

Uitbesteden van ICT- en applicatiebeheer

'ontzorgt' Van den Heuvel



Businesscase: Van den Heuvel

Van den Heuvel Bedrijven Groep uit Heesch, dat eind 2008 'live' ging met Metacom, heeft ook het ICT- en applicatiebeheer in handen van VanMeijel gelegd. Deze aanpak past prima in de ICT-filosofie van Van den Heuvel. Die komt er eigenlijk op neer, dat ICT simpelweg een instrument is, dat altijd moet werken en waar de organisatie zo weinig mogelijk tijd aan moet besteden. Dankzij de uitbesteding van het ICT-beheer kan Van den Heuvel zich volledig toewijden op de bouwprojecten en hoeft zich volgens Gerrit Mosterd, financieel directeur van Van den Heuvel Aannemingsbedrijf, over de ICT geen zorgen te maken.

Van den Heuvel's visie op de ontwikkeling van ICT is ronduit zakelijk. Een voortrekkersrol in nieuwe ICT-toepassingen ambieert het Brabantse bouwbedrijf niet, want het investeert bij voorkeur in technologie, die haar waarde in de praktijk bewezen heeft. "Ik moet nog zien, hoe al die nieuwe ICT-toepassingen zich ontwikkelen", zegt Mosterd. "We zijn gespecialiseerd in het aanleggen van ondergrondse infrastructuur zoals kabel- en leidingwerken voor opdrachtgevers als Vitens en Alliander. Al die opdrachtgevers zijn ieder voor zich bezig met de ontwikkeling van toepassingen om bijvoorbeeld direct vanaf de werkplaats

te kunnen rapporteren over werkzaamheden, gebruikte materialen, de positie van de leidingen en gewerkte uren. Op zich prima toepassingen met duidelijke voordelen, maar niet als wij straks met vier verschillende PDA's of notebooks op de werkplek rondlopen. Ik zou dan liever wachten totdat er een uniforme en integrale manier van werken ontwikkeld is."

Uitbesteding

De no-nonsense houding ten opzichte van ICT is kenmerkend voor Van den Heuvel. Na de snelle overstap naar Metacom, dat in 2008 bijna com-



pleet werd aangeschaft, maakte Van den Heuvel vrijwel meteen ook de keuze, om het IT-beheer aan VanMeijel uit te besteden. “Met name om er zeker van te zijn, dat het systeem altijd naar behoren functioneert, altijd up-to-date is en dat problemen snel opgelost worden”, verduidelijkt Mosterd. “VanMeijel verzorgt het complete applicatiebeheer en de systeembewaking voor Metacom. Het beheer van de hardware en de fysieke infrastructuur, zoals de 1,5 Mb glasvezelverbindingen tussen de vestigingen is uitbesteed aan een andere leverancier.”

“Wij hoeven ons geen zorgen te maken of onze software up-to-date is en we profiteren net zo goed van de verbeteringen”

Systeembewaking

Alle Metacom-databases en -applicaties draaien op eigen servers, die op het hoofdkantoor in Heesch staan. Daarnaast is er een virtuele back-up server, die gebruikt kan worden als er problemen zijn. De dienstverlening door VanMeijel is keurig in een contract voor systeembewaking vastgelegd. Onderdeel van de dienstverlening is bijvoorbeeld de monitoring van het geheugengebruik, de directories, de beschikbare schijfruimte, de data-

base en tal van andere functies. Elke maand wordt er een trend & risico rapportage samengesteld, die inzicht geeft in de prestaties van het systeem en het functioneren van Metacom. De systeembewaking gebeurt helemaal op afstand.”

Voor de melding en registratie van ICT-problemen in de organisatie werkt Van den Heuvel met Topdesk, een IT-helpdesk oplossing. Via Topdesk komen alle meldingen over ICT-problemen binnen. Het gaat om zo'n honderd meldingen per maand. De applicatiebeheerders bij VanMeijel kunnen ook in het systeem inloggen en waar nodig meldingen over Metacom afhandelen. Bij de storingsafhandeling zijn trouwens duidelijk prioriteiten geformuleerd, die afhankelijk zijn van de ernst van de problemen en vooral van de (mogelijke) gevolgen voor de continuïteit van de bedrijfsvoering bij Van den Heuvel.

Updates en fixes

Ook het installeren van updates wordt op afstand geregeld. Dat gebeurt één keer per kwartaal. De hot-fixes en aanpassingen worden eerst in een testomgeving geïnstalleerd en pas aan Van den Heuvel beschikbaar gesteld als ze getest zijn en eventuele problemen verholpen. De gebruikers krijgen per e-mail een melding, dat er een aanpassing of update is doorgevoerd. Zo blijft de overlast voor gebruikers tot een minimum beperkt, maar kan Van den Heuvel toch profiteren van de aanpassingen en verbeteringen, die VanMeijel continu in haar software doorvoert. Naast de systeembewaking en configuratie op afstand, heeft Van den Heuvel een strippenkaart van VanMeijel afgenomen. Die strippenkaart geeft recht op een vast aantal uren ondersteuning door



een technisch consultant op locatie. Daarnaast komt een keer per maand een consultant bij Van den Heuvel op bezoek, om structurele problemen en wensen in kaart te brengen en in overleg met de kerngebruikers op te lossen.

Aantrekkelijke optie

Mosterd is goed te spreken over de uitbesteding van het ICT- en applicatiebeheer. “Sinds de implementatie in 2008 hebben we weinig echte problemen gehad. Er worden wel eens opmerkingen gemaakt over de snelheid van het systeem en de schermopbouw, maar dat soort problemen wordt soms ook door de verbinding veroorzaakt. En we hebben wel eens discussie over de mate van urgentie. Hoewel sommige problemen strikt genomen de bedrijfscontinuïteit niet in gevaar brengen en voor VanMeijel dus een minder hoge prioriteit hebben, kunnen ze voor onze interne processen wel heel storend zijn. En dat willen we juist voorkomen, want ons uitgangspunt blijft toch dat de ICT-voorzieningen gewoon moeten draaien. En daarin slagen we blijkbaar prima. Van sommige collega’s in de bouw, die zelf het ICT- en applicatiebeheer verzorgen, hoor ik dat het aantal storingen en problemen vele malen groter is. Wij hoeven ons geen zorgen te maken of onze software up-to-date is en we profiteren net zo goed van de verbeteringen, die in het overleg van de GWW-gebruikers voorgesteld worden. De uitbesteding van ICT- en applicatiebeheer geeft gewoon een groot stuk zekerheid.”

Mosterd heeft becijferd, dat beheer op afstand voor een middelgroot bouwbedrijf als Van den Heuvel ook in financieel opzicht een aantrekkelijke optie is. “We hoeven geen vast personeel in

dienst te nemen om de applicaties te beheren en up-to-date te houden. Dat hebben we nu voor een vast bedrag per maand geregeld. Ik kan het echt ieder bedrijf aanraden.”

Over Van den Heuvel

Van den Heuvel Bedrijven Groep is met zo’n 250 werknemers en een jaaromzet van zo’n 35 miljoen euro een middelgrote aannemer, die actief is in de onder- en bovengrondse infrastructuur. De groep bestaat uit vijf divisies: Grond- Weg- en Waterbouw, Nuts-Infra, Telecom Networks, Industrie en Advies en Diensten, dat zich bezighoudt met de voorbereiding en engineering van projecten.

Specialisatie

Van den Heuvel heeft zich steeds meer toegelegd op ondergrondse infrastructuur en kabel- en leidingwerken voor nutsbedrijven en telecomproviders. Die activiteiten maken nu al zo’n 70% van de omzet uit. Voor de werkzaamheden zijn in eigen beheer specialistische technieken ontwikkeld; bijvoorbeeld voor aanboringen onder druk, het afstoppen van leidingen en het coaten en waterdicht maken van kelders en leidingsystemen. Het werkgebied beslaat Nederland en België, maar met haar gespecialiseerde technieken is Van den Heuvel ook in andere landen actief. Het hoofdkantoor is gevestigd in Heesch, waar een opslagterrein, een werkplaats en magazijnen ondergebracht zijn. De vestigingen in Amsterdam, Terneuzen, Tiel, Tilburg, Nieuwegein en Veenendaal ondersteunen de regionale GWW- en Nuts-Infra-activiteiten, de divisies Telecom Networks opereert zelfstandig vanuit Nieuwegein.



“ De uitbesteding van ICT-
en applicatiebeheer geeft
gewoon een groot stuk
zekerheid ”

 **VanMeijel**

Voor meer informatie neem contact op met:

Van Meijel Automatisering bv
Duit 8 - 8305 BB Emmeloord
Telefoon 0527 - 61 47 67

Fax 0527 - 61 32 71
Email vma@vanmeijel.nl
Website www.vanmeijel.nl