

Uitbesteden geeft IT-afdeling De Rijke lucht

'Focus op applicaties voor klant'

"We willen veel meer bezig zijn met de vraag 'Wat kan ICT doen voor de logistiek?' dan met het in de lucht houden van systemen", zeggen Jorrit Roskam en Mark van Veen van De Rijke Group. Daarom zijn hardware en IT-beheer uitbesteed. "Onze IT-afdeling is nu ruim de helft kleiner, terwijl de kwaliteit met 50 procent is gestegen."

"We waren altijd veel tijd kwijt met brandjes blussen: computers die kapot waren repareren, of software die vastliep weer aan de gang krijgen", vertellen Jorrit Roskam en Mark van Veen, resp. supply manager IT en IT manager Europe bij De Rijke. "Daardoor kwamen we te weinig toe aan wat we eigenlijk wilden: applicatiebeheer en het ontwikkelen van toepassingen om de service aan onze klanten te verbeteren." Om die reden besloot de logistiek dienstverlener, actief voor verladers in onder andere de (petro)chemie en food & feed, in 2011 de hardware en het IT-beheer uit te besteden. Vanwege de goede relatie met Duco Rob, de directeur van DesktoptoWork in Den Haag, is dit bedrijf sinds die tijd de vaste IT-partner van De Rijke.

Thin clients

De pc's en servers zijn bij De Rijke vervangen door thin clients die via een Citrix-netwerk in verbinding staan met de servers in het datacenter van DesktoptoWork. "Dit staat in Steenbergen, met een backuplocatie in Rotterdam", zegt Roskam. Hij vertelt dat het abonnement dat



Service verhogen
"Nu hardware en ICT-beheer zijn uitbesteed, richt onze IT-afdeling zich op applicaties die de service verhogen", zeggen Jorrit Roskam (links) en Mark van Veen.

De Rijke bij DesktoptoWork afneemt een desktop biedt met de look&feel van Windows 7. "Hierin zitten de standaardapplicaties zoals MS Office. Ook alle andere toepassingen die op de servers bij DesktoptoWork draaien, zijn vanuit deze desktop te benaderen." Dat zijn onder meer de Kewil MOVE supply chain software, ritplanningssysteem Ortec Routing & Dispatch, het TMS IXTransport-Operator en de Unit4 Coda financiële software. "Daarnaast draaien ook nog aardig wat kleinere applicaties in de cloud", zegt Roskam. DesktoptoWork verzorgt het onderhoud aan de hardware bij De Rijke en het softwarebeheer, zoals het maken van backups en installeren van updates. Roskam: "Zijn er ergens problemen met de IT-infrastructuur, dan pakt DesktoptoWork dat - in overleg met ons - meteen op." Ook het licentiebeheer en de beveiliging zijn de verantwoordelijkheid van het IT-bedrijf. "Vooral het beveiligen van IT-systemen is zo complex dat het voor een logistiek dienstverlener

eigenlijk niet haalbaar is er de juiste kennis voor in huis te hebben en op peil te houden", is de ervaring van Roskam en Van Veen.

Minder IT-ers

Inmiddels neemt De Rijke bij DesktoptoWork zo'n 570 gebruikers af voor de vestigingen in de Benelux, Groot-Brittannië en een deel van Frankrijk. Dit betekende dat het aantal medewerkers op de eigen ICT-afdeling in Europa van 17 naar 7 kon worden teruggebracht. "Vanuit deze kostenbesparing financieren we het outsourcen", zeggen Roskam en Van Veen.

Een kostenbesparing wordt ook gerealiseerd bij de hardware. "PC's moeten na 3 à 4 jaar worden vervangen, terwijl thin clients zo'n vijf jaar meegaan", licht Roskam toe.

Hogere kwaliteit

Sinds de software bij DesktoptoWork in de cloud draait, kan De Rijke sneller nieuwe gebruikers aanmaken dan voorheen, en zijn de bedrijfssystemen

vanaf elke locatie toegankelijk, ook van thuis uit. Daarnaast is de performance van de software gestegen. Roskam: "Systemen starten sneller op en zijn ook sneller in gebruik dan voorheen." Bovendien heeft de IT-afdeling van De Rijke nauwelijks nog werk met licentiebeheer. "Met name de licenties van Microsoft zijn lastige materie", vindt Roskam. "Wij beheren zelf nu alleen nog de licenties van enkele bedrijfssystemen." De grootste winst van het outsourcen ligt volgens Roskam en Van Veen echter in het feit dat de kwaliteit van de interne IT-afdeling enorm is gestegen. "Nu we geen werk meer hebben met hardware en softwarebeheer kunnen we ons helemaal focussen op onze corebusiness: goede logistieke dienstverlening aan onze klanten. We hebben tijd om met klanten mee te denken en applicaties te ontwikkelen die onze service verhogen."

Sandra Waenink