



Fost Plus vertrouwt IT- en infrastructuurbeheer toe aan strategische partner Realdolmen

Fost Plus staat in voor de promotie, coördinatie en financiering van de selectieve inzameling, sortering en recyclage van huishoudelijk verpakkingsafval in België. De samenwerking met Realdolmen is bijna zo oud als het ontstaan van Fost Plus zelf in 1994. Een eerste project in 1997 was de start van een hele reeks en vormde meteen de basis voor een strategisch partnership. Dat partnership bestaat vandaag uit drie grote blokken: het beheer van de IT-omgeving aan de hand van een managed-servicescontract, de opbouw en het beheer van de IT-infrastructuur, en ten slotte de ontwikkeling van applicaties op maat.

In 1999 besloot Fost Plus om niet langer met eigen IT-mensen te werken. Ze riepen de hulp in van Realdolmen om het volledige beheer van haar IT-omgeving in handen te nemen. Daaruit groeide een outsourcingcontract, dat door de jaren heen evolueerde om in 2007 uit te groeien tot een managed-servicescontract. “Dat is vandaag nog altijd het geval”, zegt Kurt Tierens, directeur administratie en informatie bij Fost Plus. “Het contract evolueert naargelang de noden die er zijn. Ondertussen is de jarenlange samenwerking uitgegroeid tot een strategisch partnership tussen beide partijen waarbij we elkaar ook regelmatig durven challengen.”

IT-BEHEER IN GOEDE HANDEN

Realdolmen neemt het operationele beheer van de IT binnen Fost Plus op zich. Het managed-servicescontract omvat het volledige beheer van de servicedesk tot het beheer van de backend-infrastructuur en van het applicatielandschap. Kurt Tierens: “Jaarlijks herbekijken we de scope van het contract volgens onze noden en evalueren we voor welke specifieke

onderdelen we minder of bijkomende ondersteuning nodig hebben. Dat gebeurt telkens in nauw overleg met de experts van Realdolmen. Het voordeel van een dergelijk type contract is dat we voor elke technologie een IT-specialist kunnen aanspreken en ons geen zorgen hoeven te maken om voor alle gebruikte technologieën de juiste competenties in huis te hebben.”

VOLLEDIG NIEUWE INFRASTRUCTUUR, KLAAR VOOR DE TOEKOMST

Een tweede belangrijke aspect van de samenwerking is dat de IT-specialisten van Realdolmen instaan voor de opbouw en het beheer van de volledige IT-infrastructuur bij Fost Plus. “Twintig jaar geleden hebben we technische keuzes gemaakt waarop we onze IT-infrastructuur hebben opgebouwd, maar ondertussen is onze markt sterk geëvolueerd. We merkten dat we de laatste jaren tegen de limieten van onze systemen aanliepen, en dus moesten we dat grondig herbekijken”, zegt Kurt Tierens.

In 2013 stond Fost Plus voor de keuze om te blijven investeren in zijn eigen dedicated serverpark of om de overstap naar de cloud te maken. Omdat het bedrijf veel eigen applicaties gebruikt en deze sterk gebaseerd zijn op een client-serveromgeving, concludeerde een externe studie dat een onmiddellijke overstap grote gevaren inhield. Kurt Tierens: “We hebben samen met onze partner een traject uitgestippeld dat ons toelaat om binnen de vijf jaar de overstap te maken. Een eerste stap daarin was de volledige vernieuwing van ons datacenter, wat Realdolmen in 2014 heeft uitgevoerd. Alles



ONZE AANPAK

is vlot verlopen en niemand binnen de organisatie heeft, buiten de verbeterde performantie, daar iets van gemerkt.”

Realdolmen verzekerde meteen ook de business continuity door de back-up op een fysiek andere plaats in de Realdolmen Cloud te bewaren. Hierdoor is de omgeving extra beveiligd én is de onderneming klaar om de stap naar de hybride cloud te maken.

APPLICATIEONTWIKKELING OP MAAT

Het derde domein is de maatontwikkeling van de bedrijfsapplicaties. Realdolmen ontwikkelt verschillende toepassingen die zowel de stroomafwaartse activiteiten (alles wat met ophaling en -recyclage van huishoudelijk verpakkingsmateriaal te maken heeft) als de stroomopwaartse activiteiten (aangifte van op de markt gebrachte verpakkingen door de leden) stroomlijnen. Historisch werden die als twee totaal afzonderlijke systemen beschouwd. Door het feit dat Fost Plus een organisatie is met een specifieke business, gebruikt het veel maatsoftware. De afgelopen jaren is de conversie naar .NET-software ingezet.

“We hebben sinds enkele maanden een project lopen om een tweetal nieuwe applicaties te ontwikkelen. De eerste modules zijn ondertussen opgeleverd en dienen vooral voor de ledenadministratie, de 5.200 bedrijven die bij Fost Plus aangesloten zijn, zodat we een overzicht hebben van de contactpersonen, de verschillende aangiftes, enzovoort. Voor die ontwikkeling hanteren we de Scrum-methode, zodat we heel dicht bij de wensen van de business en de gebruikers aanleunen. We kunnen heel snel de noden detecteren, die vertalen in de applicatie en door middel van tussentijdse sprints snel resultaten voorleggen”, zegt Christopher Franskin, IT-manager bij Fost Plus.

GESLAAGDE SAMENWERKING, BEDRIJFSCONTINUÏTEIT VERZEKERD

“Het partnership met Realdolmen zorgt dat onze noden steeds kunnen ingelost worden”, zegt Kurt Tierens. “IT is belangrijk binnen onze organisatie; onze belangrijkste grondstof zijn onze gegevens. Het was een logische keuze om onze IT uit te besteden, omdat dit een zeer specifieke kennis vereist. Het beheer van al die technologieën is organisch gegroeid door de jaren heen en de samenwerking met Realdolmen verloopt heel vlot. De systemen die we gebruiken draaien stabiel, tot grote tevredenheid van onze eindgebruikers, en we werken hard samen om de projecten binnen tijd en budget op te leveren. We willen deze samenwerking de volgende jaren blijven verder zetten en optimaliseren.”