



HET **ONTZORGEN** VOORBIJ...

Wat nu voor
de CIO?



FaaS
14

WPaaS

24

DCaaS



30

INHOUD



Cloud
19

Editoriaal	04		
Realdolmen en de Gfi Groep: samen meer te bieden voor de klant	05		
Hoog tijd dat CIO's hun horizon verruimen	06		
U vraagt, bots draaien	09		
Data laten machines langer leven	12		
Eigen ontwikkeling of Functionality as a Service?	14		
Alpro haalt het maximum uit Microsoft Office 365	17		
Vorbereiding en projectbeheer geven vlotte verhuis van AZ Alma	18		
Meer doen met minder: Cloudstrategie in 7 stappen	19		
Alle wegen leiden naar de cloud	22		
WPaaS: van werkplek naar medewerkersbeleving	24		
Gezocht: virtuele CIO	27		
Beveiligde digitale identiteiten in een hybride context	28		
DCaaS als nutsmodel & rekenkracht als dienst	30		
		Cybersecurity: een gedeelde verantwoordelijkheid	33
		4 zorgen bij een one-stop-shop IT-leverancier ontkracht	34
		Laat uw data niet koud worden	35
		Team te huur	36
		Realdolmen levert de juiste expertise voor automatisering bij ArcelorMittal	38
		Riziv schakelt externe IT-consultants in voor pionierswerk binnen de overheid	39
		Met SaaS geen prestatiedruk meer op infrastructuurvlak	40
		DP World Antwerp werkt aan digitale terminal	43
		Optimalisering en maximale ontzorging voor hardware- en softwarelicenties	44

EDITO

Technologie evolueert razendsnel en voor veel organisaties is technologisch relevant blijven bijna een fulltime uitdaging geworden. De CIO is in de overgrote meerderheid van de gevallen degene binnen de organisatie bij wie deze verantwoordelijkheid gelegd wordt, samen met een paar andere verwachtingen zoals de efficiëntie verbeteren en de kosten verlagen, een toekomstgericht platform uitbouwen en de legacy-omgeving probleemloos draaiende houden. Kortom, van u als CIO wordt verwacht beweeglijker te zijn dan een balletdanser en beter te zijn in de spreidstand dan Jean-Claude Van Damme. Niet verwonderlijk dus dat de markt u de laatste tijd bestookt met boodschappen rond ontzorgen.

Ontzorgen betekent letterlijk de zorg wegnemen. Dat is makkelijker gezegd dan gedaan en bij Realdolmen zijn we daar realistisch in, want hoe vaak hebt u de slogan of belofte “wij ontzorgen u” intussen al gehoord? Ontzorging is een incrementeel proces waar u misschien nog maar net mee bezig bent of juist al een heel eind onderweg. Maar eigenlijk is de echte vraag: hoe wilt u als CIO, als bedrijf en als IT-organisatie ontzorgd worden?

En wat ná het ontzorgen? Welke impact heeft ontzorgen op uw rol? Wordt de CIO overbodig? Gaat u binnen afzienbare tijd een andere invulling aan uw

rol moeten, of eindelijk kunnen, geven? Krijgt u door het ontzorgen eindelijk de ademruimte om meer met strategie, innovatie en meerwaardecreatie bezig te zijn? Hoe maakt u uw bedrijf, IT-organisatie en uw eigen rol future proof?

Het draait tenslotte niet om wat wij als partner kunnen, maar wel om wat uw organisatie meer en beter kan als u zich om iets anders geen zorgen meer hoeft te maken. Waar liggen voor u de uitdagingen, hindernissen en opportuniteiten om in deze wereld waar technologie razendsnel evolueert relevant te blijven voor al uw stakeholders? Hoe koopt u voor uw organisatie tijd en focus om met de digitale transformatie bezig te zijn?

Beide aspecten komen aan bod in dit magazine, ik wens u dan ook veel leesplezier!

Thomas Verschueren
Marketing Manager



**forward
together**

Realdolmen en de Gfi Groep

samen meer te bieden voor de klant

In augustus 2018 heeft de Gfi Groep de vriendschappelijke overname van Realdolmen afgerond. Wat betekent dit voor ons als organisatie en voor u als klant?

Gfi was op zoek naar een sterk merk om zijn groei in de Benelux, en op termijn zelfs verder naar het noorden, te realiseren. Ook Realdolmen beoogde een gelijksoortige strategische groei. Zo vonden beide partijen elkaar.



1,6 miljard €
OMZET

18.000
medewerkers



20 LANDEN

18 INTERNATIONALE
SERVICE CENTERS IN

Frankrijk, Spanje, Portugal, Marokko, Polen, India, Brazilië, Columbia en Macau

Realdolmen heeft met de toetreding tot de Gfi Groep een internationale dimensie toegevoegd aan zijn activiteiten. Zo kunnen we onze klanten nu eenvoudig volgen en begeleiden naar andere delen van de wereld, van Europa naar Noord-Afrika tot in Zuid-Amerika.

Internationale ambities waarmaken

De Gfi Groep is momenteel actief in meer dan 20 landen. Daardoor kunnen we beter inspelen op de groeiende trend waarbij de beter presterende Belgische kmo's ook internationale ambities hebben. Het oversteken van de landsgrenzen brengt echter heel wat uitdagingen met zich mee, wat mooie ambities vaak in de kiem smoort. Aangezien we nu op meer plekken in de wereld mensen hebben om onze klanten te ondersteunen, kunnen we hen op IT-vlak al heel wat uitdagingen uit handen nemen. Door de uitgebreide reeks Service Centers wordt ook nearshoring een evidentie, wat ons toelaat om samen te werken aan steeds innovatievere kostenmodellen.

Daarnaast is het door de samenwerking met de Gfi Groep mogelijk om een vollediger portfolio te bieden, zodat we als unieke partner voor onze klanten kunnen fungeren. Zo kunnen we nu in eigen beheer, in tegenstelling tot voorheen, onze schouders zetten onder technologieën zoals SAP. We ondersteunen end-to-end, wat alles toch weer een stuk eenvoudiger maakt.

Innovatieve technologie toepassen

Gfi beschikt binnen Europa ook over een aantal innovatie- en technologie-labs die dagelijks onderzoeken hoe technologie meerwaarde kan creëren. Wij hadden al zo'n labo in Gent, nu komt er een bij in Parijs en Lissabon. Het is een plek om te proeven van actuele technologieën zoals AI of IoT en waar een hype wordt vertaald naar een concrete toepassing met een meerwaarde. In deze tijd waar hypes en trends steeds sneller opduiken, is het een uitdaging om technologisch relevant te blijven en op het juiste moment de juiste keuze te maken. Veel van onze klanten bevinden zich in het oog van deze problematiek. Door de kennis en ervaring die in deze labs worden opgebouwd, kunnen we onze klanten ook hier betrouwbare raad en ondersteuning bieden.

“We kunnen onze klanten nu volgen en begeleiden naar andere delen van de wereld.”

Tim Claes, Sales & Marketing Director



HOOG TIJD
dat CIO's
hun horizon
VERRUIMEN



Ervoor zorgen dat de IT in de organisatie goed draait en liefst ook een aanzienlijke meerwaarde oplevert: dat is toch de voornaamste verantwoordelijkheid van de CIO, niet? Nee, stelt Joachim De Vos, de CEO van Living Tomorrow en TomorrowLab. “Als geen ander moet de CIO focussen op de toekomst. En dan bedoel ik niet wat er over een paar jaar op ons afkomt, maar hoe de wereld er over vijftien of twintig jaar zal uitzien. Alleen wie zich daar volop op voorbereidt, kan een leidende positie in zijn sector veroveren.”

Zoals de toenmalige Microsoft-CEO Bill Gates al zei tijdens de opening van Living Tomorrow in maart '95: “We overschatten constant wat er mogelijk is op korte termijn, en onderschatten wat er verandert op vijftien à twintig jaar. Je kunt niet te vroeg beginnen nadenken over wat je daar als bedrijf mee gaat doen.”

In de werkelijkheid gebeurt dat nauwelijks, merkt Joachim De Vos, die al sinds de oprichting van Living Tomorrow in 1995 de nieuwste ontwikkelingen in technologie op de voet volgt. Behalve een showroom van nieuwe technologieën is Living Tomorrow namelijk ook een instituut dat samen met bedrijven en onderwijsinstellingen onderzoekt welke ontwikkelingen de toekomst van de bedrijfswereld gaan bepalen.

Chief Information én Innovation Officer

“De CIO is het best geplaatst om te zien op welke vlakken de organisatie aan vernieuwing toe is”, stelt De Vos. “Hij of zij moet in staat zijn om de impact van nieuwe technologieën beter in te schatten dan zijn of haar collega's. CIO staat vandaag voor Chief Information Officer. Informatie wordt dé sleutel tot succes in de toekomst, en meer dan ooit de basis voor innovatie. Een CIO moet de visie en strategie uitstippelen die bepaalt wat we me al deze informatie of data gaan doen. De uitdaging is namelijk om er waardevolle ‘wijsheid’ uit te halen om je te onderscheiden van de concurrentie. Welke

Een IT-partner is een KLANKBORD.



Living Tomorrow

nieuwe databronnen moet je aanboren en hoe kun je ze verwerken om snellere en betere beslissingen te nemen? Innovatie maakt hier het verschil.”

Dat CIO's zich minder aan operationele taken moeten wijden en zich meer bezighouden met strategie en innovatie is uiteraard geen nieuw verhaal. Maar De Vos stelt vast dat er nauwelijks iets verandert aan het takenpakket van de CIO. Van essentieel belang is dat de rest van het management bereid is om de kijk op de rol van de CIO te wijzigen. Hoe moet je dat als CIO nu gaan aanpakken?

“Ik zou aanraden om eerst structurele ontmoetingen op te zetten met mensen uit je eigen sector en daarbuiten”, legt De Vos uit. “Die uitwisseling van ideeën met mensen met een andere achtergrond, andere disciplines, andere toekomstbeelden kan heel vruchtbaar zijn.”

Toekomstscenario's

Ontmoetingen met andere mensen geven je natuurlijk nog geen toekomstvisie. De Vos biedt echter ook een pragmatische aanpak om die schijnbare mission impossible toch tot een goed

>>>



Joachim De Vos, CEO van Living Tomorrow en TomorrowLab.

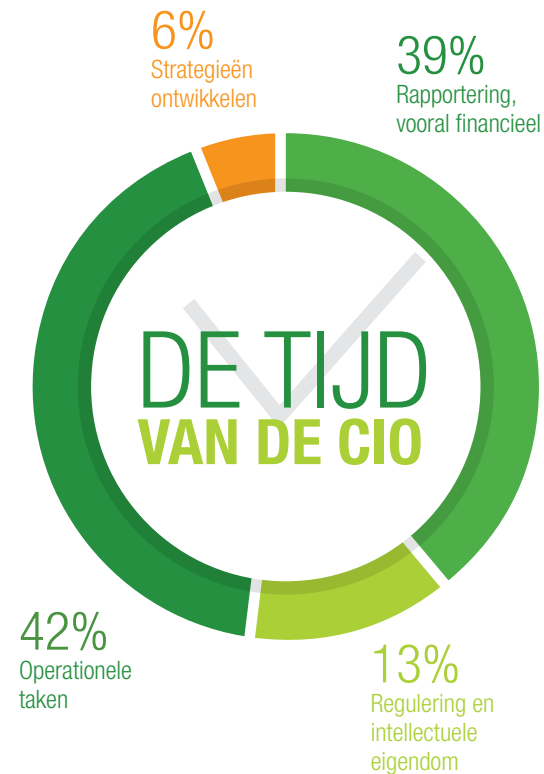


einde te brengen: “Het beste is om met scenario's te werken. Stel dat je de CIO bent van een ziekenhuis, en je wilt een IT-infrastructuur bouwen die over tien jaar nog relevant is. Je kunt dan een trendwatcher uitnodigen, maar die kan alleen iets zeggen over trends die al zichtbaar zijn. Veel interessanter is om daar veel verder in te gaan, en de kerntaken van je ziekenhuis in vraag te stellen. Gaan we nog ziek worden in de toekomst? Worden we allemaal bionische mensen? Gaat AI alles bepalen?”

Die mogelijke scenario's moet je volgens De Vos op een dubbele as plaatsen, eentje waarbij je ze op een schaal van onzeker naar zeker rangschikt, en eentje volgens de impact die ze kunnen hebben op je organisatie. “Het interessantst is dan wat de grootste impact heeft en tegelijk zeer onzeker is. Kies daar twee of drie ontwikkelingen uit en bepaal wat de meest gunstige en meest ongunstige uitkomst zou zijn. Daarna komt het zware werk: bereid je voor op elk van die scenario's, ga na wat je ervoor nodig hebt, enzovoort.”

Een nieuwe rol voor de IT-partner

Terwijl de CIO zich over al die toekomstscenario's buigt, moet de IT van vandaag natuurlijk ook feilloos blijven draaien. Volgens De Vos kan de IT-partner daar een belangrijke



rol in spelen. “Dankzij de cloud kunnen veel traditionele taken van de IT-afdeling makkelijker worden uitbesteed”, vindt hij. “Tegelijk zie je dat in zo'n cloudmodel sneller overgeschakeld wordt op nieuwe technologieën die nodig zijn om de concurrentie voor te blijven.”

Maar de IT-partner kan méér doen dan enkel de CIO ontzorgen, stelt De Vos. “Een echte partner is ook een leverancier van ideeën, een klankbord. Als IT-partner kun je, omdat je voor meerdere klanten en in verschillende sectoren werkt, vaak inzicht bieden in evoluties waar de CIO minder zicht op heeft. Zo kun je uit een blockchainproject voor één klant lessen leren die ook voor je andere klanten interessant zijn. Je mag van een goede IT-partner verwachten dat hij een rol speelt in het ontwikkelen van een toekomstvisie en in het omzetten van de strategie in bruikbare maatregelen.”

De universiteit van Harvard vroeg aan directieleden van circa tienduizend organisaties waar ze de meeste tijd aan besteden.

Daarnaast heeft men bij die organisaties over een periode van tien jaar onderzocht wat de oorzaken waren van grote calamiteiten.

2% Fouten in rapportering

3% Tekortschieten op het vlak van compliance

9% Operatieve blunders

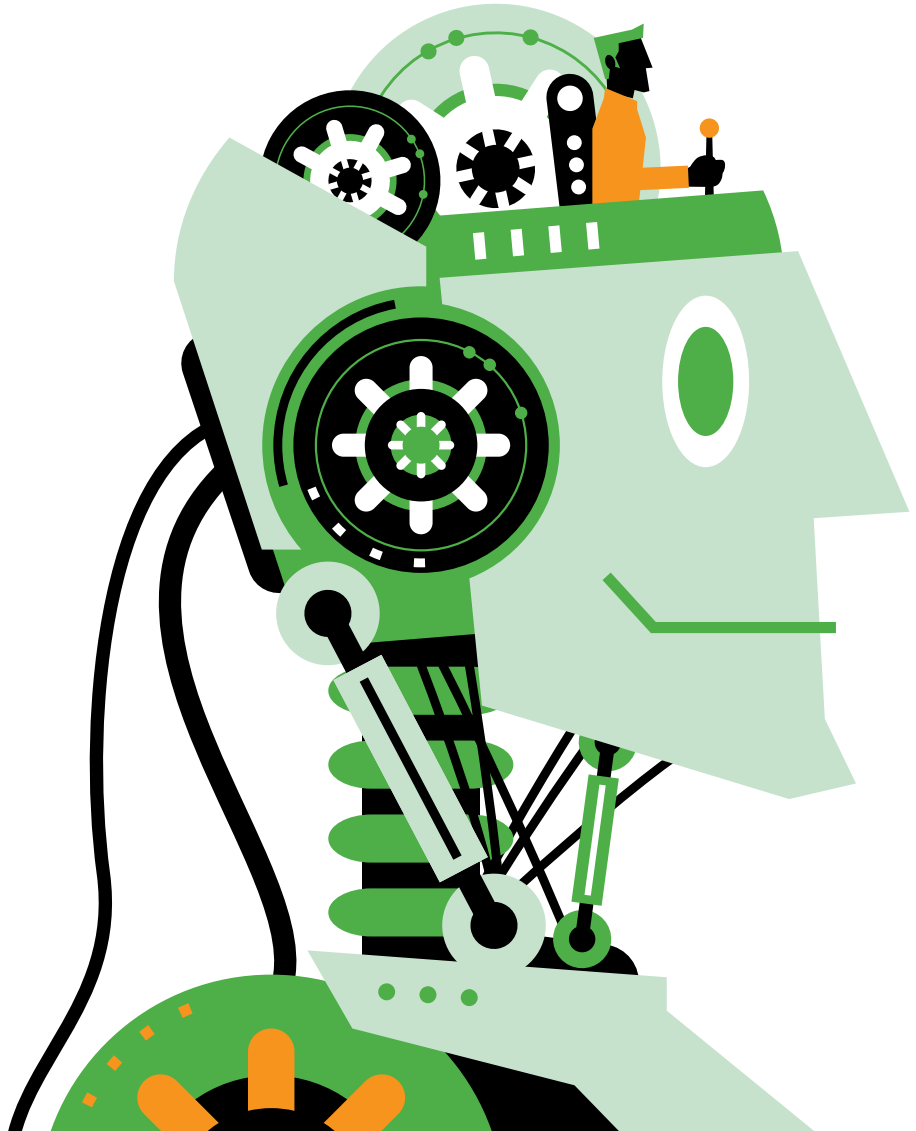
86% Tekortkomingen op strategisch vlak

Blind blijven voor belangrijke trends of evoluties – of ze wel zien, maar er niet naar handelen – dat is dus wat je organisatie het zwaarst zal schaden.

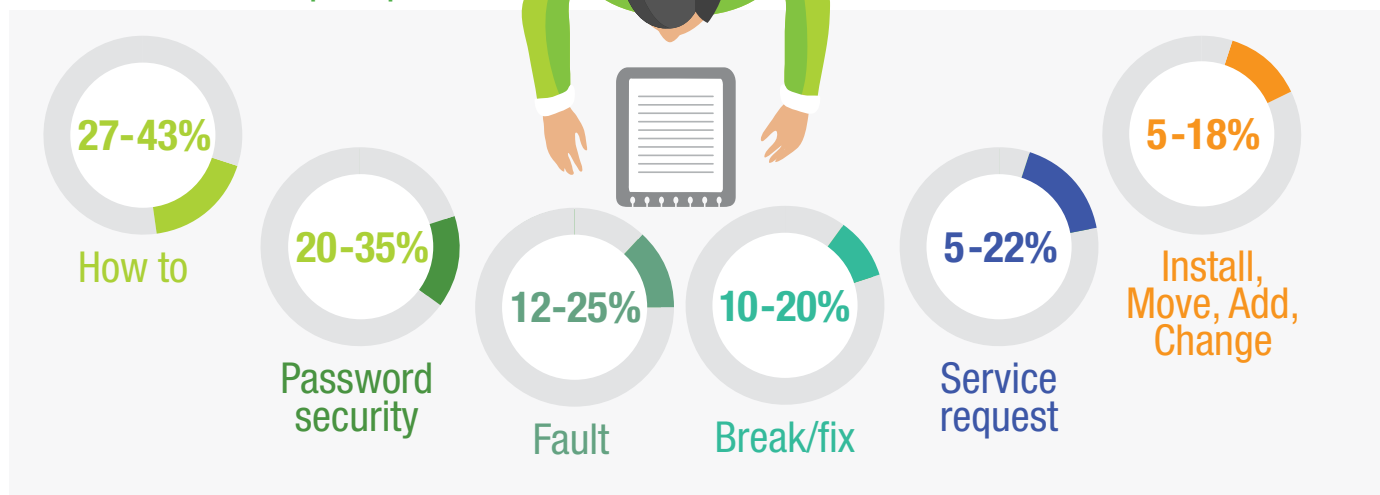
U VRAAGT, bots draaien

Support bots kunnen tickets maken en deze toewijzen, iemand doorheen een proces loodsen, statusupdates aanbieden en kritieke problemen escaleren zonder dat een personeelslid van de helpdesk z'n kostbare focus daarop moet richten. We evolueren naar een wereld waar cognitieve technologieën worden ingezet om (interne) klantervaringen naar een hoger niveau te tillen.

>>>



TYPE VRAGEN die binnenkomen op helpdesk:



Bron: Gartner

We verwachten (en krijgen vaak) onmiddellijk een antwoord op al onze vragen en problemen. Pakket van bol.com beschadigd aangekomen? Ze geven via Facebook doorgaans antwoord binnen het uur. Consumenten beschouwen het als een vanzelfsprekendheid en nemen dit mee naar de werkvloer, wat ervoor zorgt dat de uitdagingen van onmiddellijkheid ook raken aan interne IT-ondersteuningsteams. Veel mature organisaties worstelen dan ook met dezelfde problematiek op het vlak van support. Ze zijn georganiseerd en beschikken over een helpdesk met een ticketingsysteem, een vraag of probleem komt binnen bij de generalistische first line support en die besteedt op zijn beurt, indien nodig, verder uit aan de gespecialiseerde second line.

Zoals elk businessdomein wordt ook de helpdesk gedwongen om steeds sneller en productiever te worden. Daartegenover staan budgetbeperkingen en een technologielandschap dat razendsnel verandert. Om dat op te vangen heb je mensen nodig met de juiste kennis en skills die zich constant bijscholen om gelijk te blijven lopen met de nieuwe technologieën. Dit maakt van de interne helpdesk een uitdagende omgeving, die wordt gedwongen om snellere en betere service te leveren met (in het beste geval) dezelfde middelen als voorheen.

Een steile leercurve

35 – 50% van service requests die binnenlopen zijn repetitieve taken. Dit soort vragen kunnen worden geautomatiseerd zodat de problematiek van een snellere maar betaalbare

service is opgelost. Daarnaast is het zo dat zulke taken routineus worden behandeld door first line medewerkers. Tegenstrijdig genoeg gaan we terug meer fouten maken wanneer iets routine is. We denken er namelijk niet echt meer bij na, we klikken zonder nog echt te kijken. Onze leercurve stijgt eerst om daarna weer te dalen. Een bot blijft echter bijleren ongeacht hoeveel keer hij iets heeft gedaan en net daar schuilt de kracht. De mens kan maar gespecialiseerd zijn in een beperkt aantal zaken, een bot kan in alles specialist zijn.

Reactief en proactief

Artificiële intelligentie kan heel wat verschillende soorten problemen oplossen. Bots kunnen zowel reactief als proactief ingrijpen. Voorbeelden van reactieve toepassingen zijn het opvangen van een service request zoals toegang verlenen of iemand begeleiden doorheen een 'how to' zoals de installatie van een printer. Bij alles wat gedocumenteerd is, kan een bot assisteren. Nog interessanter is dat een bot

HET IS EEN ZOEK-
TOCHT NAAR DE
**OPTIMALE
COMBINATIE
TUSSEN MENS
EN MACHINE**
WAARBIJ BEIDE
ELKAAR VERSTERKEN.

ook systemen op een preventieve en intelligente manier kan monitoren. Iemand kan bijvoorbeeld niet inloggen op een applicatie, en meteen wordt er nagekeken of dit probleem zich alleen bij die persoon voordoet of ook bij anderen. Het systeem lost autonoom het gebruikersprobleem op, zodat er bij een nieuwe inlogpoging al een oplossing is. Uit de logs van 'warnings' en 'errors' worden trends afgeleid zodat de bot zelf gaat herkennen wanneer er iets zal misgaan. Zo kan bijvoorbeeld de responstijd oplopen zonder dat de applicatie echt vastloopt. Uit het verleden heeft de bot geleerd dat er waarschijnlijk iets mis is met het geheugen. De bot plant een reboot in op het tijdstip dat de applicatie niet wordt gebruikt. Voor dit soort problemen evolueren we dus van een ticketingsysteem naar een instant responsstelsysteem.

De toegevoegde waarde van supportmedewerkers

Zal de supportdienst een volledig gerobotiseerd onderdeel van uw bedrijf worden? Neen, zowel de first als de second line medewerkers blijven hun waarde behouden. Door bots te integreren zal hun toegevoegde waarde alleen maar stijgen. Door taken die je kan automatiseren weg te nemen bij mensen, door rompslomp weg te nemen, blijft er veel meer energie bij hen over. Ze zullen zich meer kunnen

concentreren op de oplossing en niet blijven hangen bij het uitspitten van het probleem. Het is een zoektocht naar de optimale combinatie tussen mens en machine waarbij beide elkaar versterken.

Door de integratie van artificiële intelligentie worden mensen productiever en worden supportjobs waardevoller. Om dit te kunnen integreren moeten we de organisatie en zijn IT-afdeling in kaart brengen en een duidelijke visie en strategie bepalen: wat kunnen we oplossen en wat willen we hiermee oplossen? De twee randvoorwaarden om met dergelijke technologie te starten zijn dat het moet gaan over repetitieve taken en dat er historische data voorhanden moeten zijn om te analyseren. Aangezien een organisatie hierdoor een structurele verandering ondergaat is een stapsgewijze implementatie aangewezen, we beginnen klein en maken alles tastbaar. Op die manier zal de toegevoegde waarde direct merkbaar zijn.

Uiteindelijk gaat het erom dat je door het inzetten van artificiële intelligentie in het proces van IT-ondersteuning beter kan beantwoorden aan de verwachtingen van de klant. Er wordt een ervaring gecreëerd die zowel voor de (interne) klant als voor de supportmedewerker aangenaam is.



DATA LATEN MACHINES LANGER LEVEN



Van run-to-failure naar predictive maintenance

De meest primitieve manier van werken is het run-to-failure-principe: iets wordt pas hersteld als het echt kapot is. Een stap verder is preventief onderhoud: na een bepaald aantal prestaties of na een bepaalde tijdsspanne wordt er sowieso een onderhoud ingepland. Toch is onderhoud dan misschien (nog) niet nodig, wat overbodige kosten met zich meebrengt. Een meer geavanceerde vorm is Condition Based Maintenance (CBM), hierbij worden een aantal parameters zoals oliepeil, temperatuur en trilling gemeten en bijgehouden. Deze parameters geven een mogelijke indicatie wanneer iets verkeerd zou lopen. Wanneer de metingen afwijken van wat men verwacht, wordt er een onderhoud ingepland. Op die manier is het onderhoud al veel meer gestuurd in functie van hetgeen echt nodig is. Dat brengt ons al meer in de buurt van toekomstgericht onderhoud of 'predictive maintenance'.

Door datacaptatie en het Internet of Things (IoT) zijn er heel veel data beschikbaar. Dankzij IoT kunnen machines onderling communiceren maar kunnen we ook een massa gegevens verzamelen om er een hele batterij analyses op los te laten. Ook een oud machinepark kan gemonitord worden door er een extra IoT-device tussen te zetten. De input van sensoren kunnen we via het internet onmiddellijk ter beschikking stellen. Zo kunnen we patronen voorspellen en ontdekken in de levenscyclus van de onderdelen en het

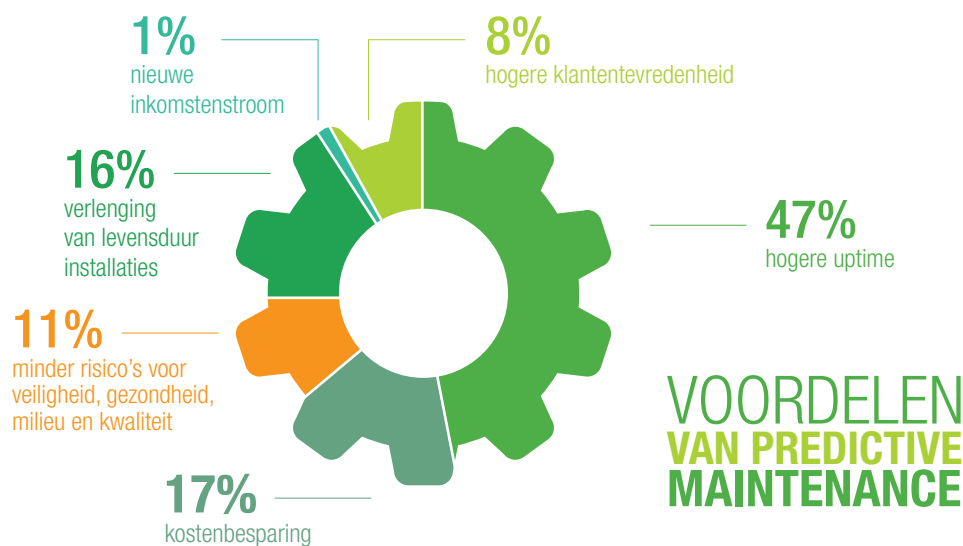
onderhoud daarop afstemmen. Een van de conclusies zou kunnen zijn dat er andere parameters zijn (die we tot nu toe niet in het oog hielden) die nog beter aangeven wanneer er iets mis zal gaan. Zo komen we tot waarneembare correlaties met een enorme voorspelkracht.

Bot zoekt oplossing

Naast IoT-sensoren die allerlei parameters capteren, heb je cases nodig waarbij het is fout gegaan. Op die manier kan je een verband leggen tussen oorzaak, probleem en oplossing. Verder moeten de data aangevuld worden met de juiste expertise van ingenieurs met kennis van machinebouw en van onderhoudsverantwoordelijken met onderhoudservaring van de machines. De grote waarde van data-analyse zit namelijk in de combinatie van allerlei data: daar halen we een voorspellende kracht uit die tot nu verborgen bleef in de onopgemerkte signalen.

Hoe meer data, hoe moeilijker om door de bomen het bos nog te zien. Realdolmen kan de belangrijke zaken

De uitspraak 'stilstaan is achteruitgaan' geldt meer dan ooit, zeker op het vlak van uw machinepark. Goed onderhoud is de enige manier om ze permanent draaiend te houden. Het is dan ook hoog tijd om ook machines richting digitale transformatie te loodsen. Met behulp van onder andere AI en IoT kunnen we het ideale moment voor onderhoud vaststellen, rekening houdend met verwachte gebeurtenissen. U kunt een blik op de toekomst werpen en zelf bepalen hoe die er zal uitzien.



eruit filteren zodat uw aandacht enkel wordt gevraagd waar nodig. Rimses, onze eigen onderhoudssoftware, laat toe om afwijkingen te signaleren en meteen actie te ondernemen zoals het inplannen van een onderhoudsbeurt. Daarnaast is de software ook een extra databron aangezien hij storingen registreert. Bij een probleem wordt er nu naar een oplossing gezocht in de instructies of wordt er contact opgenomen met de leverancier. In Rimses kan ook dit soort info worden bijgehouden. Wanneer we daar machine learning aan koppelen, kan een bot een mogelijke oplossing voorstellen door zijn kennis van voorgaande antwoorden of door efficiënt te gaan zoeken in alle bestaande infodocumenten van bijvoorbeeld leveranciers. Het is een dynamisch systeem dat werkt volgens algoritmes die aldoo worden gevoed met nieuwe data.

De grote waarde van data-analyse zit in de combinatie van allerlei data: daar halen we een voorspellende kracht uit die tot nu verborgen bleef in de onopgemerkte signalen.

Kosten van de gemiste opbrengst

Onderhoud wordt vaak bekeken als een kostenpost binnen het bedrijf, maar eigenlijk is het een nuttige werkzaamheid om gemiste opbrengsten te voorkomen wanneer een machinepark stilstaat. Op het juiste oogenblik ingrijpen, helpt u om onherstelbare slijtage te vermijden. Zo kunt u de levensduur van machines maximaliseren en haalt u alles uit uw investeringen. U kunt de werkuren van het onderhoudsteam tijdig inplannen en zo efficiënter besteden, want crisisonderhoud wordt overbodig. Door stilstand tegen te gaan, belegt u daarenboven onrechtstreeks in klanttevredenheid. Een ononderbroken productieomgeving is in staat om altijd te blijven leveren. Ook de veiligheid brengen we naar een niveau hoger: door constante monitoring vermindert u gezondheidsrisico's en ongevallen.

Relevante informatie halen uit de data

Met de nieuwe technologieën krijgt u toegang tot zeer veel data. Een eerste stap kunt u al zetten met de data die al aanwezig zijn in het productie- en onderhoudsproces. Het productieproces wordt realtime gemonitord om de kwaliteit te verzekeren en bij het onderhoudsproces verhogen we de efficiëntie. U kunt deze data nu sneller en via één internetplatform tot bij de gebruiker brengen voor analyse. Analyse is het sleutelwoord om de relevante informatie uit de data naar boven te brengen. De combinatie van data uit verschillende processen en bronnen geeft u inzicht in historische gebeurtenissen en laat u toe om te evolueren naar predictive maintenance. Eens u de toekomst kunt voorspellen, kunt u hem ook wijzigen en is de deur geopend naar prescriptive maintenance. Predictive maintenance stopt dus niet bij het voorspellen van problemen, het reikt ook oplossingen aan. Artificiële intelligentie kan bijvoorbeeld een technicus adviseren. Zo krijgt u de handen vrij als u de data laat spreken.

Eigen ontwikkeling of **FUNCTIONALITY AS A SERVICE?**

In een snel bewegende wereld speelt het aanpassingsvermogen van een onderneming een belangrijke rol in zijn overlevingskansen. Als CIO weet u als geen ander dat IT daarin een belangrijke business enabler is en dat u het best strategisch inzet op het innovatieve potentieel van digitalisering. Maar digitalisering en de voortdurende technologische evolutie stellen uw IT-ontwikkeling vandaag behoorlijk op de proef. De verwachtingen evolueren snel, de uitdagingen worden complexer en de time-to-market moet steeds korter. De vruchten van IT-investeringen plukken, is minder evident dan het lijkt. Toch is het succesvol afronden van IT-projecten onontbeerlijk voor de slagkracht en de transformatiesnelheid van uw organisatie.

14



FaaS

Philippe Minsart, Division Manager DevOps: “We merken dat heel wat bedrijven moeilijkheden ondervinden om hun softwareprojecten tot een goed einde te brengen. Vaak ontbreekt het hen aan mensen en dus aan slagkracht. Ook schieten de klassieke modellen om nieuwe producten en diensten te ontwikkelen tekort.” Schaalbare en flexibele hulp inschakelen in de vorm van Functionality as a Service, het afnemen van softwarefunctionaliteit als een dienst, kan dan soelaas brengen.

Bij FaaS gaat het om het verkrijgen van de gewenste businesswaarde die geleverd wordt door functionaliteiten in software, eerder dan het in eigen beheer houden van de IT-ontwikkeling en alle daarbij horende kosten en benodigde expertise. Minsart: “FaaS is niet beperkt tot een technologie of een platform. Het is een manier om onze applicatiediensten aan te bieden en ervoor te zorgen dat de klant exact krijgt wat hij wil en nodig heeft. De unieke aanpak van onze DevOps Factory, het platform waarbinnen we deze diensten realiseren, is daarbij onontbeerlijk.”

**ONS DOEL:
UW DIGITALE
ONTWIKKELING
VERSNELLEN MET
EEN MAXIMAAL
RENDEMENT VAN
DE INVESTERING.**

Opdrachtgevers werken actief mee in DevOps Factory

DevOps is een letterlijke combinatie van ‘development’ en ‘operations’ waarbij de volledige levenscyclus van software-ontwikkeling aan bod komt, inclusief het operationele onderhoud, service-management en ‘continuous improvement’. De DevOps Factory van Real Dolmen brengt de development- en operationele activiteiten samen bij mensen die in een vast en multifunctioneel teamverband werken. Ze realiseren én onderhouden applicaties met het hoogste niveau van commitment en ontzorging voor u en uw team. Samenwerking en kennisdeling zijn belangrijke pijlers in de werking

van de DevOps Factory. Als opdrachtgever maakt u hier zelf actief deel van uit. Deze manier van (samen)werken staat niet alleen garant voor kwaliteit en efficiëntie, maar ook voor een snelle oplevering.

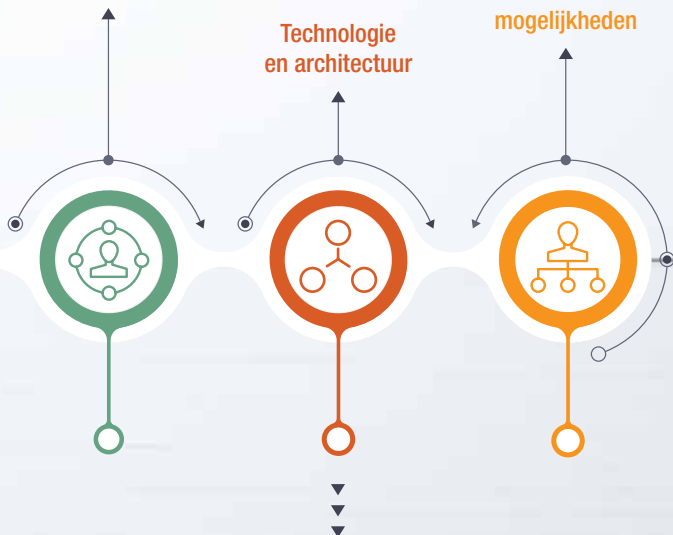
“Door het team een gezamenlijke verantwoordelijkheid te geven, stimuleren we een cross-functionele samenwerking”, legt Minsart uit. “Dat komt de kwaliteit en snelheid ten goede, want uiteindelijk draait het om het leveren van een continue IT-service aan de klant. Het feit dat we met vaste teams werken die project na project bij elkaar blijven, is ook op een andere manier interessant voor de klant. De traditionele overdracht van het ontwikkelteam naar het onderhoudsteam gaat immers vaak gepaard met extra kosten en zorgt voor discontinuïteit, ook op menselijk vlak. In de DevOps Factory slopen we de spreekwoordelijke muur tussen projectmodus en onderhoudsmodus.”

>>>

Ondersteunende tools en samenwerkingsplatforms

Technologie en architectuur

Werklocatie en communicatiemogelijkheden



Van ideeën tot functionaliteit met businesswaarde

Naast de vaste teams wordt er binnen de DevOps Factory ook gebruik gemaakt van gemeenschappelijke locaties en tooling. Standaardisering op het vlak van architectuur en technologie verhoogt de voorspelbaarheid, ook wat betreft de inschatting van de workload en het inzicht in de kosten. “Combineer dit met de Agile Scrum-methodologie die we toepassen en je krijgt een hefboom waarmee je ideeën heel snel kan omzetten in functionaliteit die een intrinsieke

businesswaarde heeft. Want daar gaat het natuurlijk over”, aldus Minsart. De keuze voor Agile ligt trouwens voor de hand, omdat net deze methodologie uitermate geschikt is om op de steeds veranderende omstandigheden in te spelen. Het is een aanpak die er inherent van uitgaat dat businessnoden kunnen veranderen gedurende

een ontwikkelingstraject. De methodologie zorgt voor iteratief werken in korte ‘sprints’, regelmatige feedbackloops en laat ruimte voor verandering en voortschrijdend inzicht.

Minsart: “We hebben bijkomend ook coaches die deze werking op de werkvloer begeleiden. Agile valt of staat immers met de juiste mindset en een juiste toepassing ervan, en wordt vaak verkeerd geïmplementeerd. Daarnaast biedt een ondersteunend team hulp in specifieke domeinen zoals architectuur, kwaliteitscontrole, UX en change management. Dat laatste is niet onbelangrijk, want om businesswaarde te kunnen realiseren, volstaat het niet om enkel de gewenste functionaliteit op te leveren, je moet er ook voor zorgen dat de gebruikers ermee kunnen en willen werken. Het is pas als je dat doet, dat functionaliteit ook effectief businesswaarde krijgt.”

Financiële voordelen en flexibiliteit

De financiële voordelen van DevOps en Agility zijn genoegzaam bekend: de korte iteraties zorgen voor een lager

faalpercentage en een kortere time-to-market en laten de financiële balans van softwareontwikkeling in de positieve richting doorslaan. Door de permanente prioritering en focus op businesswaarde wordt enkel in belangrijke en relevante functionaliteit geïnvesteerd. “Minstens even interessant zijn de flexibele contracten die we hanteren”, zegt Minsart. “Als de businessbehoefte verandert of als na een opgeleverde iteratie blijkt dat het doel inmiddels is bereikt, kan er worden bijgestuurd of worden besloten om het overblijvende budget anders te benutten.”

Minsart: “Onze toegevoegde waarde zit in het woord ‘flexibiliteit’, in die zin dat de klant een team kan op- en afschalen volgens een ‘pay-per-use’-model. Geen volledige investering die vooraf wordt vastgelegd, maar een opex-aanpak waarin je betaalt voor een bepaalde functionaliteit en ook alleen maar voor die functionaliteit.” Hij besluit: “Functionality as a Service en de DevOps Factory zorgen voor een maximale ontzorging in alle facetten van software-ontwikkeling en –onderhoud met als doel: digitale ontwikkeling versnellen met een maximaal rendement van de investering. Het geeft u de handvaten om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, trends en innovaties die uw bedrijf ‘future proof’ maken.”

Combineer dit met Agile Scrum en je krijgt een hefboom waarmee je ideeën heel snel kan omzetten in functionaliteit die een intrinsieke businesswaarde heeft.

FaaS geeft u de handvaten om in te spelen op nieuwe ontwikkelingen, trends en innovaties die uw bedrijf ‘future proof’ maken.



ALPRO

HAALT HET MAXIMUM UIT MICROSOFT OFFICE 365

Alpro, producent van plantaardige voedingsmiddelen, besloot begin 2017 om Office 365 te implementeren. Al snel merkten ze dat niet alle medewerkers optimaal gebruikmaakten van het nieuwe samenwerkingsplatform. Daarom gingen ze op zoek naar een partner die hen daarbij kon helpen. Realdolmen schoot met veel plezier te hulp.

Luxewagen zonder snuffjes? Zonde, toch?

“Toen we met Office 365 aan de slag gingen, merkten we al snel dat de nieuwe mogelijkheden voor veel medewerkers onduidelijk waren”, aldus Stijn Raemdonck, ICT Director bij Alpro. “Om een simpel voorbeeld te geven: Excel-bestanden werden nog steeds als e-mailbijlage doorgestuurd naar collega’s om er vervolgens via mail over te discussiëren. Dat is niet de bedoeling. We hebben van in het begin voor Office 365 gekozen om efficiënter te kunnen samenwerken en dat gebeurde initieel niet. En zeg nu zelf, als je een luxewagen koopt met heel wat snuffjes, dan is het toch ook zonde als er niet optimaal gebruik van wordt gemaakt?”

Realdolmen en Alpro vinden elkaar

“We gingen dus op zoek naar een partner die onze medewerkers kon helpen om het volle potentieel van Office 365 te benutten. We kwamen al snel terecht bij Realdolmen. Zij gingen geen hete hangijzers uit de weg, wat af en toe tot zeer pittige discussies heeft geleid. Daar zijn we uiteindelijk ook sterker uitgekomen”, vertelt Raemdonck.

Training in vier fases

“Bij Alpro hebben we ons user adoption framework uitgerold”, vertelt Tom Knockaert, Unit Manager Education bij Realdolmen. “Concreet betekent dit dat we medewerkers trainen om met nieuwe technologie om te gaan. Dat hebben we in vier fases gedaan.”

“In een eerste fase trokken we de aandacht van de medewerkers. We zijn bij de marketingafdeling gaan aankloppen om te bespreken hoe we Ally, een van de mascottes van Alpro, konden betrekken in de campagne. Uiteindelijk kozen we voor een campagne waar Ally een ruimtereis maakt. Via postercampagnes en marshmallows in de vorm van wolken speelden we symbolisch in op het feit dat Office 365 een cloudoplossing is.”

“Eens we hun aandacht hadden, zijn we in de tweede fase de medewerkers gaan opleiden zodat ze allemaal ongeveer hetzelfde niveau haalden. In een derde fase zijn we gaan kijken naar de functies van bepaalde medewerkers, zodat we onze opleidingen daar zeer concreet op konden afstemmen. Ten slotte hebben we ervoor gezorgd dat de oude werkwijze voorgoed tot het verleden behoort. Door de gebruikers de meerwaarde te tonen van het nieuwe samenwerken, zijn we daar al vrij snel in geslaagd”, besluit Knockaert.



Stijn Raemdonck,
ICT Director, Alpro

Succesvol project

“We kunnen zeker besluiten dat het project erg succesvol is verlopen”, aldus een enthousiaste Raemdonck. “Nu nog zien we dat onze medewerkers blijven groeien. Intussen werken wij verder samen met Realdolmen om enkele nieuwe functionaliteiten op te zetten. Ik ben dan ook erg benieuwd wat de toekomst ons zal brengen.”

www.alpro.be

Vorbereiding en projectbeheer geven een vlotte verhuis van AZ Alma

Hoe pak je de verhuis van een ziekenhuis aan, in de wetenschap dat een ziekenhuis nooit sluit? Directie, artsen en verplegend personeel verwachtten van de IT-afdeling dat alle systemen meteen en zonder onderbrekingen operationeel waren op de nieuwe locatie. Met een technische roadmap, ervaren systeembeheerders en sturing door een projectmanager hielp Realdolmen de klus te klaren.

Fusie en verhuis naar een nieuwe locatie

Bijna vijftien jaar geleden fuseerden het ziekenhuis van Eeklo en dat van Sijsele tot AZ Alma. Er kwam een gloednieuw ziekenhuisgebouw in Eeklo, waar alle diensten en patiënten van de twee oude vestigingen werden ondergebracht. De

verhuis van de IT was erg complex, zo was niet alleen de locatie nieuw maar lag er ook geen glasvezel tussen de oude vestigingen en de nieuwe, wat de gegevenstransfer bemoeilijkte.

Geen onderbrekingen toegestaan

Ongeplande uitvallen zijn ontoelaatbaar in een ziekenhuis. De migratie moest dus gecontroleerd en veilig gebeuren. “Een elektronisch patiëntendossier moet zeven dagen op zeven beschikbaar zijn, net als de medische beeldvorming en andere vitale systemen – die ook nog met elkaar gekoppeld zijn”, vertelt Tom Decavele, Diensthoofd ICT bij AZ Alma. “Wat gingen de opslagssystemen, servers en netwerkapparatuur na jaren onafgebroken stroomtoevoer doen als we de stekker eruit trokken, ze in een vrachtwagen laadden en in een van beide nieuwe serverzalen heropstarten? Zou dat zonder problemen gebeuren? Met de projectmanager van Realdolmen schatten we de risico’s in, maakten we voor de verhuis een draaiboek tot op het kwartier, deden we vooraf testen en was het duidelijk wat we moesten doen als er iets zou misgaan.”

Intensieve begeleiding en samenwerking

Decavele: “Realdolmen heeft ervaring in het verhuizen van ICT-infrastructuur en toepassingen. Ze konden ons vertellen wat wel en niet haalbaar was. Daarnaast is het voor ons een voordeel dat Realdolmen een breed aanbod heeft, waardoor we met één leverancier konden samenwerken.”

Infrastructuurarchitect Lieven Willems van Realdolmen schreef een technische roadmap voor de verhuis. “Tijdens een aantal workshops hebben we vooral geïnventariseerd wat we aan IT-infrastructuur en IT-toepassingen hadden”, verduidelijkt Decavele.

AZ Alma koos ervoor om niet alle IT in één keer te verhuizen. “We hebben eerst de belangrijkste toepassingen gemigreerd en pas daarna de andere”, aldus Decavele. “Daarbij kregen we twee jaar lang de steun van twee systeembeheerders van Realdolmen. Ze voelden zich echt leden van ons team, waarin ook zeven eigen systeembeheerders werken. De samenwerking verliep dan ooit perfect en iedereen vond het jammer toen die afgelopen was.”

Zorgeloze migratie

De goede voorbereiding leidde tot een zorgeloze uitvoering. Binnen de 24 uur was alles klaar en draaiden de twee serverrooms in het nieuwe ziekenhuisgebouw. “De projectaanpak van Realdolmen werkt en we gebruiken die nu om de IT van het ziekenhuis verder te professionaliseren”, besluit Tom Decavele.

www.azalma.be

“Met de projectmanager van Realdolmen schatten we de risico’s in, maakten we voor de verhuis een draaiboek tot op het kwartier en deden we vooraf testen.”



• Tom Decavele, Diensthoofd ICT bij AZ Alma

MEER DOEN MET MINDER: CLOUDSTRATEGIE IN 7 STAPPEN

Elke CIO staat voor de uitdaging om steeds meer te doen met een afgeleijnd budget en een beperkt aantal mensen. Nochtans zijn geen grote investeringen nodig voor een maximale impact op de business. Dat resultaat bereikt u ook door te kiezen voor een cloudstrategie en door de juiste verantwoordelijkheden te leggen bij elk lid van uw team. We helpen u in zeven stappen naar een nieuwe IT-aanpak in de cloud.

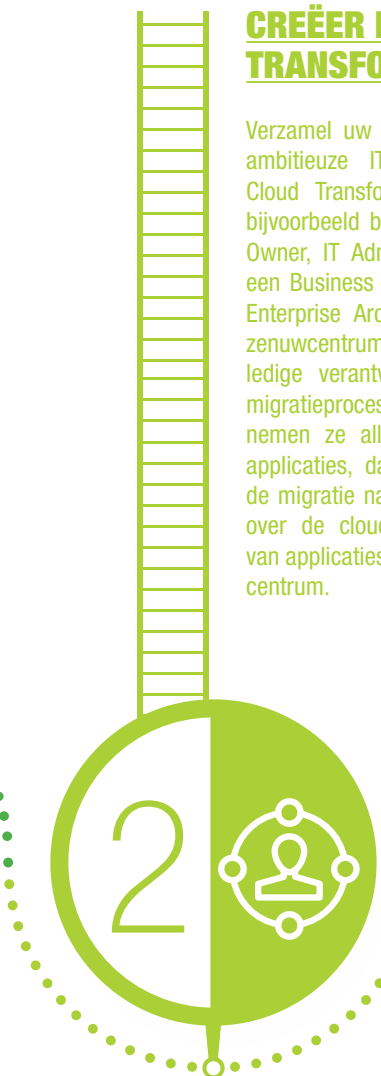
>>>





BEPAAAL DE BUSINESS DRIVER

Start met het bepalen van een overtuigende business case en driver voor de cloud. Wilt u de time-to-market verkorten, de onderhouds- en licentiekosten voor hardware en software beperken, de productiviteit van de IT-afdeling verhogen of IT en business beter op elkaar afstemmen? Elke onderneming heeft zijn eigen, specifieke activiteiten en processen, waardoor elke organisatie een eigen benadering nodig heeft. Als CIO moet u dus voor de dag komen met een duidelijke, sprankelende case en business driver.



CREËER EEN CLOUD TRANSFORMATIE TEAM

Verzamel uw meest getalenteerde en ambitieuze IT-medewerkers in een Cloud Transformatie Team. Dat kan bijvoorbeeld bestaan uit een Business Owner, IT Administrators, Developers, een Business Analyst, IT Architects en Enterprise Architects. Zij worden het zenuwcentrum en ze dragen de volledige verantwoordelijkheid voor het migratieproces naar de cloud. Zo nemen ze alle beslissingen over de applicaties, data en IT workloads bij de migratie naar de cloud. Alle vragen over de cloud en de modernisering van applicaties passeren via dit zenuwcentrum.



ANALYSEER EN BRENG UW IT WORKLOADS IN KAART

Analyseer en evalueer de huidige IT-omgeving zodat u de bestaande applicaties, de data en hun relaties kan visualiseren. Voor de migratie naar de cloud en de omvorming van de applicaties moet u weten wat u precies in huis hebt en hoe de IT-omgeving ervoor staat. Elke reis begint met een goede voorbereiding en elk cloudtransformatieproject start met een diepgaande analyse van al uw IT workloads.

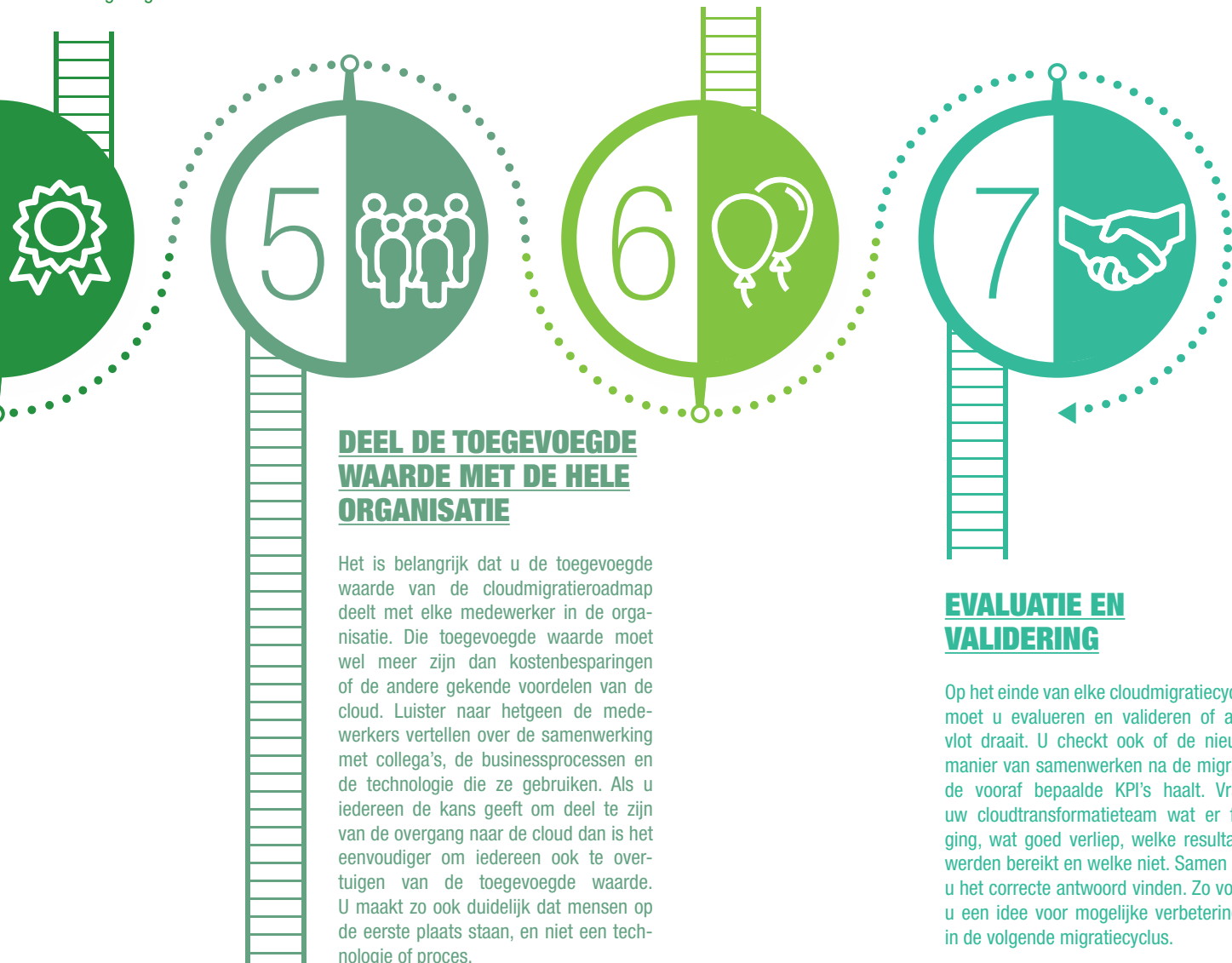


VIND DE QUICK WIN

Wanneer u een business driver en een cloud transformatie team hebt, en nadat u de huidige IT-omgeving hebt geanalyseerd, moet u een quick win-oplossing vinden. De laaghangende vruchten plukken is het meest kritieke onderdeel van cloudprojecten. U kunt op die manier tegemoetkomen aan de wensen van elke stakeholder in de organisatie en op bedrijfsniveau. Zo toont u ook dat het migratieproces aan de gang is, dat de onderneming er voordeel uit haalt en kosten bespaart, terwijl uw medewerkers successen behalen en momentum creëren voor de volledige digitale transformatie.

VIER ELKE MIJLPAAL

Het eerste succes is binnen, u hebt de KPI's en de praktische resultaten voor de business gedeeld. Dan is het nu tijd om dat te vieren met het team. Elke CIO kan zich verstoppen achter een drukke agenda maar tijd maken voor uw medewerkers, misschien zelfs met een lunch of een feestje, is ook een belangrijke beslissing. Zulke initiatieven verstevigen het vertrouwen tussen u en uw team en leiden naar een nog betere samenwerking.



ALLE WEGEN LEIDEN NAAR DE CLOUD

IT-infrastructuur en operationeel beheer hebben voor vele organisaties een zware financiële impact. Toch wil ieder bedrijf steeds meer IT-oplossingen gebruiken en moeten veranderingen razendsnel worden doorgevoerd om de concurrentie voor te blijven. Hoe zorgt u ervoor dat u toch voldoende mensen en middelen in IT-infrastructuur hebt om aan de vraag van de business te beantwoorden zonder te zware kosten?



Elke organisatie neemt andere beslissingen gebaseerd op haar verleden, haar huidige financiële toestand en haar strategie. Toch stellen veel organisaties zich de vraag of hun bestaande IT-infrastructuurmodel wel het juiste is en of de cloud een alternatief is. We zetten dagelijks zaken in de cloud, denk maar aan Gmail of Instagram. Toch is het niet zo evident als het lijkt; veel organisaties hebben het moeilijk om een heldere cloudstrategie uit te tekenen. Het aanbod van mogelijkheden, varianten en alternatieven is dan ook gigantisch. Kleine en middelgrote organisaties hebben vaak de nodige kennis niet in huis door het ontbreken van een IT-architect en bij grotere organisaties merken we eerder dat de lead architect verdrinkt in reactief werk. Hij wordt telkens ingeschakeld bij dringende kortetermijnvragen en -problemen. Zo komt de organisatie in een vicieuze operationele cirkel terecht waar ze moeilijk uit raakt. Veel bedrijven zijn daarom op zoek naar een partner die een antwoord kan formuleren op al hun vragen. Door samen een cloudstrategie uit te tekenen, beschikt de organisatie over een duidelijke analyse van de huidige IT-omgeving en kent ze de impact bij een overschakeling naar de cloud.

Een essentiële stap vooruit

Wanneer u zoekt op het woord 'cloud' in Google, levert dit zo'n 1,45 miljard hits op. Cloud computing is dan ook in volle opmars. Volgens Gartner zullen in 2025 80% van de bedrijven zich niet meer genoodzaakt voelen om een eigen datacenter te hebben. Daarnaast is er ook een tendens bij leveranciers waarbij ze ervoor kiezen om nieuwe versies van software enkel nog uit te brengen als cloudbaanbod. Zo heeft Microsoft er bijvoorbeeld voor gekozen om zijn toekomstige ERP (AX) oplossing enkel uit te brengen als clouddienst. Microsoft heeft wel aangegeven dat er mogelijk nog een beperkte versie volgt voor on-premise omgevingen maar dit maakt wel duidelijk dat leveranciers steeds meer kiezen voor een 'cloud first'-strategie. Dat is uiteraard een weloverwogen keuze. Via de cloud kunnen ze meer functionaliteiten bieden die sneller opgezet kunnen worden en die flexibel kunnen groeien. Al die eigenschappen maken van de cloud een onmisbare basis voor een organisatie in volle digitale transformatie.

Het codewoord is strategie

Is de business gefocust op groei of kostencontrole? Zijn er regelmatig fusies, overnames of afsplitsingen? Wat zijn de vereisten qua flexibiliteit, schaalbaarheid en veiligheid? Hoe staat het met de technologische curve, bent u een smart follower of eerder een early adopter? Met al die aspecten moet u rekening houden bij het bekijken van geschikte cloudmodellen. Elk model heeft z'n eigen voor- en nadelen die meer of minder doorwegen bij een bepaalde bedrijfsstrategie. Waar plaatst u welke workload in het (wellicht) hybride model? We bekijken hoe we het geheel integreren, met transparantie voor gebruikers als de ultieme maatstaf.

Een duidelijk stappenplan

Onbezonnen aan iets beginnen, werpt zelden de gewenste vruchten af. Indien u helemaal of gedeeltelijk de overstap wilt maken naar de cloud, hebt u een goed plan nodig. Met een heldere cloud-roadmap neemt u de juiste beslissingen van bij het begin. Zo vermijdt u onnodige kosten en wachten er geen onaangename verrassingen. Elk obstakel op de weg wordt als IT-project gedefinieerd. We selecteren de juiste projecten die

aansluiten bij uw strategie en bepalen de prioriteiten. Het plan met projecten dient ook als communicatiemiddel en het maakt de weg naar de cloud zichtbaar. Mensen weten graag waar ze aan toe zijn. Zo'n roadmap zorgt ervoor dat alle stakeholders op één lijn komen te staan. Er is sprake van een betere buy-in en dat zelfs al voor de projecten starten. Daarna dient het plan als basis om het draaiboek uit te stippelen: wat moet er effectief gebeuren op korte en lange termijn? De IT-afdeling kan de projectplanning optimaliseren in functie van de beschikbaarheid van mensen en middelen.

Op die manier stippelen we de weg uit, zonder valkuilen en onoverkomelijke obstakels. Meestal zonder 'big bang', vaak eerder een hybride combinatie van on-premise oplossingen in eigen beheer en cloudoplossingen. Samen tekenen we de contouren van de wolk zodat die tastbaar en vertrouwd wordt. Want cloud is de toekomst, in welke vorm of configuratie dan ook.

Door samen een cloudstrategie uit te tekenen, beschikt de organisatie over een duidelijke analyse van de huidige IT-omgeving en kent ze de impact bij een overschakeling naar de cloud.

WPAAS: VAN WERKPLEK naar medewerkersbeleving

Een digitale werkplek waar samenwerken centraal staat, is een vereiste om de technologische tred bij te houden. Daarnaast is zo'n werkplek ook een gewicht in de schaal wat betreft werknemerstevredenheid. De beleving van de eindgebruiker is nu eenmaal erg belangrijk. Het vervullen van basisbehoeften zijn we allang voorbij, het is tijd om een stap verder te gaan.

De technologische ontwikkelingen volgen elkaar razendsnel op en veranderen de manier waarop we communiceren en werken. Ze hebben zelfs invloed op onze eigenlijke werkomgeving. Tegen 2025 zijn 75% van de werknemers millennials: de generatie voor wie mobiel werken de standaard is. Sociale interactie, werken onderweg, vervaging van de grens tussen werk en privé zal voor hen normaal en alledaags zijn.

De werknemers van vandaag zitten al te wachten op de werkplek van morgen waar gestructureerd en eenvoudig samenwerken een primaire plaats inneemt, alle systemen met elkaar verbonden zijn en de toegang tot systemen evident is, om het even waar of wanneer, via elk device.

Change management is key

“Het uitdenken van een passende digitale werkplek gebeurt altijd met de strategische horizon van een bedrijf in het achterhoofd”, duidt David Steppe, Division Manager Engaged Workplace. “We praten zelden over producten maar zoomen eerder in op de langetermijndoelstellingen. Een bedrijf

dat veel internationale overnames wil doen, heeft andere vereisten qua werkplek dan een bedrijf dat snel moet kunnen inspelen op marktevoluties. We maken ook altijd de vertaalslag naar de eindgebruiker. Het is belangrijk om te weten wat hun noden en hindernissen zijn. Pas wanneer de stakeholders op de vloer gehoord zijn, kunnen er projecten gedefinieerd worden. Altijd met de volledige focus op user adoption om een maximaal effect te halen uit de veranderingen.”

In de watten gelegd

De moderne werknemer wil verantwoordelijkheid, (keuze) vrijheid en betrokkenheid. “Om bedrijven te helpen aan die hoge eisen tegemoet te komen, zijn we bezig met de ontwikkeling van een nieuwe Workplace-as-a-Service-oplossing”, zegt Steppe. “Het is de bedoeling om een service op punt te stellen die verloopt volgens een vast stramien. Zodra een nieuwe medewerker zijn contract heeft getekend, nemen wij de IT-gerelateerde kant van zijn opstart op ons. We maken automatisch een werkmailadres aan voor de nieuwe medewerker en sturen dat (uit naam van het bedrijf) naar hem door. In dat mailtje staat ook een link naar een persoonlijke portal om materiaal te bestellen. Er wordt hem gemeld dat hij een IT-budget van bijvoorbeeld 1200 euro ter beschikking heeft en zelf z'n pakket mag samenstellen. Iemand die veel van thuis zal werken, wil misschien een lichte laptop en een extra scherm. Daarnaast wordt er ook een procedure doorlopen om alle benodigde en gewilde applicaties te selecteren zodat deze alvast

>>>



Uiteindelijk wil elk bedrijf dat de job op het einde van de dag gedaan is, via welk toestel dat gebeurt maakt niks uit.





geïnstalleerd kunnen worden op de gekozen devices. Daarna sturen wij deze bestelling door naar de distributeurs. Zij leveren op hun beurt alles thuis bij de nieuwe medewerker enkele dagen voor die start. Uw nieuwe medewerker voelt zich al in de watten gelegd nog voor hij één dag gewerkt heeft. Zo'n werknemersbeleving is tot op heden niet echt te vinden op de markt.”

In dit model wordt IT hetzelfde benaderd als een car policy: afhankelijk van het ‘niveau’ van de medewerker wordt er een keuze voorgelegd. Per level wordt samen bekeken wat er nodig is. Iemand op de financiële afdeling zal bijvoorbeeld meer processorcracht nodig hebben. “Daar stopt het niet bij”, zegt Steppe. “We gaan indien gewenst ook end-to-end monitoring doen van de operations. Wanneer we merken dat bijvoorbeeld 80% van het e-mailgeheugen vol zit bij iemand, stellen we automatisch de vraag of de datacapaciteit omhoog moet of kijken we samen naar de optimalisatiemogelijkheden van de bestaande capaciteit.”

Een team van individuen

Aangezien elke werknemer een budget heeft volgens zijn niveau binnen het bedrijf, is er duidelijkheid over de kosten die een digitale werkplek met zich meebrengt. WPaaS wordt als een service aangeboden tegen een vast bedrag per maand. Het volledige IT-departement moet zich niet langer

**De werknemers
van vandaag zitten
al te wachten op de
WERKPLEK VAN MORGEN.**

bezighouden met individuele bestellingen en met het startklaar maken van de verschillende devices. Daarnaast beschikt elke werknemer over toestellen met de juiste specificaties voor zijn functie. Toch zijn dat volgens Steppe niet de belangrijkste voordelen. “We willen allemaal deel zijn van een team waarin we samenwerken en goed presteren. Daarbij willen we ons kunnen identificeren met een bedrijf maar toch onze eigenheid behouden. Dit is een manier om dat te bekomen. Uiteindelijk wil elk bedrijf dat de job op het einde van de dag gedaan is, via welk toestel dat gebeurt maakt niks uit. Als een werknemer zich beter voelt bij een bepaald device heeft dat altijd een positieve impact op zijn productiviteit. De werknemer krijgt zo het ‘empowerment’ dat hij koortsig zoekt op de arbeidsmarkt.”

“De tijd van Henry Ford is al lang voorbij”, zegt Steppe. “Zijn bekende uitspraak luidde dat iedereen de auto mag kiezen die hij wil, zolang het maar een zwarte is. Op die manier kon hij zijn productieproces efficiënt inrichten. De tijden zijn duidelijk veranderd, zoiets werkt nu niet meer. Uiteindelijk is IT-materiaal consumer material. Het gaat over beleving en die positieve beleving zorgt voor motivatie. Laat dat nu juist een fundamentele pijler van elke goede werkplek zijn.”

WPaaS

Gezocht VIRTUELE CIO

Een kmo leiden is al moeilijk genoeg, dus dan wil je geen zorgen over de IT-voorzieningen aan je hoofd. Zeker omdat maar weinig kmo's iemand met een IT-achtergrond, laat staan een CIO, aan boord hebben. Bij Political Intelligence zochten ze daarom een IT-partner waarop ze volop konden vertrouwen. En nu willen ze er álle IT-activiteiten aan uitbesteden. "IT moet je aan experts overlaten", vindt CEO Isabelle De Vinck.

Isabelle De Vinck, CEO Political Intelligence



Bij het Brusselse Public Affairs-bureau Political Intelligence waren ze allesbehalve tevreden over hun IT-infrastructuur. "We kregen van klanten die bij ons wilden komen vergaderen geregeld klachten dat een en ander niet naar behoren werkte", vertelt Isabelle De Vinck. "Voor een bedrijf als het onze is dat onaanvaardbaar. Het is namelijk van cruciaal belang dat wij door onze klanten gezien worden als een professionele en betrouwbare organisatie, en daar hoort nu eenmaal een feilloos werkende IT bij."

Toen het bureau begin dit jaar besloot om te verhuizen naar een nieuw pand, besloot De Vinck om de koe bij de horens te vatten en op zoek te gaan naar een nieuwe IT-partner. Bij haar eerste ontmoeting met Esther Van Ham-Grave van Realdolmen klikte het meteen.

Videoconferencing en Skype

Bij Political Intelligence werkten ze al met Office 365 van Microsoft, waarvan de experts van Realdolmen meteen het beheer in handen namen. De meest ingrijpende verandering was de overschakeling naar Skype voor Bedrijven, mét aangepaste hardware. Daar kwamen ook de videoconferencingapparatuur en een reeks nieuwe computers bij, wat de organisatie meteen een veel professionelere uitstraling bezorgde. De medewerkers van het Brusselse kantoor – er zijn ook vestigingen in Londen en Madrid – kregen een opleiding om met de nieuwe toestellen om te gaan. Ook wat het netwerk betreft, kwam er een volledige integratie – zelfs de deurbel zal vanuit Skype voor Bedrijven kunnen worden beantwoord.

Absolute ontzorging

Intussen zijn ze bij Political Intelligence stilaan klaar voor de volgende stap:

Workplace-as-a-Service (WPaaS). "Voor een kmo is een voltijdse IT'er in dienst nemen onbetaalbaar", legt De Vinck uit. "Ik wil absoluut ontzorgd worden en verwacht van mijn IT-partner dat ze elk aspect onder controle hebben. Als er een nieuwe medewerker begint, wil ik dat er op die dag een laptop klaarstaat met de juiste e-mailaccount erop geconfigureerd, dat de toegang tot het wifi-netwerk geregeld is, enzovoort. Maar ook met kleinere dingen zoals hoofdtelefoons, printers en dergelijke kan de partner ons nog meer helpen door die ter beschikking te stellen in plaats van ze te verkopen en geregeld te vervangen. Ik zou ook graag hebben dat de supportvragen niet meer gecentraliseerd moeten worden voor ze naar de partner gaan, wat momenteel nodig is om het IT-budget onder controle te houden. Ik zou bijvoorbeeld elke medewerker een aantal credits willen geven waarmee ze onafhankelijk en naar eigen goeddunken supporttickets kunnen openen. Dan moet ik enkel nog tussenbeide komen als hun credits op zijn, wat mij veel tijd zou besparen."

De droom van elke kmo

Bij Realdolmen wordt volop gesleuteld aan zo'n formule. "Maar er komt heel wat bij kijken", zegt Van Ham-Grave. "Je moet die apparatuur bijvoorbeeld op voorraad hebben, zodat je alles meteen kunt configureren en leveren. Er moeten nieuwe contracten voor worden opgesteld, afspraken gemaakt over hoe de gegevens van de klanten kunnen en mogen worden bewaard, enzovoort."

De Vinck hoopt alvast dat het nieuwe aanbod er snel zal komen. "Dit is een formule waar elke kmo volgens mij van droomt", zegt ze.

www.political-intelligence.com



BEVEILIGDE DIGITALE IDENTITEITEN IN EEN HYBRIDE CONTEXT

Naarmate de vraag naar een 'agile' aanpak en flexibiliteit toeneemt, nemen organisaties meer en meer hun toevlucht tot gestandaardiseerde oplossingen die dikwijls in een cloudmodel worden aangeboden. Een hybride infrastructuur helpt hen om kosten te optimaliseren en efficiëntieverhogingen te realiseren. Maar *there's no such thing as a free lunch*. Een hybride IT-infrastructuur stelt nieuwe uitdagingen, niet in het minst op het vlak van Security en Identity.

Het is een uitdaging om de verschillende componenten uit een hybride infrastructuur met elkaar te koppelen. In een ideale wereld moet de gebruiker maar één keer inloggen om daarna op een naadloze manier gebruik te maken van alle services, ongeacht waar die zich bevinden. Alles gebeurt met respect voor de rechten en rollen die aan de gebruiker zijn toegewezen. Op zich is vandaag de technologie beschikbaar om dit te realiseren. Alleen maken de legacy-systemen waarover de meeste organisaties vandaag nog beschikken een cleane green-field setup meestal onmogelijk. Onder legacy verstaan we alles wat je op IT-vlak meesleept en waar je moeilijk van afraakt. Fusies en overnames maken de problematiek alleen maar complexer.

Een goede Identity & Access Management (IAM) oplossing dringt zich op, niet alleen om het proces te stroomlijnen maar ook om de veiligheid van de digitale identiteiten te waarborgen. Een goede IAM-oplossing is tegelijk een business enabler omdat je daarmee snel een gebruiksvriendelijke en veilige toegang kunt krijgen tot nieuwe digitale diensten. Men kan snel schakelen indien nodig, vlot nieuwe medewerkers en applicaties integreren en dat alles op een veilige manier. Een nieuwe cloud-toepassing is zorgeloos te integreren want de beveiligde toegang is verzekerd. Ook de gebruikerservaring van de medewerkers verbetert. Men hoeft maar één keer in te loggen en dat neemt heel wat tijdverlies en ergernis weg.

Sleutel onder de mat

Digitale identiteitsbeveiliging is een essentiële stap in het beschermen van cruciale bedrijfsinformatie. Digitale identiteiten kunnen worden beschouwd als sleutels die toegang geven tot uw infrastructuur. Helaas zijn identiteiten dikwijls slecht beveiligd, waarbij men zich kan afvragen wat het baat om een versterkte burcht te bouwen als de sleutel





gewoon onder de mat ligt. Dikwijls heeft een IT-organisatie bijvoorbeeld geen overzicht meer van geprivilegieerde accounts zoals Domain Admins of kampt men met een ontoereikende password policy. Bijkomend is het user life-cycle management vaak onvoldoende. Wie is er 100% zeker van dat een gebruiker die het bedrijf verlaat nergens meer toegang toe heeft? Wanneer hackers erin slagen om zich toegang te verschaffen tot een omgeving duurt het bovendien gemiddeld 206 dagen vooraleer ze ontdekt worden. De realiteit is jammer genoeg dat de inbraak meestal wordt veroorzaakt door een kwaadwillige actie of verkeerde handeling van iemand binnen het bedrijf. IBM stelde vast in zijn X-Force Threat Intelligence Index 2018 dat 60% van alle bedreigingen gewoon van binnen de eigen organisatie komen. Het grote gevaar van dit soort bedreigingen is dat ze afkomstig zijn van gebruikers en systemen die vertrouwd worden en zo onder de radar blijven van detectiesystemen.

Bouw een uitkijkpost

Zelfs wanneer een doordachte architectuur ervoor zorgt dat alles in orde is op het vlak van security blijven er nog steeds uitdagingen. Een belangrijke stap, waar Realdolmen u in kan bijstaan, is het detecteren van alle kwetsbaarheden binnen uw huidige identity-oplossing en daarbij de nodige acties ondernemen om die hiaten te dichten. Zo kan er voor belangrijke accounts een 'multi-factor authentication' worden ingebouwd. Maar zelfs met een goed dichtgetimmerde IAM-oplossing blijft het cruciaal om alle activiteit in verband met digitale identiteiten te auditen. Een auditing tool zal op basis van aggregatie van logs en machine learning

verdachte acties identificeren en helpen om bedreigingen van binnenuit of van buiten de organisatie veel sneller te detecteren. Zo kunt u login-gedrag in de gaten houden. Het is bijvoorbeeld erg verdacht als een account zich inlogt in Brussel en een uur later vanuit München. Daarnaast weet een slimme auditing tool dat er gevaar dreigt als iemand die deeltijds werkt en nooit inlogt op woensdag ineens wel probeert in te loggen op die dag. Er gaat dan een melding uit waar onmiddellijk op gereageerd kan worden. Uiteraard is zo'n tool enkel interessant als u ook snel genoeg en accuraat kunt inspelen op problemen of meldingen. Ook dat kunnen wij voor u opnemen. Op die manier kunnen we alles veilig houden. Hacking, phishing en malware krijgen weer een heel stuk minder ruimte en uw cruciale bedrijfsgegevens en –reputatie komen niet op straat te liggen.

“Als je de beveiliging van digitale identiteiten goed op poten hebt, is het een business enabler. Anders een showstopper.”

Rik Delva, Unit Manager Microsoft Hybrid Cloud team

DCaaS als nutsmodel & rekenkracht als dienst

De dynamiek van de digitale wereld brengt u als CIO niet zelden in een spreidstand tussen ‘running the business’ en ‘changing the business’. Van u wordt verwacht dat u naast het borgen van de operationele stabiliteit en het in stand houden van de dienstverlening aan de business ook proactief inzet op nieuwe technologieën die de business doen versnellen. Maar als u - terecht - inzet op het laatste, dan komt er mogelijk een bottleneck bij het eerste. Een goede reden om na te denken over het uitbesteden van IT of althans een stuk ervan, te beginnen met een IT-commodity zoals uw datacenter.

Als alles loopt zoals het moet, blijft het datacenter onzichtbaar, waardoor het steeds vaker als een vanzelfsprekendheid wordt ervaren. Iets wat er gewoon moet zijn, zoals elektriciteit en water. Maar tegelijk wordt het infrastructuur-landschap ook steeds complexer, onder meer door aandrijvers zoals de cloud en het Internet of Things.

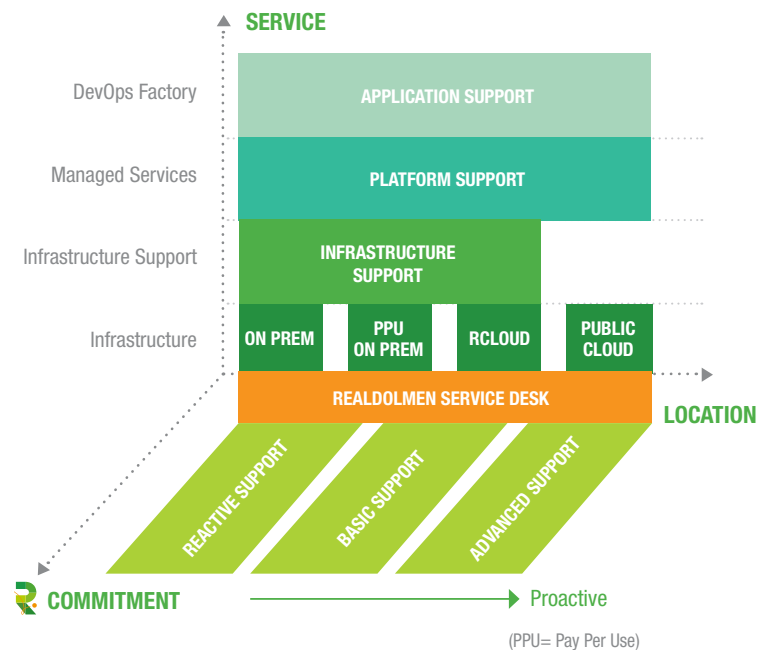
Geen lampen maar licht

“Geen lampen maar licht”, om het met de woorden van Thomas Rau, architect en innovator, te zeggen. Rau plaatste enkele jaren geleden Philips voor een uitdaging: “Geef me licht en ik betaal ervoor. Of het nu daglicht is of een lamp. Het maakt me niet uit hoe je het doet.” Het eindresultaat was een ‘pay per lux’-lichtplan dat vertrekt vanuit de aanname dat een gebruiker eigenlijk niet geïnteresseerd is in lampen, maar wel in het licht dat ermee geproduceerd wordt. En dat is wat DCaaS – Datacenter as a Service – ook doet. Het is een nutsmodel waarin rekenkracht en datacentertechnologie als een dienst worden geleverd, net zoals elektriciteit en water. Als CIO hoeft u zich niet meer te bekommeren over de technische details, de exploitatie of het onderhoud. Niet hoe of waar het datacenter draait, maar dat het draait, met alle gewenste functionaliteit en flexibiliteit die uw bedrijf nodig heeft in deze snel veranderende tijden. Vanuit die optiek is DCaaS een valabele keuze, die ervoor zorgt

dat u zich kunt focussen op wat echt telt: met technologische innovatie bijdragen aan de businessuitdagingen van uw organisatie.

Multicloud als standaard

Jo Leemans, Group Manager IT Outsourcing: “Het DCaaS-model van Realdolmen is een multicloud-platform waarin on-premise kan worden gecombineerd met hosted omgevingen zoals Rcloud, onze eigen cloudomgeving, en de publieke cloud.” De afweging tussen een on-premise infrastructuur en de cloud heeft onder andere te maken met een andere verdeling van de kosten, met een verschuiving van capex naar opex en betalen volgens gebruik. Hierdoor kunt u meer investeren in IT-projecten die de omzet en groei van de business stimuleren. Het belangrijkste idee achter multicloud als standaard is echter de overweging dat verschillende workloads ook verschillende omgevingen vereisen. Workloads die een hoge schaalbaarheid vragen, worden bijvoorbeeld het best ondergebracht in een publieke cloud. Bedrijfskritieke of privacygevoelige workloads staan misschien beter on-premise of in de Rcloud.





Volgens onderzoek van Gartner zal maar liefst **70%** van de bedrijven in 2019 kiezen voor **MULTICLOUD**.

End-to-End verantwoordelijkheid

Bij DCaaS is het nooit 'one size fits all'. Het is daarom essentieel dat er vooraf een duidelijke strategie wordt geformuleerd die de behoeften afweegt tegen de mogelijke platformen. De uiteindelijke keuze komt er vaak na een combinatie van verschillende factoren zoals flexibiliteit, snelheid, wetgeving en kosten. "Onze experts zorgen ervoor dat de juiste workload op het juiste platform landt", verduidelijkt Leemans. "We beheren de verschillende bouwstenen van de infrastructuur als een geheel en nemen daarin end-to-end verantwoordelijkheid die we onder andere verzekeren door monitoring en een 24/7-support-

organisatie. We bieden volledige transparantie door middel van dashboarding en we investeren op het vlak van automatisatie om zo de TCO van onze klanten naar beneden te brengen. Daarbovenop leveren we diensten zoals infrastructuurservices, platformservices en application services. We onderbouwen alles met een servicedesk die afhankelijk van de wensen reactief of proactief support kan leveren. Onze services en oplossingen zijn bovendien gebaseerd op SLA's en KPI's die heldere garanties bieden op het vlak van beschikbaarheid, betrouwbaarheid en beveiliging."

On-premise in een opex-model, het kan

In een traditionele on-premise opzet draait alles op eigen infrastructuur die vaak zware investeringen vraagt. Deze kapitaalinvesteringen (capex) worden doorgaans afgeschreven over een periode van vier tot zes jaar, waarna

>>>

DCaaS is een nutsmodel
 waarin rekenkracht en
 datacentertechnologie als
 een dienst worden geleverd,
 net zoals elektriciteit en water.

er meestal een nieuwe investeringsronde volgt. Dit maakt de infrastructuur moeilijk schaalbaar aangezien u op voorhand moet inschatten wat u de komende vier tot zes jaar nodig hebt. Vaak wordt hierbij geschaald op piekbelasting wat maakt dat er hiaten kunnen ontstaan tussen de investering en het werkelijke verbruik. Mogelijk zijn er kosten gemaakt die niet of te laat renderen. De gevolgen zijn niet alleen voelbaar op financieel vlak, maar kunnen zich ook op het vlak van infrastructuurcapaciteit manifesteren.

Leemans: “Om hieraan tegemoet te komen, bieden we ook on-premise een flexibel opex-model waarin u betaalt volgens verbruik en waarmee u mits een minimaal commitment gemakkelijk kunt op- en afschalen bij een veranderende belasting. Het is nieuw en maakt ons DCaaS-aanbod ook vrij uniek. Op die manier kunt u on-premise profiteren van de schaalbare voordelen van een hosted omgeving en het datacenter toch in eigen huis houden. CIO's die wat dat betreft nog met koudwatervrees zitten, kunnen deze formule als opstapje naar een cloud-alternatief gebruiken.”

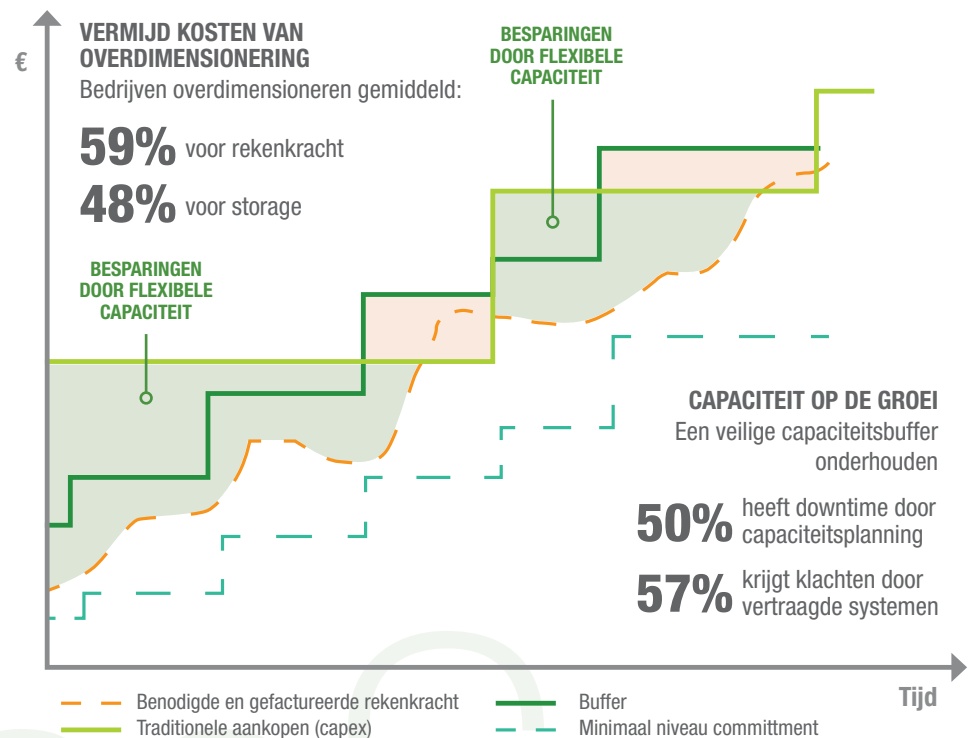
Sparringpartner

DCaaS moet ervoor zorgen dat u zich als CIO kunt focussen op strategie en innovatie zonder te moeten bezig zijn met de onderliggende IT-infrastructuur. Die is er gewoon zoals elektriciteit uit de muur of water uit de kraan. “Vanuit onze rol als sparringpartner kunnen we onze inbreng nog verder optimaliseren door samen met de CIO te anticiperen op bepaalde evoluties in de business en deze proactief te vertalen naar de infrastructuur die daarvoor nodig is”, besluit Leemans.

DE VOORDELEN VAN DCAAS:

- Uitbesteding van beheer
- Flexibele uitbreidingsmogelijkheden
- Betalen volgens gebruik

De voordelen van betalen per gebruik voor IT





CYBERSECURITY: EEN GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

Door de huidige trends in IT-innovatie worden organisaties meer geconnecteerd, zichtbaar en toegankelijk via internet. Die verhoogde connectiviteit betekent helaas ook dat we meer kwetsbaar zijn voor cyberaanvallen. Bedrijfsleiders en directiecomités zijn zich bewust van dit businessrisico dat IT met zich kan meebrengen. De verantwoordelijkheid voor cyberbeveiliging wordt doorgaans toegewezen aan de CIO, wat geen eenvoudige taak is bovenop alle andere verantwoordelijkheden.

Uit een studie van BDO (BDO Cyber Governance Survey) blijkt dat meer dan een derde van de bevroegde directieleden slechts één keer per jaar wordt ingelicht over cybersecurity. Negen procent wordt zelfs helemaal niet op de hoogte gehouden. CIO's kampen dan weer met de moeilijke opdracht om de businessrisico's toe te lichten op een manier die voor het management te begrijpen is. Bovendien krijgen CIO's verschillende verantwoordelijkheden opgelegd door de organisatie, onder meer rond acquisities, policy en strategische planning. Security mag nochtans niet worden beschouwd als minder belangrijk. Onvoldoende beveiliging kan immers een grote negatieve impact

hebben op de inkomsten, de bedrijfsreputatie, de bedrijfscontinuïteit en zelfs de fysieke eigendommen.

Meer nodig dan technologie

De complexiteit van cybersecurity neemt toe, wat een extra reden is om het hoog op de agenda te zetten bij elke organisatie. Indringers passen zich aan door verschillende tactieken te gebruiken en hun technieken voortdurend te laten evolueren. Voor organisaties is het dan ook moeilijk om die evoluerende cyberdreigingen altijd een stap voor te blijven, zeker nu preventie niet langer volstaat om het risico op een veiligheidslek te beperken. Louter met technologie los je dit probleem niet op.

Minder druk op de CIO

Voor effectieve IT security-oplossingen heb je ook de juiste mensen nodig die hun vaardigheden en kennis inzetten. Veel organisaties beschikken intern niet over deze resources. Managed security services (MSS) kunnen helpen om de cybersecurity-druk op de CIO te verlichten. Door samen te werken met een betrouwbare partner

blijven organisaties gefocust op hun kernactiviteiten terwijl ze beschermd zijn tegen zwakke plekken.

Early warning system

De voordelen van MSS zijn onder meer de 24/7 bescherming door getrainde cybersecurity-medewerkers, snellere log reviews en verhoogde kostenefficiëntie. Secureworks werkt als partner nauw samen met Realdolmen en biedt een brede reeks van managed security-oplossingen voor organisaties van elke omvang. Onze Security Operations Centers zijn bemand door ervaren security professionals. Daarnaast biedt Secureworks ook een 'early warning system' voor evoluerende cyberdreigingen, zodat organisaties mogelijke aanvallen kunnen voorkomen, detecteren, voorspellen en erop reageren.

www.secureworks.com

4 zorgen bij een **ONE STOP SHOP** IT-LEVERANCIER ontkracht

Kan ik gelijk wanneer vertrekken?

Ja, dat kan. Net zoals wanneer u met verschillende leveranciers werkt, zijn dergelijke afspraken vastgelegd in uw contract. U stelt in overleg met uw leverancier een aantal exit-voorwaarden op. Een goede partner neemt in deze discussie een flexibele houding aan en zal u helpen met de vlotte overgang naar een andere partij. Zij hebben immers het beste met u voor. Zo kunt u zonder zorgen overschakelen.

Wordt mijn innovatie niet beknot?

Een one-stop-shop hoeft uw innovatie helemaal niet de das om te doen - integendeel. Ook hier is de keuze van uw partner cruciaal. Een groot bedrijf heeft namelijk meer middelen om samen met u te innoveren, dan een klein. Bovendien kan het uitbesteden van uw IT aan één leverancier tijds winst voor uw eigen IT-afdeling opleveren. Omdat zij zich bijvoorbeeld minder moeten bezighouden met relatiebeheer tussen leveranciers of met het dagelijkse IT-onderhoud, kunnen ze zich meer focussen op innovatie in hun departement en bij uitbreiding uw bedrijf.

Een IT-infrastructuur beheren is geen eenvoudige klus. Niet alleen moet u opvolgen of alles technisch goed functioneert, maar u moet ook relaties onderhouden met een toenemend aantal leveranciers. Daarbij kunt u soft- en hardware afnemen of een deel van het beheer aan hen uitbesteden. En daar komt helaas wel wat extra werk bij kijken. Door te kiezen voor één leverancier voor het overgrote deel van uw infrastructuur, maakt u alles veel eenvoudiger. Toch zijn bedrijven soms wat terughoudend omdat ze met een aantal zorgen zitten. Hoe u komaf maakt met die muizenissen? Zoek een bedrijf dat een partnership biedt en niet zomaar een contract: een 'one-stop-shop IT-leverancier'.



Wat als u een tool wil die uw one-stop-shop niet heeft?

Een goede partner staat open voor suggesties. Hij zal bereid zijn om met u hierover in gesprek te gaan. Is het voor hem ook interessant om die tool aan zijn portfolio toe te voegen, dan zal hij daarvoor de juiste competenties aanwerven. Natuurlijk is dit niet altijd haalbaar, daarom hebben de beste one-stop-shops ook een netwerk van partners. Blijkt een softwarepakket niet in hun uitgebreide aanbod te zitten, dan verwijzen ze u door naar een leverancier die met hen samenwerkt en waar u met een gerust hart op kunt vertrouwen.

Krijgt mijn leverancier zo geen monopolie op mijn IT waardoor de kosten de pan uit rijzen?

Bij de verkeerde partner is dit een begrijpelijke vrees. Wanneer u zorgvuldig een one-stop-shop kiest, mag dit echter geen probleem zijn. Een manier om dit aan te kaarten bij uw leverancier is door zijn aanbod te benchmarken. Met die gegevens in handen, kunt u met hem een gesprek aangaan. Ga dus bij de keuze van uw partner na of zij hiervoor openstaan. Zo niet, dan zoekt u het beter ergens anders.

Nu het Internet of Things boomt, de cloud zijn weg vindt naar het bedrijfsleven en artificiële intelligentie zijn intrede maakt, beschikken bedrijven over steeds meer data. Toch halen ze er geen of onvoldoende profijt uit. De belangrijkste reden daarvoor is dat veel bedrijven niet de juiste kennis in huis hebben om het maximum uit hun data te halen. Dat hoeft op zich ook niet, want er zijn genoeg externe partijen die hen daarbij kunnen helpen. Het belangrijkste is om data niet koud te laten worden, want door data slim in te zetten faciliteert u niet alleen bedrijfsautomatisatie en -optimalisatie, maar kunt u ook nieuwe businessmodellen creëren.

Maar hoe gaat u ermee aan de slag? “De eerste stap is om het kaf van het koren te scheiden”, aldus Roel De Cuyper, Connected Company Innovation Manager bij Realdolmen. “Alle data waar een bedrijf over beschikt moeten in kaart worden gebracht om vervolgens te analyseren welke gegevens waardevol zijn en welke gegevens niet. Eens u over kwalitatieve data beschikt, is het een kwestie van er betekenis aan te geven. In deze fase moet u vooral nadenken over wat u ermee wenst te bereiken.”

Verdienen met data

“Wanneer u het juiste inzicht in uw data hebt, kunt u nadenken of u er ook geld mee kunt verdienen”, vult Peter Cuypers, Program Manager Innovation, aan. “Afhankelijk van de sector waarin u actief bent en de doelstellingen die u voor ogen hebt, kan dit op verschillende manieren.”

Een eerste manier om geld te verdienen met data is door uw bedrijfsprocessen te optimaliseren. Predictive maintenance is daar een goed voorbeeld van. Bedrijven die erin slagen om aan de hand van data-analyse te voorspellen wanneer een machine een onderhoudsbeurt nodig heeft, besparen een pak onderhoudskosten. Bovendien verhoogt het ook de beschikbaarheid van de machines.

Cuypers: “Je kan voor uiteenlopende zaken waarde uit data halen en daarmee processen optimaliseren, zoals het ophalen van vuilnis, waarbij sensoren in de glascontainer zorgen voor het ideale ophaalmoment. Sensoren kunnen ook helpen om het gebruik van ruimtes te monitoren. Zo kan je bijvoorbeeld vergaderruimtes of wc’s efficiënter gebruiken en onderhouden.”

Er zijn uiteraard nog andere manieren om uw data te valoriseren. Soms vindt u die buiten de traditionele kernactiviteit van uw onderneming, want misschien zijn uw

LAAT UW DATA niet koud worden

data wel interessant voor een ander bedrijf. De Cuyper: “Logistieke bedrijven kunnen hun wagens - die sowieso rondrijden - bijvoorbeeld uitrusten met sensoren die de luchtkwaliteit, CO₂-uitstoot en temperatuur meten. Die data zijn op hun beurt interessant voor toepassingen in de industrie om bepaalde industriële installaties te laten opstarten of net stil te leggen.” Door deze data als een product te gebruiken en ook zo aan te bieden, ontstaan er nieuwe manieren om inkomsten te genereren.

Betere klantenervaring

Het loont ook vaak om in te zetten op de customer experience. “Waarom wordt iemand klant van uw bedrijf?”, vraagt Cuypers. “Omdat u die klant een toegevoegde waarde kunt bieden. Hoe meer u op de wensen van de klant kunt inspelen, hoe sterker u die klanten aan u bindt. Data kunnen daarbij zeer nuttig zijn. Zo is informatie over de voorkeuren of de aankoopgeschiedenis van de klant extreem waardevol als u de klant een betere service wil bieden. Hoe meer u weet over uw klanten, hoe persoonlijker u hen kunt benaderen, en dat helpt dan weer om meer te verkopen. Zo zie je dat data rechtstreeks kunnen leiden naar hogere inkomsten.”

“Hoe meer u op de wensen van de klant kunt inspelen, hoe sterker u die klanten aan u bindt.”

Peter Cuypers, Program Manager Innovation

TEAM TE HUUR

Op een vlotte, flexibele manier betrouwbare IT'ers met de juiste vaardigheden ter beschikking stellen. Dat is ongetwijfeld een van de meest doeltreffende manieren waarop een IT-partner de CIO kan ontzorgen. Maar in complexe omgevingen volstaat die individuele versterking niet altijd, en moet er soms een heel team worden ingehuurd. Team Sourcing heet dat dan, en daar weet Jan Graulus, Manager Professional Services bij Realdolmen, alles over.

“Mensen met bepaalde vaardigheden ter beschikking stellen, of ‘competence sourcing’, zoals dat heet, doet Realdolmen al heel lang”, steekt Jan Graulus van wal. “Bedrijven doen op ons een beroep voor die activiteit omdat ze de juiste profielen niet vinden op de arbeidsmarkt of omdat medewerkers met die competenties tijdelijk moeten worden vervangen. Dankzij onze kritische massa – circa 1.400 consultants, van wie er een duizendtal vast in dienst zijn bij ons – slagen we erin om onze klanten meestal heel snel uit de nood te helpen.”

Handige bijkomende diensten

Dankzij competence sourcing kun je als CIO dus zonder al te veel moeite aan medewerkers geraken die over de vaardigheden beschikken om bepaalde taken tot een goed einde te brengen. Dat is vooral handig om de continuïteit te verzekeren van dagelijkse, operationele activiteiten, of voor heel specifieke projecten. Maar in een complexe omgeving volstaat dat vaak niet.

“Sommige organisaties vragen ons om volledige teams te leveren”, zegt Graulus. “Daar bestaan verschillende formules voor, al dan niet met SLA's. Zo heb je bijvoorbeeld ‘managed seats’-contracten, waarbij we ervoor zorgen dat een team van pakweg vijf mensen met bepaalde competenties constant ter beschikking is. In geval van ziekte of vakantie zorgen wij ervoor dat er even bekwame vervangers zijn.”

Bij dit soort contracten horen vaak bijkomende diensten, vertelt Graulus: “We bieden bijvoorbeeld flexibiliteit in up-staffing en downstaffing. Als de klant in bepaalde periodes meer of minder mensen nodig heeft, kunnen we ook daarvoor zorgen. Nog zo'n dienst is knowledge management,



waarbij een zogenaamde technical account manager (vaak de unit manager van een team) ervoor zorgt dat iedereen in zijn of haar team up-to-date blijft met nieuwe ontwikkelingen, en hoe die van nut kunnen zijn voor de organisatie of het project waar ze aan werken.”

Moelijk vervangbare profielen

Naast de managed seats-formule kunnen bedrijven ook nog op andere manieren aan team sourcing doen. “Er is ook best wat vraag naar managed staffing”, legt Graulus uit. “Terwijl het in competence sourcing doorgaans over courante profielen gaat – customer support-medewerkers of developers, bijvoorbeeld – dient managed staffing eerder om moeilijk vervangbare profielen in te vullen. Denk maar aan business analisten. Om te vermijden dat je dergelijke mensen nog moet beginnen te zoeken op het moment dat er iemand wegvalt, worden potentiële kandidaten vooraf al gescreend en geaccrediteerd – uiteraard in nauw overleg met de klant.”

Relatie met de klant verandert

Bij competence sourcing is er doorgaans minder overleg tussen de klant en de “leverancier”. Vaak werkt men

DREAM TEAM

Team sourcing kan een grote hulp vormen voor een organisatie, maar het vergt meer overleg dan louter competence sourcing. Waar moet je op letten om ervoor te zorgen dat een en ander vlot verloopt?

- **Spreek heel duidelijk met de klant af** wat de teams wel en niet doen.
- **Communiceer vooral zeer goed** over de resultaatsverantwoordelijkheid en de verwachtingen die de klant daarover heeft.
- **Conflicten hoeven geen probleem te zijn.** Soms zijn ze zelfs nodig om vooruitgang te boeken. De Realdolmen medewerkers worden daarom getraind en gecoacht op team dynamics en -vaardigheden. Het voornaamste is dat je voor een omgeving zorgt waar vertrouwen en een focus op het gezamenlijk doel sterk aanwezig zijn.

hiervoor samen met verschillende partijen tegelijk en verloopt de rekrutering via een portal. De beschikbaarheid van de medewerkers en de prijs zijn vaak de meest doorslaggevende factoren die de keuze voor een leverancier bepalen.

Bij team sourcing, waarbij dus veel verschillende formules en tal van bijbehorende diensten mogelijk zijn, ligt dat enigszins anders. “Hierbij gaan we veel meer in functie van de specifieke noden van de klant werken”, legt Graulus uit. “Dat betekent dat de

samenwerking met de klant intensiever en proactiever wordt. Zo worden klanten bijvoorbeeld uitgenodigd om projecten in te dienen als oefening voor onze AcADDemICTs en kunnen ze de projectpresentaties bijwonen. Deze klanten krijgen vaak inzage in toekomstige beschikbaarheden van onze medewerkers, waardoor ze in staat zijn om sneller schaarse profielen in te zetten. Met een aantal klanten maken we ook afspraken op het vlak van gezamenlijke opleiding, knowledge management en rekrutering.”



Realdolmen levert DE JUISTE EXPERTISE VOOR AUTOMATISERING bij ArcelorMittal

ArcelorMittal ontwikkelt de komende jaren een compleet nieuw software-programma voor de planning en opvolging van hun productie. De staalproducent heeft daarvoor veel meer IT-experts nodig dan hij zelf in huis heeft. Daarom zorgt Realdolmen voor de juiste kennis op het juiste moment.

“We ontwikkelen een volledig nieuwe supply chain toepassing, wat een gigantische uitdaging is”, vertelt Didier Marichal, teamverantwoordelijke bij ArcelorMittal. Voor zo’n groot project waren externe handen meer dan welkom. Realdolmen is momenteel een van de belangrijkste leveranciers van consultants.

“We werken al lang samen met Realdolmen, dus we zijn ook al snel bij hen gaan aankloppen”, aldus teamverantwoordelijke Geert Van Canneyt. “We hebben teams gevormd rond specifieke expertise, zoals integratie of .NET”, vult zijn collega Ken Wauters aan. “Geleidelijk is het aantal medewerkers van Realdolmen gegroeid.”

Proactieve screening van kandidaten

Teamverantwoordelijke Didier Marichal: “Het is vaak moeilijk om mensen met de juiste kennis te vinden. Daarom is het een grote hulp dat Realdolmen ons daarbij ondersteunt. Ze stellen ons proactief kandidaten voor, waarbij ze rekening houden met onze noden. Dankzij de heel nauwgezette screening door

Realdolmen is het aantal aangenomen kandidaten die ze ons voorstellen veel hoger dan normaal. Zo verliezen we zelf weinig tijd met de selectie en krijgen we meteen waardevolle externe medewerkers aan boord die het project voorstuwen.”

De grootste talenten, vers uit de schoolbanken

De IT-verantwoordelijken van ArcelorMittal zijn ook zeer te spreken over het acADDemICT-programma van Realdolmen. “Dat is intussen al een begrip onder IT-organisaties en jonge academici”, zegt Marichal. Realdolmen selecteert hierbij de grootste talenten onder elke lichterling pas afgestudeerden en geeft hen een intensieve training van drie maanden. Er is niet alleen oog voor hun technische kennis maar ook voor ‘soft skills’, zodat ze onmiddellijk inzetbaar zijn.

Realdolmen wacht niet tot we hen een vraag stellen – ze overleggen constant met ons en screenen voortdurend mogelijke nieuwe medewerkers.

Geert Van Canneyt: “We worden door Realdolmen ook betrokken bij de projectoefeningen die de acADDemICTs uitvoeren, wat een nog sterkere start oplevert. Realdolmen wacht dus niet tot we hen een vraag stellen – ze overleggen met ons, screenen voortdurend mogelijke nieuwe medewerkers, voeren evaluatie-gesprekken en zorgen ervoor dat hun medewerkers zo lang mogelijk bij ons aan boord blijven, bijvoorbeeld zelfs door alleen mensen te selecteren die niet te ver wonen. Die continuïteit is belangrijk: zo bouwen we binnen de teams kennis op en werken we beter en efficiënter samen.”

belgium.arcelormittal.com

Didier Marichal en Geert Van Canneyt,
Teamverantwoordelijken, ArcelorMittal





RIZIV schakelt externe IT-consultants in voor pionierswerk binnen de overheid

Milena Mitrovic, sourcing en program manager, RIZIV en Nick Marly, CIO RIZIV

Het RIZIV ofwel het Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering beheert de overheidsmiddelen voor de verzekering van geneeskundige verzorging en invaliditeitsuitkeringen. Ze leiden dat alles in goede banen met een uitgebreide IT-infrastructuur. Om huidige systemen en toekomstige innovatie te ondersteunen, ging de overheidsinstantie via een raamcontract met Realdolmen in zee om in-house consultants te leveren.

De IT-afdeling van het RIZIV is binnen de verschillende overheidsinstanties een echte innovator op het vlak van IT. Ze gaan voorbij zuivere ondersteuning van de business, vertelt Milena Mitrovic, sourcing en program manager bij RIZIV: "We zijn de drijvende kracht achter enkele innovatieve IT-projecten. Over twee jaar verhuizen we bijvoorbeeld naar een nieuw gebouw en willen we volledig digitaal werken, een stap die veel overheidsinstanties samen met het RIZIV willen zetten. Die digitalisatie,

maar ook andere innovaties, zorgt voor groeiende IT-noden die we met ons eigen personeel en expertise niet kunnen opvangen. Daarvoor nieuwe medewerkers aanwerven is geen sinecure, dus kozen we om een externe partij in te schakelen."

"Onze infrastructuur is alvast op externe medewerkers voorzien", aldus Nick Marly, CIO van het RIZIV. "De hulp van Realdolmen zorgt dat we de mankracht en expertise hebben om onze voortrekkersrol te behouden en het maakt onze doorgedreven digitalisatie mogelijk.

Op zoek naar de beste Microsoft-partner

In een federale setting verloopt de aanwerving van een partner net iets anders. Niet het RIZIV zelf maar Smals, een vzw die overheidsdiensten in contact brengt met IT-partners, kiest een leverancier via een raamcontract. "Willen we een nieuwe partner dan stellen we een profiel op. Smals zoekt

dan de consultant die het best aan onze eisen beantwoordt", vertelt Mitrovic. "Realdolmen kwam als een van de meest geschikte externe Microsoft-consultants uit de bus en daar waren we zeer tevreden mee. In het verleden werkten we al samen met hen en dat was steeds een positieve ervaring. Bovendien kent het bedrijf het RIZIV, onze noden en profielen. Ze zijn dus zeker een van de geprefereerde partners."

Samenwerken aan Government Cloud

De kennis van de consultants laat zich ook voelen buiten het RIZIV. "Onze IT-afdeling zet actief zijn schouders onder innovatie binnen de overheid. Zo nemen we een grote verantwoordelijkheid in de 'Government Cloud'. We houden ons daar onder andere bezig met de Microsoft Azure stack en daarvoor maken we dus maar al te graag gebruik van de expertise van onze Realdolmen-consulenten", aldus Marly. "Het is maar een van de manieren waarop ze zich als echte partner profileren. Van onze kant uit beschouwen we hen ook als deel van ons team: we gaan samen op opleiding, eten samen in onze kantine en ze hebben, net zoals onze eigen medewerkers, ook afstemmingsgesprekken."

www.riziv.fgov.be

Met SaaS GEEN PRESTATIEDRUK MEER OP INFRASTRUCTUURVLAK

De snelle technologische evolutie en digitale transformatie zijn niet meer te stoppen. Elk bedrijf gaat vandaag ongetwijfeld door een veranderingsproces. Een van de grote veranderingen in het IT-landschap is dat steeds meer toepassingen worden aangeboden 'as a service' en in de cloud draaien in plaats van op eigen servers.

Ook businessstoepassingen zoals CRM, ERP en boekhoudpakketten worden meer en meer via de cloud gebruikt. Die tendens kennen we onder de noemer van Software as a Service (SaaS): software die als een online dienst wordt aangeboden. Het softwarebeheer is daarbij de verantwoordelijkheid van een partner. Die biedt een antwoord op alles wat enigszins te maken heeft met software, zoals servercapaciteit, updates en het meten van de prestaties. Een hele opluchting voor de interne IT-afdeling, die zich hierover niet langer zorgen hoeft te maken. Niet te verwonderen dat lokaal draaiende software het steeds vaker moet afleggen tegen het gebruiksgemak van de cloud.

Druk van de schouders

Door de verantwoordelijkheid over de bedrijfssoftware door te geven aan een externe partner, valt er bij de CIO een grote druk van de schouders. Een SaaS-provider heeft bovendien een veel grotere IT-voetafdruk, wat schaalvoordelen oplevert wat betreft snelheid, veiligheid en betrouwbaarheid. Uw

gemoedsrust als CIO stijgt en u hoeft minder tijd te investeren in het beheer en onderhoud van software en servers. Ook de continuïteit wordt verzekerd, want de leverancier garandeert permanente opvolging. Een erg belangrijke vereiste van de 24/7-beschikbaarheid die organisaties en eindgebruikers verwachten. De onderliggende infrastructuur van uw cloudpartner is ontdubbeld, perfect beveiligd en klaar om mogelijke problemen of rampen op te vangen. Zo gaan uw kostbare data nooit verloren.

Via de cloud worden software upgrades automatisch uitgevoerd zodat alle medewerkers steeds met de laatste nieuwe functionaliteiten werken. De upgradeniveaus blijven gelijk en zo kunnen de applicaties standvastig met elkaar communiceren. Daarnaast hanteert bijvoorbeeld Microsoft een cloud-first-strategie: de laatste nieuwe ontwikkelingen worden eerst in de cloud geïntroduceerd.

Voorspelbare kosten

Waar u vroeger vaak in één keer een erg groot bedrag moest vrijmaken voor licenties, wordt er in een SaaS-model enkel aangerekend wat u daadwerkelijk gebruikt (de operationele kosten) op basis van een maandelijkse betaling. Zo kunt u de TCO gemakkelijker

>>>

HET SAAS-AANBOD VAN REALDOLMEN



MICROSOFT DYNAMICS 365

Dynamics 365 helpt bedrijven om gegevens en relaties samen te brengen, intelligentie in het besluitvormingsproces in te bouwen en betere resultaten te boeken. Dynamics 365 combineert verschillende toepassingen zoals CRM en ERP in één platform: niet alleen Sales, Service en Marketing dus, maar ook Finance & Operations, Talent management, Project Service Automation, Customer Insights, Field Services, ... Een heleboel apps die samenwerken in de cloud. Dankzij Microsofts open ecosysteem worden alle verschillende businessnoden opgevangen binnen hetzelfde platform.

MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR SALES, SERVICE & MARKETING

Een sterke CRM-oplossing die uw processen stroomlijnt en de winstgevendheid van uw verkoop-, marketing- en serviceafdelingen verhoogt. Microsoft Dynamics 365 for Sales, Service & Marketing is een veelzijdig platform dat alles wat cruciaal is voor het ontwikkelen, verbeteren en behouden van uw klantrelaties samenbrengt.



MICROSOFT DYNAMICS 365 FOR TALENT

Een centraal platform in de cloud waarmee u de HR-processen en –registratietaken binnen uw organisatie kunt optimaliseren en automatiseren. Microsoft Dynamics 365 for talent creëert met laagdrempelige en visuele data-analyses een volledig 360-gradenbeeld van de medewerker, 'from hiring to retiring'. Alles wat u nodig hebt om een modern HR-beleid te voeren.

SALESFORCE

Salesforce is een volledig geïntegreerd systeem voor het beheren van alle interacties met klanten en prospecten doorheen hun 'customer journey'. Een ideale oplossing om de digitale transformatie van uw bedrijf te faciliteren en zo uw bedrijf te helpen groeien en successen te realiseren. Doordat u uw processen gaat herdenken en stroomlijnen, maakt u ook komaf met gefragmenteerd denken. Onder andere sales, marketing, 360 view, financiële processen, case management, customer service en field service maken er deel van uit.



inschatten. U krijgt niet langer te maken met kosten door soms onverwachte maar broodnodige investeringen, zoals bij het vollopen van de geheugencapaciteit. Dat betekent dat de kosten planmatig onder controle worden gehouden en de cashflow verbetert. Bij een SaaS-oplossing heeft de leverancier de kosten en de complexiteit van het licentie-model verpakt in een end-to-end product.

Aanpassingen op maat?

Generalistische software wordt vaak als nadelig bestempeld. Kan een bedrijf zich genoeg differentiëren als het bij wijze van spreken met dezelfde tools werkt als de concurrent? Op zich mag dat geen probleem zijn, vooral wat je ermee doet is van belang. Een piano wordt pas tot leven gewekt door de pianist, die het niveau van het gespeelde stuk bepaalt. Natuurlijk is het mogelijk dat er extra functionaliteiten gewenst zijn. Microsoft ontwikkelde daarvoor PowerApps, een platform waarop je laagdrempelig zelf applicaties kan maken en zelf aanpassingen kunt doen aan bestaande apps. Het is opgezet volgens het low-code-principe, zodat zelfs businessmensen zelf kunnen ontwikkelen wat ze nodig hebben. Ook hierbij blijven de voordelen van SaaS gelden; de zelf ontworpen apps passen naadloos bij wat er al is en er wordt automatisch voor gezorgd dat bijvoorbeeld de security niet te omzeilen is.

War for Talent

De focus van de CIO verschuift zo naar het toevoegen van waardevolle ondersteunende diensten om het gebruik van SaaS aan te vullen. Wordt het maximale uit de software gehaald door de gebruikers? Wordt de software op zo'n manier ingezet dat het de businessdoelstellingen mee zal ondersteunen? Het zijn vragen die u zich pas kunt stellen wanneer de software up and running is.

**IN 2025 ZAL
VOLGENS GARTNER
55%
VAN DE GROTE BEDRIJVEN
succesvol een
all-in cloud SaaS-strategie
geïmplementeerd hebben.**

Daarnaast is het belangrijk om wendbaar te blijven op het vlak van software. Elk bedrijf moet blijven evolueren en er moeten vandaag zelfs al antwoorden klaarliggen op vragen van morgen. Een verschuiving in uw businessdomein kan ervoor zorgen dat u vrijwel meteen nood hebt aan bijvoorbeeld meer licenties of meer capaciteit. Een ander gevolg van de digitale transformatie is dat zowat elk bedrijf aast op de beste IT-profielen van de arbeidsmarkt. Het creëren van een aangename werknemerservaring speelt in de 'war for talent' in uw voordeel. Daarbij hoort zeker een flexibele manier van werken. Via SaaS kunnen werknemers vanop elke locatie samenwerken in de cloud. Daarnaast kunnen ze ook met hun vragen terecht bij de helpdesk van de SaaS-vendor, die hen snel en efficiënt ondersteunt.

Samengevat betekent een SaaS-strategie dat een bedrijf eenvoudig kan migreren van onnodig complexe en verouderde legacy-systemen, zijn mobiliteit en wendbaarheid kan vergroten, de operationele efficiëntie kan verbeteren en - vooral - de focus kan leggen op businessresultaten in plaats van zich zorgen te maken over IT.

DP World Antwerp werkt aan **DIGITALE TERMINAL**

Bij DP World Antwerp, een van de grootste containeroverslag-bedrijven in de haven van Antwerpen, wil men de logistiek achter het laden en lossen van containers zoveel mogelijk digitaliseren. Een flinke klus voor CIIO Patrick Putman en zijn team, die maar al te blij is dat hij de voorbereiding en uitvoering van projecten aan zijn IT-partners kan overlaten.

Elke dag duizenden containers laden en lossen, honderden vrachtwagens die het terrein op- en afrijden, manoeuvrerend tussen de vele containerkranen en reusachtige zeeschepen die niet de minste vertraging mogen oplopen - het is een logistieke uitdaging die kan tellen. Het spreekt voor zich dat dit proces sterk gebaat is bij een zorgvuldig uitgekende IT-aanpak. Om zich daarop volop te kunnen concentreren, wil CIIO (Chief Information & Innovation Officer) Patrick Putman zich zo weinig mogelijk hoeven te bekommeren om de dagelijkse IT-activiteiten waar elk groot bedrijf mee te maken heeft: e-mail, databeheer, updates van Office-toepassingen, enzovoort.



Foto: Arthur Los

Beter en veiliger samenwerken

En daarin speelt Office 365 van Microsoft een grote rol, legt Patrick Putman uit: “Dankzij deze technologie kunnen onze medewerkers meer samenwerken zonder dat we er al te veel resources voor moeten uittrekken. Er wordt vaak ad hoc samengewerkt. Zo kunnen collega’s via Microsoft Teams overleggen, bestanden delen en samen aan presentaties werken.”

Door het inschakelen – en juist gebruiken – van de nieuwe tools vinden er merkbaar minder fysieke meetings plaats, wat flink wat tijd bespaart en de productiviteit ten goede komt. Ook de analytische hulpmiddelen die deel uitmaken van Office 365, zoals MyAnalytics bijvoorbeeld, dragen daartoe bij.

Daarnaast is er ook vooruitgang geboekt inzake IT-beveiliging. “Onze fysieke beveiliging is heel streng geregeld volgens de internationale wetgeving, maar de IT-systemen liepen op dat vlak wat achter”, vertelt Patrick Putman. “Die achterstand hebben we intussen ruimschoots bijgebeeld.”

Denk in het heden

Ervoor zorgen dat zijn collega’s optimaal kunnen samenwerken is belangrijk, maar de CIIO wil zich vooral voorbereiden op de uitdagingen die DP World Antwerp de komende tien à twintig jaar te wachten staan. “IT moet zoals elektriciteit of water zijn”, vindt hij. “Het moet er nagenoeg ongemerkt zijn, zonder al te veel moeite. De keuze van een goede IT-partner is daar uiteraard belangrijk in, maar daarnaast moet je er ook op de juiste manier mee omgaan. Bedrijven moeten stoppen met zeggen wat de partner moet doen, je moet hen vragen naar oplossingen.”

Bedrijven moeten stoppen met zeggen wat de partner moet doen, je moet hen vragen naar oplossingen.

Door een partner te kiezen waaraan hij in het volste vertrouwen de actuele IT-zorgen van zijn organisatie kan overlaten, heeft Patrick Putman de handen vrij om naar de toekomst te kijken. “Een concreet plan voor zo’n langetermijnaanpak bestaat niet”, vindt hij. “Je moet vooral goed kijken wat er rond je heen gebeurt, je laten inspireren door wat er op je afkomt. En zeker niet in hokjes denken.”

www.dpworldantwerp.com



OPTIMALISERING EN MAXIMALE ONTZORGING voor hardware- en softwarelicenties

44



Toekomstgerichte bedrijfsleiders begrijpen dat een digitale transformatie, 'digital first', noodzakelijk is om ook in de toekomst relevant te blijven. Steeds vaker kijken ze hierbij naar de CIO en de IT-afdeling om deze transformatie niet alleen te faciliteren maar ook proactief aan te sturen door slim gebruik te maken van technologische innovatie.

Jelle Vervaeke, Group Manager van Products & Licenses, de Realdolmen-afdeling die het centrale aanspreekpunt is voor alle hardware- en softwarevraagstukken: "We zien op de werkvloer dat CIO's innovatie hoog op de agenda hebben staan, maar dat ze niet altijd de nodige bandbreedte hebben vanwege de operationele IT. Het IT-park, met de aankoop en het beheer van hardware en software, is daar het fundament van. Als dat efficiënt en wendbaar is ingericht, kan het bedrijven succesvol laten groeien." Vernieuwingscycli van vier jaar of meer zijn echter vaak nog de standaard, omdat dat de evolutiegraad van technologie enkele jaren geleden was. Intussen ligt het tempo van de technologische evolutie echter veel hoger. "Als je dat tempo niet kunt volgen, loop je een technologische achterstand op die de groei zal vertragen en mogelijk zelfs belemmeren", zegt Vervaeke.

Voorspelbaarheid en flexibiliteit

De snelle technologische evolutie maakt dat ook de complexiteit van het IT-park toeneemt. Het vraagt behoorlijk wat tijd en resources, en dus extra kosten, om hierover de controle te behouden. Het is dus logisch dat CIO's hiervoor een uitbestedingstraject verkiezen. Vervaeke: "Een partner als Realdolmen kan de CIO maximaal ontzorgen op het vlak van zijn werkplekbeheer en IT-infrastructureur. We beschikken daarvoor over een assortiment van maar liefst 150 merken en technologieën. We zijn ook houder van de hoogste partner-certificeringen in de markt. Omdat we weten dat elke organisatie te maken krijgt met pieken en dalen in de business, werken we bovendien volgens een flexibel as-a-service-model en met pay-per-use-totaaloplossingen.



Dit zorgt voor voorspelbaarheid en geeft onze klanten de flexibiliteit om te groeien, maar ook om te krimpen. Die combinatie maakt ons uniek in België.”

Bid- en buy services voor een snellere time-to-market

Ontzorging heeft trouwens niet alleen te maken met het beheer van IT-producten, maar ook met de inkoop ervan. Bid- en buy services optimaliseren en standaardiseren dit inkoopproces, dat vaak omslachtig is en een snelle time-to-market in de weg staat. Ook voor partijen die over een eigen inkoopafdeling voor IT beschikken, zoals grote bedrijven en overheidsorganisaties. Vervaeke: “Dankzij onze uitgebreide expertise en slagkracht kan Realdolmen het inkoopproces aanzienlijk verkorten. We zijn daarbij niet het reguliere ‘doorgeefluik’ of de traditionele ‘dozenschuiver’ maar we geven ook strategisch advies dat we met SLA’s onderbouwen. Doordat we een groot volume draaien, krijgen we ook zeer competitieve inkoopmogelijkheden en –voorwaarden. En dat is niet alleen goed voor ons maar zeker ook voor onze klanten.”

Nieuwe businessmodellen: geen revolutie maar evolutie

“Naast deze operationele ontzorging van IT-producten kunnen we klanten ook begeleiden naar nieuwe businessmodellen en technologieën die deze transitie ondersteunen. Denk bijvoorbeeld aan het IoT, de werkplek van de toekomst en artificial intelligence”, aldus Vervaeke. “Onze decennialange ervaring in traditionele infrastructuurgerelateerde IT helpt ons trouwens om op een veel gezondere manier met de klant na te denken over de digitale disrupties en nieuwe technologieën die hij hierop kan inzetten. We zijn daarin anders dan andere bedrijven die vanuit één bepaalde niche aan een technologische oplossing werken met de klant, maar daarbij het grotere geheel uit het oog verliezen.”

Realdolmen komt daarmee tegemoet aan de paradox waarmee veel bedrijven te kampen hebben, want bepaalde investeringen zijn nu eenmaal gebeurd en kunnen ook niet altijd zomaar overboord gegooid worden. Vervaeke: “En dat hoeft ook niet. Je kunt het

bestaande als hefboom gebruiken. Vergelijk het met een vliegtuig. Je moet ervoor zorgen dat je nieuwe onderdelen kan toevoegen en andere kan wijzigen of verwijderen, zonder dat het toestel stilvalt in de lucht en crasht. Het is ook niet zo dat als je vandaag beslist om als traditioneel taxibedrijf digitaal te transformeren dat je morgen een doorwinterde Uber bent. Zo werkt het in de praktijk niet. Een geleidelijke transitie is dikwijls de meest aangewezen route.”

Samenwerkingsverbanden die inspireren

Realdolmen speelt ook proactief in op samenwerkingsverbanden met zijn leveranciers en servicepartners. “We nemen niet alleen de competitiviteit en performantie onder de loep, maar we bekijken ook hoe we hen maximaal kunnen inzetten op onze eigen projecten en die van onze klanten”, legt Vervaeke uit. “Neem bijvoorbeeld de steden en gemeenten. Zij staan voor grote uitdagingen om de leefbaarheid van de stad en de dienstverlening naar de burgers te verhogen. Een deel van de oplossing kan erin bestaan om te evolueren naar intelligente steden of Smart Cities. Wij kunnen voor hen de juiste leveranciers rond de tafel brengen die op internationaal vlak al het een en ander hebben bewezen. Partijen zoals Cisco hebben bijvoorbeeld al succesvol Smart Cities geïmplementeerd in Kopenhagen en Amsterdam en kunnen voor Belgische steden bruikbare inspiratie opleveren die wij faciliteren.”

Rstore als online ontzorger

Met Rstore stelt de Products & Licenses-groep zijn aanbod aan IT-producten ook online ter beschikking. Vervaeke: “Rstore is meer dan een online winkel, het is een portaal waarmee de klant volledig op maat van zijn inkoopbeleid bestellingen kan plaatsen en administratief kan opvolgen. We zijn uiteraard geen Bol of Coolblue, dat is ook onze ambitie niet. We leveren dan ook geen consumentenproducten waarbij de klant na ontvangst nog alles zelf moet installeren en onderhouden. Bij Rstore gaat het over professionele gamma’s inclusief staging, tagging, testing en imaging. Dat is onze toegevoegde waarde en ook hier speelt maximale ontzorging een centrale rol.”

Realdolmen kan het inkoopproces aanzienlijk verkorten en zeer competitieve inkoopmogelijkheden en –voorwaarden bedingen.

Omdat we weten dat elke organisatie te maken krijgt met pieken en dalen in de business, werken we volgens een flexibel as-a-service-model en met pay-per-use-totaaloplossingen.



COLOFON

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER:
Thomas Verschueren
Marketing Manager
Vaucampsiaan 42
1654 Huizingen

COPYWRITING & EDITING:
Charlotte Peeters
Christel Vanhoof
Quadrant Communications

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.

Together. Twice the impact.



Benut samen met Realdolmen het volle potentieel van uw organisatie. Gedreven door technologische innovaties in ICT. Op het tempo van uw ambitie. Met fundamenteel effect.

Als onderdeel van Gfi Group – actief in 20 landen – vergroten we voortaan onze slagkracht nog meer. Zo biedt Realdolmen u de juiste strategische, tactische en operationele antwoorden op elke ICT-vraag. Geen obstakels, geen beperkingen. Enkel impact.

www.realdolmen.com

