vaker ook klanten die heel nauw willen samenwerken met hun software-leverancier. Dat kan namelijk heel interessante resultaten opleveren.

Met circa 650 personeelsleden is de divisie Professional Services Applications veruit de grootste binnen RealDolmen. De meesten onder hen zijn echter zelden of nooit binnen RealDolmen zelf aan het werk; ze worden tewerkgesteld bij klanten die met grote IT-projecten worstelen, en daarbij wat externe hulp en knowhow kunnen gebruiken. “Dat zijn niet alleen ontwikkelaars, maar bijvoorbeeld ook consultants en projectmanagers,” zegt Smets. “Vroeger bleven dergelijke medewerkers gewoonlijk buitenstaanders, maar we zien steeds vaker klanten die van

onze medewerkers een hoge betrokkenheid eisen. Ze zitten daar niet alleen maar om een specifieke taak uit te voeren, maar worden ook soms gevraagd om de ICT-strategie van het bedrijf te helpen bepalen. Onze toegevoegde waarde hier is dat wij de expertise van heel het bedrijf inzetten om dit soort klanten te helpen, gebaseerd op de vele projecten die we al hebben helpen uitwerken, de businesskennis van onze consultants, enzovoort. Vaak heeft zo'n externe consultant – een buitenstaander, dus – een andere kijk op de gang van zaken, of zien zij andere mogelijkheden.” 





JOHNNY SMETS,
Managing Director van de divisie
Professional Services Applications

➔ GROEP MET EEN RUGGENGRAAT

Een tweede grote groep binnen de divisie Professional Services Applications houdt zich bezig met zogenaamde “fixed results”-projecten: ze ontwikkelen software op maat voor klanten van RealDolmen, maar werken gewoon in Huizingen of Kontich. Het is een heel verscheiden groep: Java-specialisten, mainframe-experts, specialisten in mobiele apps, enzovoort, die allen al aan tal van projecten hebben meegewerkt. Vroeger was het ook binnen de organisatie een heel losse groep, met experts die af en toe ook al eens gedetacheerd werden. Omdat daardoor de opgedane kennis niet altijd voldoende werd benut, vormen ze sinds kort een echt vaste divisie. “Er is nu een ruggengraat, zeg maar, van twintig à vijftig mensen,” legt Smets uit.

“Dat zijn weliswaar mensen met verschillende functies, maar allen weten ze hoe een fixed project moet worden aangepakt. Dat levert veel betere resultaten op.”

“Dat zijn weliswaar mensen met verschillende functies, maar allen weten ze hoe een fixed project moet worden aangepakt. Dat levert veel betere resultaten op.”

Vroeger was er een duidelijk verschil tussen maatwerk en zogenaamde softwarepakketten – denk bijvoorbeeld aan Microsoft Office, Adobe Photoshop of een klassiek erp-pakket. Maar die laatste categorie zit steeds vaker anders in elkaar: in plaats van één programma zijn ze modulair samengesteld. Bij elke installatie wordt gekeken welke modules nodig zijn, en welke niet. En vaak bestaan er bovendien aanvullende modules – zogenaamde *add-on's* – van derden die de mogelijkheden van de basissoftware vergroten. “Die pakketten degelijk in elkaar steken en er bovendien voor zorgen dat ze goed samenwerken met de software die de klant al heeft draaien, is in de praktijk niet altijd zo eenvoudig,” zegt Smets. “En het wordt er niet gemakkelijker op, vooral door trends als BYOD, en de toenemende populariteit van mobiele apps en clouddiensten. Ook op dit vlak vormt de expertise van onze mensen steeds vaker een duidelijke meerwaarde.”

BINNEN VOOR ONDERHOUD

Het klinkt misschien vreemd, maar net zoals alle andere hulpmiddelen die bedrijven nodig hebben – machines, auto's, werkkledij, enzovoort – vergt ook software het nodige onderhoud. “Dat varieert van kleine herstellingen, updates en dergelijke tot aanzienlijke aanpassingen,” zegt Smets. “Wat veel klanten verrast, is dat wij ook het onderhoud kunnen verzorgen voor software die we zelf niet hebben geleverd. Dat gebeurt overigens steeds vaker. Ik schat dat we nu al voor twee derde van de installaties die zogenaamde **managed services** leveren.”

Bij “managed services” denkt men doorgaans aan de IT-infrastructuur: pc's, printers, netwerken en dergelijke. Maar hier gaat het echt om software - vaak allerlei oudere technologieën. “Zulke klanten komen daarvoor bij ons aankloppen omdat ze het niet meer kunnen verantwoordwoorden om nog zo'n specialist voltijds in dienst te houden, terwijl hij vaak maar sporadisch in actie moet komen. Soms zoeken ze naar een alternatieve oplossing omdat ze bang zijn dat hun specialisten plots gaan vertrekken of omdat ze met

KLANT AAN HET WOORD

EcoWurf automatiseert afvaltransport – en daarna de rest van het bedrijf

EcoWurf, een intergemeentelijk milieubedrijf dat het afvalbeleid uitvoert voor 27 Brabantse gemeenten, verzet bergen – letterlijk. Jaarlijks wordt ongeveer 20.000 ton huisvuil opgehaald, 15.000 ton papier en karton en maar liefst 24.000 ton gft. Daarvoor doen 70 voertuigen hun rondes door de gemeenten, wat op logistiek vlak een uitdaging vormt, zoals dat heet. Vroeger verliep alles met pen en papier, wat een administratieve romp-

slomp opleverde en constante telefonische controles vereiste. Samen met RealDolmen werd gezocht naar hard- en software om alles efficiënter te laten verlopen. Zo werden de voertuigen uitgerust met rugged notebooks – toestellen die tegen een stootje kunnen.

Wat begon als een zoektocht naar een systeem om de transportdienst efficiënter te maken, groeide echter uit tot een veel

ruimer en ambitieuzer automatiseringsproject. Ook andere bedrijfsprocessen werden aangepakt en door de technologische vooruitgang konden ook nieuwe toepassingen worden ontwikkeld.

Vandaag kan EcoWurf alle inzamelroutes digitaal in kaart brengen en alle relevante gegevens van de transportdienst elektronisch registeren en verwerken. Er is nu meer tijd voor planning en minder pure administratie. Nog elke dag

bedenken de medewerkers van EcoWurf en RealDolmen nieuwe mogelijkheden, die in de toekomst eventueel worden toegevoegd.





Maatsoftware, oude software, alle software: uitbesteden

Bedrijven die het beheer van hun computerarsenaal – pc's, servers, printers, enzovoort – uitbesteden aan hun IT-partner, dat is ingeburgerd. Nu zijn er steeds meer firma's die hetzelfde doen met hun *applicaties*, zegt **Jo Leemans**, **domain manager Managed Services Applications**.

“Uitbesteden zie je vooral bij maatsoftware. Dan sta je als leverancier al dicht bij de klant omdat je werkt met de cruciale bedrijfsprocessen. Vaak heeft het uitbesteden te maken met de economische crisis – daardoor kunnen bedrijven het zich niet langer permitteren om ontwikkelaars in dienst te houden die maar een beperkt deel van hun tijd aan die software werken. Uitbesteden is dus goedkoper en er is bovendien altijd iemand beschikbaar.”

Zeker als het om verouderde technologieën gaat, laten bedrijven steeds vaker het beheer van hun software aan hun leverancier over, zegt Leemans. “De cracks in zaken als Cobol, Pascal en AS/400 zijn stilaan aan het verouderen. Bedrijven zijn bang dat hun specialisten allemaal met pensioen zullen gaan en er niemand meer is om die oude systemen te onderhouden.”

De nieuwste trend is dat men bedrijfsapplicaties niet alleen passief beheert – updates installeren, nieuwe gebruikers toevoegen, enzovoort – maar ook actief. “Aan de hand van de historie en benchmarks kunnen we voorspellen wanneer applicaties prestatieproblemen gaan krijgen en ingrijpen vooraleer gebruikers er hinder van zouden ondervinden”, legt Leemans uit. “Wij zijn overigens een van de weinigen die zo'n proactieve aanpak ook kunnen aanbieden voor software die niet door onszelf is geschreven.”

DE EXPERT



NAAM

Jo Leemans

FUNCTIE

Domain Manager Managed Services Applications

GEBOORTEDATUM

02/10/1976

WOONT IN

Halle

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

9 jaar

DOET GRAAG

Het vergezellen van m'n kinderen op hun ontdekkingstocht in de wereld (en sinds kort: drummen!)

HEEFT EEN HEKEL AAN

Te grote ego's – ze staan vaak in de weg

LAS LAATST

“De val van het Westen” (Ian Morris)

AMBITIE

RealDolmen even hard op de kaart zetten met onze applicatieve support als dat bij onze infrastructuurcollega's al het geval is

➔ pensioen gaan. Steeds vaker zien we ook dat de IT-manager liever zijn medewerkers inzet voor innovatieve projecten dan voor dergelijke onderhoudsopdrachten. Er is met andere woorden steeds meer belangstelling om dat soort zaken uit te besteden.”

Ook het testen van software laat men steeds vaker aan de IT-partner over. “Dat betekent niet dat ze die tests als minder belangrijk beschouwen,” zegt Smets. “Integendeel: dankzij nieuwe ontwikkelingen in software-ontwikkeling – denk maar aan *agile development* – neemt het belang van testen toe. Tegelijk wordt het ook veel ingewikkelder door de verschillende soorten software binnen het bedrijf, de bijkomende componenten, de koppelingen tussen systemen die vroeger afzonderlijk draaiden, de steeds hogere eisen op het gebied van beveiliging, enzovoort.”

KENNIS DELEN

22

Een laatste “klassieke” activiteit binnen de divisie Professional Services Applications is het [delen van al de kennis](#) die men bij RealDolmen constant opdoet rond het maken van software. “We hebben experts die klanten – vaak met vrij grote aantallen ontwikkelaars in huis – helpen om hun processen te optimaliseren,” legt Smets uit. ➔



Nieuwe ontwikkelingen voor... ontwikkelaars

“In softwareontwikkeling zien we steeds minder puur maatwerk”, zegt **Jan Graulus**, **domain manager Competence Centers**, de afdeling die ervoor zorgt dat de ontwikkelaars, analisten en project managers bij RealDolmen begeleid worden in hun loopbaan en in de projecten die ze uitvoeren. “We gaan steeds vaker aan de slag met standaardpakketten, die we dan aanpassen voor de bestaande IT-omgeving. Dat heeft uiteraard ook zijn gevolgen voor de opleiding van ontwikkelaars. De nadruk ligt tegenwoordig meer op het inzicht dat ze nodig hebben om een IT-project tot een goed einde te brengen, bijvoorbeeld door meerdere technologieën te combineren. Het klinkt misschien paradoxaal, maar tegelijk met die bredere kijk op het ontwikkelproces en op de technologie is er anderzijds nood aan meer specialisatie in bepaalde sectoren. Klanten verwachten dat IT-medewerkers ook een kennis hebben van hun specifieke businessprocessen. En ten derde is er een evolutie naar de ontwikkeling van applicaties in de cloud en voor mobiele toestellen – ook dat vergt bijkomende vaardigheden.”

Volgens Graulus wijzen een aantal recente studies op een afname van off- en nearshoring in de IT-sector. “De voordelen van een lokale partner worden steeds duidelijker”, legt hij uit. “Een ingewikkeld IT-project loopt bijvoorbeeld een stuk vlotter als iedereen dezelfde taal spreekt. Ook culturele verschillen kunnen voor wrijving, misverstanden en andere ergernissen zorgen. En dat een lokale partner snel inzetbaar is – en geen twaalf uur later of zo – wordt uiteraard ook geapprecieerd.”

Tot slot wijst Graulus erop dat bedrijven bij het aanwerven of inschakelen van jonge ontwikkelaars oog moeten hebben voor de eigenheid van die zogenaamde Generation Y: “De generatie die nu afstudeert heeft echt wel een heel andere mentaliteit dan die van ervaren IT’ers. Ze hebben andere prioriteiten, andere wensen, een andere kijk op het werk. Ruimte voor eigen initiatieven vinden ze bijvoorbeeld heel belangrijk.”



DE EXPERT



NAAM

Jan Graulus

FUNCTIE

Domain Manager Competence Centers

GEBORTE DATUM

15/02/1962

WOONT IN

Herk-de-Stad

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

2 jaar

DOET GRAAG

Het bestuur van mijn tennisclub en muziekfestivals bijwonen

HEEFT EEN HEKEL AAN

De vroeger-was-alles-beter-instelling

LAS LAATST

"Hoe kan ik mijn IT-organisatie succesvol verjongen?" (Procam, Amersfoort)

AMBITIE

Steeds het beste uit elke medewerker halen

KLANT AAN HET WOORD

Stad Gent begeleidt werkzoekenden efficiënter

Automatisering moet doordacht gebeuren. Vraag dat maar aan Jeffry Castelein, projectleider bij Stad Gent. "Vroeger gebruikten we op de dienst Werk verschillende programma's, die niet voor iedereen toegankelijk waren", vertelt hij. "Elke consulent werkte op zijn eigen manier, vaak met lokaal opgeslagen Excel-bestanden of in aparte databases. Daardoor stond dezelfde werkzoekende vaak meerdere keren opgeslagen. Ik heb eens de proef op de som genomen en toen telde ik dezelfde naam wel 54 keer op verschillende locaties."

RealDolmen en Digipolis ontwikkelden voor de dienst Werk van de stad Gent de softwaretoepassing Digidos op basis van Microsoft Dynamics CRM. Daarmee kunnen de zestig gebruikers

digitale dossiers bijhouden van de mensen die ze begeleiden. De administratie is dankzij Digidos sterk vereenvoudigd en alle betrokken medewerkers hebben toegang tot de informatie via de centrale database. Zo kan de dienst Werk de werkzoekenden efficiënter begeleiden.

De gebruikers kunnen gemakkelijker samenwerken en de taken van een collega overnemen. Ook de rapportering gaat veel sneller dan vroeger.

De dienst Werk heeft nu dus een applicatie die volledig beantwoordt aan zijn noden, zonder dat ze mensen in dienst moeten nemen om die te schrijven. Waarom moeilijk doen als het ook gemakkelijk kan?



“De economische crisis speelt hier een grote rol in. Overall moet worden bespaard, waardoor IT-afdelingen zich vaak verplicht zien om het met wat minder personeel te doen. Dat is niet vanzelfsprekend omdat ze aan de andere kant soms net méér projecten, toestellen, installaties en dergelijke moeten ondersteunen. Er is daar dus een toenemende belangstelling voor methodes om een en ander efficiënter te laten verlopen. Daarnaast organiseren we ook tal van trainingen, zowel hier bij ons als bij de klanten, in bepaalde developer tools, in projectmanagement, enzovoort.”

Ontwikkeling van applicaties wordt steeds beter beheerd

Bedrijven kunnen bij RealDolmen niet alleen aankloppen om applicaties te laten ontwikkelen, ze kunnen er ook terecht om hun eigen projectteams te begeleiden bij softwareprojecten of om ze bij te scholen. Dan komen ze terecht bij het team van **Philippe Minsart, domain manager Development Processes & Education** bij RealDolmen. “In Application Lifecycle Management, zoals dat proces doorgaans wordt genoemd, wordt steeds vaker het belang duidelijk van een *end-to-end* aanpak. Als je een goede flow creëert, kan je op quasi-continue wijze businesswaarde genereren, ontstaan er minder fouten of vertragingen, en wordt het budget optimaal gebruikt. Bedrijven moeten vermijden om processen voor software-ontwikkeling en rollen los van mekaar te zien. Dat zie je ook aan de nieuwe generatie tools voor ontwikkelteams: de sleutel daarin is het efficiënte beheer van de projecten en een doorgedreven integratie om verschillende teamleden beter te laten samenwerken.”

Tot voor kort was het zogenaamde *agile development* nog een hippe nieuwigheid, maar dat is nu mainstream geworden, vindt Minsart. “Het is niet meer van deze tijd om een IT-project volledig af te werken en dan pas op de gebruikers los te laten. Nu wordt er in fases gewerkt, met geregeld momenten waarop de toekomstige eindgebruikers hun oordeel kunnen vellen en nieuwe prioriteiten kunnen stellen. Projectteams moeten vaak leren omgaan met dat voortdurend bijsturen, maar het eindresultaat is gewoon veel beter, veel meer afgestemd op de reële noden van de gebruikers.”

Dankzij *agile development* heeft het testen van nieuwe software – ook een van de taken van Minsarts team – flink aan belang gewonnen. “We testen steeds vroeger in de loop van zo’n ontwikkelproces en ook steeds gericht,” zegt Minsart. “Daarnaast worden tests ook steeds vaker geautomatiseerd, om het hoge ritme van de releases te kunnen blijven volgen zonder aan kwaliteit in te boeten.”

24

DE EXPERT



NAAM

Philippe Minsart

FUNCTIE

Domain Manager Development Processes & Education

GEBOORTEDATUM

25/05/1972

WOONT IN

Duffel

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

7 jaar

DOET GRAAG

Samenwerken, enthousiasmeren, handen vuilmaken

HEEFT EEN HEKEL AAN

Inefficiëntie

LAS LAATST

Drive (Daniel Pink)

AMBITIE

Continu groeien, leren en verbeteren





KLANT AAN HET WOORD

Flot samenwerken in UZ Brussel

Tijd is een kritieke factor in een ziekenhuis. Net daarom liet UZ Brussel honderd van zijn academische en administratieve medewerkers Microsoft Lync gebruiken. RealDolmen begeleidt het UZ Brussel in dit project en staat in voor advies, technische aanpassingen en ondersteuning.

Microsoft Lync zorgt met één enkele interface voor telefonie, instant messaging, audio-, video-, en webconferencing. De toepassing vergroot de bereikbaarheid van de mede-

werkers, waardoor ze vlotter en efficiënter kunnen samenwerken. Voor het UZ Brussel was het belangrijk dat Microsoft Lync zich ook liet integreren met de andere elementen van de ICT-omgeving, zoals de bestaande videoconferencing, de telefooncentrale en de andere Microsoft-toepassingen die het ziekenhuis gebruikt.

De productiviteit van de medewerkers is dankzij Lync duidelijk gestegen. Dankzij aanwezigheidsinformatie ('presence') verliezen

gebruikers beduidend minder tijd met nutteloze telefoons, inspreken en beluisteren van voicemail, en heen en weer mailen. Deze verhoogde productiviteit werkt ook kostenbesparend. Met Lync hoeft het ziekenhuis bijvoorbeeld maar een eenmalige licentiekost te betalen voor videoconferencing. Ook de telefoniekosten dalen aanzienlijk, gezien een groot deel van de communicatie via het internet verloopt.



Waarom mislukken zoveel IT-projecten?

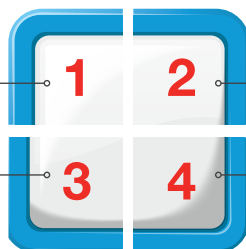
Het moet maar eens gezegd: niet alle IT-projecten lopen van een leien dakje. Het gebeurt maar al te vaak dat nieuwe systemen of applicaties niet op tijd klaar zijn, niet bieden wat beloofd werd, of aanzienlijk meer kosten dan aanvankelijk was voorzien. **Tijd en budget zijn een kwestie van degelijk projectbeheer**, maar om achteraf ontgoocheling te vermijden – “Is het dat maar?” of “Hoezo, dat hadden we toch niet gevraagd?” – is het belangrijk dat een aantal aspecten die bij de invoering van een nieuw IT-systeem horen voldoende aandacht krijgen.

“Elk IT-project heeft vier niveaus”, legt Johnny Smets uit. “Het eerste niveau krijgt uiteraard voldoende aandacht, en tegenwoordig is dat steeds vaker ook het geval voor het tweede. Zeker bij een erp-project is het optimaliseren van de bedrijfsprocessen een belangrijk onderdeel van het hele proces. Maar met die twee andere aspecten wordt vaak te weinig rekening gehouden. Moeten er geen mensen andere taken krijgen zodra het nieuwe computersysteem in gebruik wordt genomen? Zijn er voor bepaalde taken wel voldoende mensen voorzien?”

Het laatste niveau – *change management* – wordt vaak het meest genegeerd. “Met alle gevaren van dien”, meent Smets. “Veel van de IT-projecten die we uitvoeren hebben een enorme impact op de werking van de hele onderneming. Vandaar dat we steeds vaker samen zitten met de hele directie – inclusief de CEO! – om een IT-project voor te bereiden. Soms zijn er namelijk ingrijpende veranderingen nodig opdat de investering in de nieuwe IT ten volle wordt benut. Moet de manier waarop in een organisatie bijvoorbeeld wordt samengewerkt niet worden herbekeken zodra er nieuwe tools voorhanden zijn? Verandert er niets aan de rapportering? Aan het voorraadbeheer? Alleen als er ook op dat niveau juist wordt gehandeld, kan een organisatie volop profiteren van de inspanningen die de IT-afdeling heeft geleverd.”

De vier niveaus van een succesvol IT-project

1. De IT-oplossing zelf (een nieuwe applicatie of infrastructuur)



2. Het optimaliseren van de bedrijfsprocessen waarvoor de oplossing dient

3. Het optimaliseren van de organisatie waarvoor de oplossing dient

4. Doordacht change management

“IT is onmisbaar geworden om als bedrijf waarde te creëren”

In Franstalig België evolueert het gebruik van informatica snel. Bedrijven gebruiken IT nu om hun prestaties positief te beïnvloeden. Ondernemingen beschouwen informatisering niet alleen meer als een competitief voordeel, maar als een

middel om waarde te creëren. Dat blijkt zowel in de publieke sector als in alle bedrijfssectoren. Volgens **Jean-Paul Delmeire**, general manager van RealDolmen Sud, valt dat deels te verklaren door een nieuwe generatie van ondernemers en managers. Die

zijn opgegroeid met informatie- en communicatietechnologieën. Ze zijn zich terdege bewust van het belang van IT in het beroepsleven en de grote waarde ervan voor hun relaties met klanten en partners.

VOLLEDIG BEDRIJFSBEHEER

In tegenstelling tot vroeger, toen informatica voornamelijk diende voor kantoor-automatisering en het beheer van de boekhouding, draagt informatica nu bij tot een verbetering van de kwaliteit van het werk, de prestaties, de efficiëntie en de bedrijfsprocessen van een onderneming. Informatica is cruciaal voor alle bedrijven, ongeacht hun grootte, de branche waarin ze actief zijn en de middelen die ze hebben.

SAMENLOOP VAN OMSTANDIGHEDEN

Volgens Jean-Paul Delmeire is er nog een tweede reden waarom het veranderende gebruik van informatietechnologieën

zich vooral in Wallonië doet voelen, waar bedrijven hoofdzakelijk klein of middelgroot zijn. Die tweede reden is een samenloop van omstandigheden.

Aan de ene kant is er bij belangrijke software- en hardwareproducenten een groeiende bereidheid om hun producten, die oorspronkelijk gemaakt waren voor grote ondernemingen, aan te passen aan middelgrote bedrijven. Aan de andere kant brengt ook de open source-sector producten voort die valabele alternatieven zijn voor middelgrote ondernemingen. Open source wordt niet enkel meer beschouwd als een oplossing voor firma's met zeer bescheiden middelen.

De nieuwe generatie managers van middelgrote ondernemingen is overtuigd van het belang van informatietechnologie om goede bedrijfsresultaten te blijven boeken. Die managers weten dat IT helpt om een goede werking te verzekeren. Ze kunnen nu kiezen uit een uitgebreid aanbod aan IT, aangepast aan hun noden. Ze profiteren van de investeringen van grote informaticabedrijven en het professionele dynamisme van de open source-wereld.

VANDAAG ACTIE ONDERNEMEN


Ondernemers willen investeren in informatietechnologie, maar worden soms geconfronteerd met de terughoudendheid van financiële instellingen wanneer ze





JEAN-PAUL DELMEIRE,
General Manager RealDolmen Sud



kredieten willen. Er is geen gebrek aan goede ideeën, maar de financiering blijft een probleem. RealDolmen vindt dat het in die context een rol te spelen heeft: de best mogelijke oplossingen binnen het bereik van bedrijven brengen aan een prijs die ze kunnen betalen. RealDolmen biedt ook alternatieve financieringsvormen aan en een betaling van IT volgens het gebruik ervan, zoals bij cloud computing. Ook in die domeinen evolueert RealDolmen snel. 



In de Universitaire Ziekenhuizen Mont-Godinne zorgt de juiste IT-infrastructuur voor meer efficiëntie.

“Met standaardpakketten kun je vele richtingen uit, maar je moet natuurlijk wel de juiste kiezen.”

28

Terwijl de divisie Professional Services Applications gespecialiseerd is in software die op maat van de klant wordt geschreven, hebben hun collega's van de divisie Business Solutions het veel gemakkelijker. Zij leggen zich namelijk toe op software die in de vorm van gestandaardiseerde pakketten verkrijgbaar is.

“Zo is het in de werkelijkheid natuurlijk helemaal niet”, zegt **Robin De Witte**, Managing Director van de divisie Business Solutions. “Die pakketten vormen telkens de basis, maar daarmee is het werk nog niet af. Er moet nog altijd iemand voor zorgen dat die software netjes geïnte-

greerd wordt in de bestaande IT-omgeving, bijvoorbeeld. En belangrijker nog: hoe zorg je ervoor dat de software voldoende beantwoordt aan de noden van de klant? Met standaardpakketten kun je vaak vele richtingen uit. Dat is handig, maar je moet natuurlijk wel de juiste kiezen.”





ROBIN DE WITTE,
Managing Director van de divisie
Business Solutions

IT OP HET HOOGSTE NIVEAU

Daarmee is De Witte aanbeland bij een van de duidelijkste trends die hij in zijn vakgebied waarneemt: “IT-beslissingen worden meer en meer genomen op directieniveau. Investeren in informatica is steeds vaker een strategische kwestie en moet dienen om de concurrentiepositie van het bedrijf te versterken. Of op zijn minst tot meer efficiëntie te leiden. De tijd dat men IT nog als een noodzakelijk kwaad zag, lijkt achter ons te liggen. In het algemeen is men nu wel overtuigd van de mogelijkheden om de onderneming te doen groeien en bloeien. Een bijkomend positief effect – voor ons toch – is dat er daardoor minder op IT wordt bespaard dan doorgaans in tijden van economische crisis.”

“Van alle bedrijfsafdelingen die een impact hebben op de IT-keuzes die een organisatie maakt, is de marketingafdeling tegenwoordig de sterkste stijger.”

Van alle bedrijfsafdelingen die een impact hebben op de IT-keuzes die een organisatie maakt, is de marketingafdeling tegenwoordig de sterkste stijger. “Zeker in B2C-bedrijven, die dus rechtstreeks communiceren met een massa eindklanten, is dat sterk aan het groeien”, zegt De Witte. “Dat heeft vooral te maken met de toenemende aanwezigheid van dat soort bedrijven in sociale media. Daar bestaan allerlei – vaak gratis – hulpmiddelen voor, maar er is wel heel wat werk aan de winkel om die te combineren met de bedrijfssoftware.

Binnen onze divisie hebben we bovendien specialisten in wat wij Customer Engagement Management noemen. Dat is een combinatie van BI en communicatietools, om vanuit de kennis waarover je beschikt efficiënter en aangenamer het contact met de klant te kunnen onderhouden. Zo kun je bijvoorbeeld nagaan welke marketingboodschappen het best aanslaan bij welke doelgroepen, om ze verder te optimaliseren. Focussen op relevante interacties met de klant, daar komt het op neer.”

NWOW: NOG VEEL WERK AAN DE WINKEL

Een andere afdeling waar de divisie Business Solutions steeds vaker mee te maken heeft is de HR-afdeling. “Dat heeft dan weer te maken met het NWOW-fenomeen, de zogenaamde New Way Of Work of Het Nieuwe Werken”, legt De Witte uit. “Dat is in de eerste plaats een kwestie van organisatie en vooral van mentaliteit, maar vaak moet de IT-afdeling ervoor zorgen dat al die mooie ideeën uitgevoerd raken. Ook hier vormt de combinatie met de bestaande bedrijfsprocessen de grootste uitdaging. Met andere woorden: hoe zorg je ervoor dat de productie vlot blijft draaien en de klanten te woord worden gestaan als medewerkers plots thuis of flexibel beginnen te werken? We zien geregeld veel enthousiasme en leuke ideeën om die [New Way Of Work](#) tot stand te brengen, maar vaak loopt de uitvoering ervan vast op praktische bezwaren. Intussen kennen we de voornaamste valkuilen gelukkig wel al en kunnen we vaak redding brengen. Maar er is op dit vlak duidelijk nog veel werk aan de winkel.”

KLANT AAN HET WOORD

Audi Brussels gaat intelligent te werk

Audi's slogan, “Vorsprung durch Technik”, heeft niet allen betrekking op z'n auto's, ook intern gebruiken ze technologie om het verschil te maken. Om na te gaan of een strategie die bedoeld

is om de productieprocessen te optimaliseren wel in de juiste richting evolueert, gebruiken ze bijvoorbeeld Business Intelligence (BI). Voor elke activiteit – bijvoorbeeld het bevestigen van de deuren – wordt een KPI en een doelstelling bepaald. Met behulp van de BI-software kan men nagaan of de maatregelen die men nam het verhoopde resultaat opleverden.

Samen met RealDolmen ontwikkelde Audi daarvoor een applicatie,

de Kennzahlenapplicatie, die gebaseerd is op de zeer gebruiksvriendelijke BI-, dashboard- en rapportsoftware QlikView. Deze software heeft standaard heel wat functies aan boord, zodat de ontwikkelingskosten beperkt blijven, maar kan anderzijds heel breed worden ingezet. QlikView wordt bij Audi Brussels gebruikt voor de gegevensanalyse, het maken van overzichtelijke dashboards en voor de rapportering. Gedaan dus met het openen van verschillende

Excel-bestanden, waarmee het vroeger een week duurde om een rapport te genereren. Nu staat alles mooi op één scherm en kan men zelfs met de verschillende parameters “spelen” om na te gaan wat de gevolgen zouden zijn als men zaken probeert te veranderen. De collega's uit Audi's thuisland zijn alvast erg geïnteresseerd in de aanpak van de Belgische vestiging en zullen de applicatie misschien overnemen.





High Performance Workplace: de lijm die alles aan elkaar bindt

Technologietermen als ERP, CRM, e-mail, portals, file shares, Dropbox, Facebook, LinkedIn, Yammer, enzovoort: bedrijfsleiders worden er dagelijks mee geconfronteerd. Buzzwords als 'social', 'mobile', 'big data' en 'collaboration' slingeren hen om de oren. Daarbij beseffen bedrijfsleiders maar al te goed dat door die veelheid aan IT-tools en de buzz van de dag de efficiëntie van hun medewerkers niet noodzakelijk omhoog gaat. Zei daar niet ooit iemand: "a fool with a tool is still a fool"? Zo blijven die medewerkers vandaag nog al te vaak afzonderlijk werken.

"Onze High Performance Workplace biedt daarop het antwoord", zegt **domain manager An Lenders**. "Zij vormt de lijm die de IT-omgeving van onze klanten aan elkaar bindt, zodat hun medewerkers effectief gaan samenwerken. Dat gebeurt op een zo efficiënt mogelijke wijze: *anywhere, anytime, any device*. Ze moeten met andere woorden de juiste info op het juiste moment en op de juiste plaats kunnen terugvinden, liefst in een vingerknip. Zonder daarbij de controle te verliezen die een bedrijf wil of moet behouden over zijn informatie."

Met zijn High Performance Workplace-aanpak legt RealDolmen niet langer de focus op de tools of technologie zelf, maar op efficiënt gebruiken en samenwerken met de verschillende tools. "Daarbij hebben we zowel oog voor de *digital natives* als voor hun tegenhangers: de *digital immigrants*, die proberen vast te houden aan de papieren wereld die ze kennen."

"Ten slotte beseffen we beter dan ooit dat de revolutionaire explosie van informatie die al een tijdje aan de gang is, organisaties dwingt om te investeren in efficiënte communicatie en samenwerkingsvormen. Dankzij onze High Performance Workplace kunnen klanten op een productieve manier het uiterste uit hun technologische investeringen halen", besluit An Lenders.



DE EXPERT



NAAM

An Lenders

FUNCTIE

Domain Manager High Performance Workplace

GEBOORTEDATUM

30/01/1980

WOONT IN

Oostakker (Gent)

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

sinds 1 november 2012

DOET GRAAG

Kookmama zijn op kamp, boeken lezen, fietstochtjes maken, maar ook: mijn expertise delen met anderen

HEEFT EEN HEKEL AAN

Vergaderen om te vergaderen, en mensen met een masker op

LAS LAATST

"Vele hemels boven de zevende"
(Griet Op de Beeck)

AMBITIE

Mijn motto is "Met een lach en een traan kun je de ganse wereld aan"
Concreet betekent dit, met hoogtes en dieptes samen bouwen aan een toekomst waar efficiëntie en productiviteit centraal staan

➔ Ook van een ander onderwerp waarover informatici de laatste tijd al heel wat gebakkeleid hebben - met name de cloud - is bij de mensen van de Business Solutions-divisie nog niet veel te merken. “Er is wel al een beginnende vraag om typische Business Solutions in de cloud onder te brengen, maar die is echt nog heel beperkt”, zegt De Witte. “Maar volgend jaar zie ik de belangstelling voor dergelijke oplossingen wel fors toenemen.”

AMBITIEUS

RealDolmen heeft de voorbije jaren zwaar geïnvesteerd in de groei van de Business Solutions-divisie. Zo zijn er heel wat nieuwe krachten aangeworven, vooral medewerkers voor projecten met Dynamics AX van Microsoft. Het bedrijf heeft zelfs een aantal eigen oplossingen ontwikkeld op basis van Microsofts high-end **erp-software**, zoals RAW/AX (voor de groothandelsector) en Hospital/AX (voor

ziekenhuizen en andere instellingen in de gezondheidszorg). Van RIMSES, een onderhoudsmanagementsysteem dat al 26 jaar gekend is in de sector, werd een totaal nieuwe versie geschreven in .NET. Ook de overname van Alfea Consulting eind 2012 onderstreept de forse ambities van deze divisie. Het bedrijf uit Bergen, circa vijftig man sterk, vormt voor RealDolmen een interessante toegangspoort tot de Waalse markt en levert ook heel wat extra expertise - onder andere op het vlak van het

DE EXPERT



32

NAAM

Dimitri Maesfranckx

FUNCTIE

Domain Manager Business Insights

GEBOORTEDATUM

21/03/1973

WOONT IN

Opwijk

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

3,5 jaar

DOET GRAAG

Samen met gezin en vrienden genieten van het leven. Medewerkers hun potentieel optimaal laten benutten en mensen spreekwoordelijke vleugels geven

HEEFT EEN HEKEL AAN

Zinloos stilstaan

LAS LAATST

“Data Driven: Profiting From Your Most Important Business Asset” (Thomas Redman)

AMBITIE

Met onze Business Insights-oplossingen het ontgensprekelijke verschil blijven maken

Bruikbare inzichten in plaats van big data

Met Business Insights stelt RealDolmen organisaties in staat data om te vormen tot bruikbare inzichten. “Met onze information management-oplossingen, gebaseerd op business intelligence en master data management-diensten, kunnen organisaties de waarde van hun data optimaliseren en efficiënter opereren. Aspecten zoals flexibiliteit, kosten en risico's verbeteren daardoor”, zegt **Dimitri Maesfranckx, domain manager Business Insights**.

Vandaag worden bedrijven geconfronteerd met een stortvloed aan informatie. Maesfranckx: “Die zogenaamde big data maken we consumeerbaar door oplossingen aan te bieden die een grote hoeveelheid informatie kunnen verwerken. Denk maar aan de data die worden gegenereerd in social media of door toepassingen zoals RFID en DNA-onderzoek. RealDolmen zorgt niet alleen voor de verwerking maar eveneens voor het verwerven van concrete inzichten. In kaart brengen van het *customer sentiment* bij de introductie van nieuwe producten, een inzicht in het integraal ketenbeheer in *supply chain management*, een *single view of product* in farmabedrijven, zijn een paar voorbeelden. Met dergelijke inzichten maken we een wezenlijk verschil voor klanten en daar komt het op aan.”

Een belangrijke aspect is de zogenaamde *predictive analytics*. “We baseren onze analyses niet alleen op historische gegevens, maar gaan met behulp van wetenschappelijk gefundeerde methodes de mogelijke toekomst in kaart brengen. Hoe meer bruikbare gegevens je hiervoor hebt (dus ook Big Data), hoe relevanter de analyses. We zorgen er bij manier van spreken voor dat de blinde niet alleen kan zien, maar dat hij eveneens over optimaal verzicht beschikt.”



Erp verandert meer dan je denkt

Door de economische omstandigheden zetten bedrijven nog sterker in op procesverbetering en een flexibele klantenservice, met een erp-systeem als ruggengraat. Tegelijk blijven bedrijven erp-projecten te vaak als een zeer zware investering zien, waarbij timing en budget overschreden zouden worden.

Bedrijfsleiders gaan daarom op zoek naar voorspelbare erp-implementaties, die hun doelen optimaal ondersteunen. De klassieke aanpak, waarbij eerst alle wensen worden geanalyseerd en vervolgens in het best aansluitende pakket worden omgezet via een grote hoeveelheid maatwerk, biedt geen langetermijnoplossing. De technologie evolueert zo snel dat het veel te grote investeringen vraagt om maatwerk up-to-date houden. Standaardpakketten bieden dan weer geen antwoord op de specifieke functionele vereisten binnen verschillende sectoren.

“Met onze aanpak houden we erp-projecten goed onder controle”, aldus **Bart Van Crombrugge, domain manager Microsoft AX**. “Wij vertrekken vanuit zogenaamde *industry blueprints*: blauwdrukken die de *best practices* en processen bevatten uit een bepaalde sector. Die zijn uitgewerkt door een stuurgroep van specialisten en onze meest toonaangevende klanten uit die sector. Daardoor zijn onze klanten geneigd om onze *blueprint* te volgen en hun werking aan te passen. Door ook met hun *key users* de *blueprint* te overlopen, maak je de gewenste veranderingen concreet.”

“Binnen de sectoren waarvoor wij *industry blueprints* aanbieden - de gezondheidszorg, groothandel en distributie - beschikken onze consultants over echte businesskennis. Daardoor overstijgen onze blauwdrukken het technologische, wat een modulaire uitbouw naar een totaaloplossing mogelijk maakt. Zo zorgen we ervoor dat ICT effectief werkt voor de business.”

Van Crombrugge stelt ten slotte vast dat geïsoleerde erp-projecten schaars aan het worden zijn. “Bij veel klanten komt er ook CRM, BI en documentbeheer kijken. Dan is het best handig dat ze alles bij een en dezelfde leverancier kunnen krijgen.”

DE EXPERT



NAAM

Bart Van Crombrugge

FUNCTIE

Domain Manager Microsoft Dynamics AX

GEBORTE DATUM

29/01/1970

WOONT IN

Molenstede (Diest)

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

16 jaar

DOET GRAAG

Lekker eten en drinken in aangenaam gezelschap, citytrippen met het gezin, genieten van muziek en games

HEEFT EEN HEKEL AAN

Negativisme, inertie, onwrikbaarheid, koppige onverzettelijkheid

LAS LAATST

“Onze ijsberg smelt” (John Kotter)

AMBITIE

De AX-afdeling omvormen tot een sterke product-georiënteerde organisatie, en het aanmoedigen van teamspirit op de werkvloer

→ enterprise content managementsysteem Alfresco. En heel recent was er nog de overname van Travi@ta, waarmee RealDolmen nu de grootste CRM-specialist op de Belgische markt is geworden.

“Steeds vaker worden we vroeg in het beslissingsproces betrokken, zodat we klanten beter kunnen adviseren bij de beslissingen die ze moeten nemen.”

“Maar onze echte ambities liggen in de manier waarop we voor onze klanten werken”, zegt De Witte. “Nu worden we nog te vaak gezien als een leverancier van technologie en licenties, en worden we ingeschakeld om een IT-project uit te voeren op het moment waarop alles al beslist is. Men vraagt ons dan bijvoorbeeld om SharePoint te installeren omdat we op dat vlak een sterke reputatie hebben, maar als we horen waar ze SharePoint voor willen gebruiken, dan blijkt dat niet altijd een geweldig idee. Gelukkig worden we steeds vaker op een veel vroeger moment

in het beslissingsproces betrokken, zodat we klanten beter kunnen adviseren bij de beslissingen die ze moeten nemen. We hebben een paar heel straffe en doorgewinterde business consultants rondlopen die op dat vlak echt het verschil kunnen maken. We merken dat projecten waar zij op een verstandige manier bij betrokken worden vaak een veel hogere business value opleveren.”

**NAAM****Gilles Dejonghe****FUNCTIE**

Business Development Manager CAD GIS

GEBOORTEDATUM

16/03/1956

WOONT IN

Knokke-Heist

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

25 jaar

DOET GRAAG

Joggen en fietsen

Knutselen aan digitale maquettes

Zoals wel meer specialisaties binnen IT vormen ook CAD (Computer-Aided Design) en GIS (Geographic Information Systems) steeds minder een eiland op zich, maar worden vaker geïntegreerd in de totale IT-infrastructuur. “Daardoor verloopt een en ander veel efficiënter”, zegt **business development manager Gilles Dejonghe**. “Vroeger werden bijvoorbeeld metingen gedaan om ontwerpgegevens in te voeren in de CAD-software, en dat moest nadien opnieuw gebeuren voor de GIS-software. Nu kunnen die systemen veel makkelijker onderling data uitwisselen, alsook met andere software.”

In dit soort projecten wordt steeds vaker gewerkt op basis van BIM – een Building Information Model. “Zeg maar: een digitale maquette”, legt Dejonghe uit. “Daaruit kun je dan alle gegevens afleiden die nodig zijn voor het project. Zeker bij grote infrastructuurwerken van bijvoorbeeld nutsbedrijven, overheden en openbaar vervoer komt dit van pas.”

CAD en GIS vinden eveneens hun weg naar de cloud. “We zien steeds vaker webservices opduiken voor specifieke taken”, vertelt Dejonghe. “Hierdoor ontstaan interessante toepassingen. Denk maar aan BIGGS (Bestuurlijke Intelligentie voor Gemeenten Groeit Snel), een initiatief waarbij lokale overheden ruimtelijke informatie kunnen delen met derden, zelfs burgers, en combineren met andere informatiebronnen. Leg bijvoorbeeld verkeersinformatie naast statistieken over ongevallen in de regio en je hebt materiaal in handen om de wegen veiliger te maken.”



Professioneel onderhoud loont

Het onderhoud van (productie)machines en andere bedrijfsmiddelen is al langer dan vandaag geautomatiseerd, maar dat is niet alleen om kosten te besparen, vertelt **Martin Smit, business development manager Enterprise Asset Management** en specialist in RIMSES, software voor de professionele onderhoudssector die RealDolmen intern ontwikkelde. “Dat heeft bijvoorbeeld ook met toenemende zorg om de veiligheid van het personeel en het milieu te maken. De software kan bijvoorbeeld checklists genereren die nodig zijn om taken veilig uit te voeren.”

Smit ziet ook het gebruik van mobiele apparaten toenemen, al dan niet in een *ruggedized* of verstevigde uitvoering, zodat ze tegen een stootje kunnen. “Die toestellen bieden de belangrijkste functies van de software die je nodig hebt als je ergens ter plaatse aan een installatie staat.”

De planning van onderhoudstaken gebeurt vaak nog op papier of op een planningsbord, maar Smit ziet anderzijds ook bedrijven waar ze al werken met een volledig digitaal planbord. “Dat biedt betere mogelijkheden om opdrachten aan te passen, waarbij je meteen ook ziet welke gevolgen je aanpassingen hebben op het schema.”

De voornaamste trend is echter dat men onderhoud niet langer als louter een kost beschouwd, maar een bijkomende mogelijkheid om *business value* te creëren. “Als je het onderhoud op een degelijke manier gaat automatiseren, kun je daar ook heel veel nuttige gegevens mee verzamelen”, legt Smit uit. “Dat levert vaak inzichten op die je toelaten om een en ander efficiënter aan te pakken en zo zelfs je concurrentiepositie te versterken.”

DE EXPERT



NAAM

Martin Smit

FUNCTIE

Business Development Manager Rimses

GEBOORTEDATUM

04/07/1973

WOONT IN

Stadskanaal (Groningen, Nederland)

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

7,5 jaar

DOET GRAAG

Mountainbiken, wielrennen, begeleiden zanger, promotie van Afrikaanstalige muziek, kwaliteitsfilms bekijken

HEEFT EEN HEKEL AAN

Tijdrovende administratie, moeilijke uitleg als het ook eenvoudig kan

LAS LAATST

“Inferno” (Dan Brown)

AMBITIE

Het succes van Rimses blijven uitbreiden, zodat we opnieuw minimaal 27 jaar met ons team vooruit kunnen in de uitdagende wereld van maintenance

KLANT AAN HET WOORD

Optima bereikt 25% meer klanten en prospecten met nieuw CRM-systeem

Niet alleen productielijnen en logistieke activiteiten lopen gesmeerd met goede IT-ondersteuning, ook marketing en verkoop zijn ermee gebaat. In dat geval gaat het vaak over Customer Relationship Management- of CRM-software. De kantoorloze bank Optima had die boodschap al een hele tijd begrepen en men vond dat het CRM-systeem waar men mee werkte aan vervanging toe was. Net als veel andere bedrijfssoftware mag CRM namelijk geen eiland zijn dat losstaat van de rest van de IT-infrastructuur. Met de hulp van RealDolmen schakelde Optima over op Microsoft Dynamics CRM omdat die veel gebruiksvriendelijker was dan het vorige pakket, sneller werkte en vooral geïntegreerd kon worden met Exchange en Outlook. Dat laatste vergde wel wat ontwikkeling, maar voorts bleef men heel dicht bij de standaardsoftware – een *best practice* bij RealDolmen.

De overschakeling naar de nieuwe software leverde aanzienlijke winst op: er worden 25% meer prospecten gecontacteerd en ook 25% meer afspraken vastgelegd. Verkopers moeten na elk bezoek niet meer naar een collega op kantoor bellen bij wijze van de rapportering. Dat gebeurt nu online: beter, sneller en vollediger. De marketing-medewerkers moeten hun IT-collega's niet meer lastigvallen om verzendlijsten samen te stellen voor mailings. Dat doen ze nu gewoon zelf. Daardoor hebben de IT'ers nu meer tijd voor nuttiger werk.





Interactie met klant is voorwaarde voor succes

Het aankoopgedrag van de klant en de manier waarop bedrijven met hun klanten omgaan, is drastisch veranderd. De huidige klant bereidt zijn aankoop voor op basis van wat anderen op tal van fora op het internet verkondigen, verwacht op minder dan twee uur een antwoord en wil persoonlijk worden aangesproken. "IT kan hierop inspelen door een volledig beeld van klanten en prospecten aan te bieden via een CRM-pakket", zegt **Wim Geukens, domain manager Customer Engagement Management**. Terwijl CRM traditioneel gefocust was op het beheer van klanten en relaties, komt het er nu op aan om de klantenprocessen en diensten te optimaliseren zodat bedrijven in staat zijn om naar de markt te luisteren en de individuele klanten niet alleen beter te begrijpen, maar ook met hen in interactie te gaan."

RealDolmen geeft consultancy in deze materie, maar levert ook producten die een antwoord geven op de veranderende vragen van de klant. Met de huidige CRM-technologie en sociale kanalen kunnen bedrijven toegang krijgen tot alle informatie om in persoonlijk contact te treden met de klant. Geukens: "Als gevolg hiervan krijgt marketing een belangrijke rol aangemeten, met een groter IT-budget erbovenop. Bovendien wordt alles wat gerelateerd is aan *customer service* zeer belangrijk. De klant is oppermachtig en verwacht dat er rekening wordt gehouden met zijn behoeften. Contact- en callcentermedewerkers moeten een 360°-beeld hebben over de klant en op de hoogte zijn van wat hij intern of extern over uw organisatie heeft gecommuniceerd om hier beter te kunnen op inspelen. Een klant die zich niet betrokken voelt bij een bedrijf, gaat elders zoeken."

DE EXPERT



NAAM

Wim Geukens

FUNCTIE

Domain Manager Customer Engagement Management

GEBOORTEDATUM

27/12/1969

WOONT IN

Londerzeel

HOELANG AL BIJ REALDOLMEN

Sinds deze zomer

DOET GRAAG

Met vrienden uit eten gaan

HEEFT EEN HEKEL AAN

Mooipraters en luieriken

LAS LAATST

"The Conversation Company"
(Steven Van Belleghem)

AMBITIE

100% klanttevredenheid





We make ICT work for your business

#RealDolmen werkt elke dag opnieuw aan #vernieuwende oplossingen voor #boeiende uitdagingen die scherpgesteld zijn op de business van onze klanten.

Als geen ander zetten wij ons in om de complexe materie die ICT voor hen is te vereenvoudigen.

Benieuwd hoe #RealDolmen dit voor u kan doen? #durftevragen



Surf naar www.realdolmen.com
of scan deze #QRcode.
En volg ons zeker op onze #blogs, of via #Twitter en #Facebook.



REALDOLMEN

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:

Thomas Verschueren
Corporate Marketing &
Communications Manager
Vaucampsiaan 42
1654 Huizingen

De inhoud van dit magazine is auteursrechtelijk beschermd. Wenst u artikels te kopiëren voor eigen of voor commercieel gebruik, neem dan contact op met RealDolmen via thomas.verschueren@realdolmen.com.

SimpliCity Magazine is een gratis publicatie en mag niet worden verkocht.



We make ICT work for your business.

WWW.REALDOLMEN.COM