

Novisource managed omvangrijke Business- en ICT projecten bij haar **klanten**

case

2

Vanuit Nieuwegein vinden dagelijks honderden interim professionals hun weg naar de top 100-bedrijven van Nederland. Zo managen zij omvangrijke Business- en ICT projecten.

**Voor het eigen netwerk rekent
Novisource echter voor 100%
op Computation.**

"Novisource is actief op twee fronten," zo meldt Willem Verloop, één van de drie directeureigenaren van Novisource, "We bieden business consultancy aan de top 100-bedrijven in Nederland. Denk aan ING, Siemens, ABN AMRO, Rabo, Fortis. Grote bedrijven met grote en complexe projecten. Onze technisch specialisten werken met Oracle en Microsoft. Voor de middelgrote bedrijven bouwen en implementeren we ook CRM-systemen. De tweede activiteit brengen we op de markt onder de naam B-Street. B-Street is een zogenaamde intermediair in hoogwaardige Business- en ICT kennis en -management. Dagelijks sturen we rond 250 ZZP-ers op pad!"

Dynamisch systeem

Novisource begon in 2001 als pure intermediair, met zeven mensen. Nu heeft ze rond 125 mensen in vaste dienst, die samen met ruim 250 ZZP-ers een omzet van rond de 45 miljoen euro realiseren. Van de vaste medewerkers melden er zich ongeveer dertig dagelijks op het hoofdkantoor in Nieuwegein. De grootste groep komt daar zelden of nooit. Voor contact met de consultants in het veld is Novisource dus helemaal aangewezen op het ICT systeem. Met de huidige technieken is dat natuurlijk in principe geen probleem. "Maar dat is echt alleen 'in principe' zo," zegt Verloop. "In de praktijk zijn er altijd kleine en grote problemen. Met computers is er vaak wat. Dat komt omdat het, anders dan bijvoorbeeld een auto, een dynamisch systeem is. Dagelijks komen updates van onder andere Microsoft automatisch binnen, en soms heeft die nieuwe software zeer onverwachte consequenties voor een ander programma. En dan werkt het niet meer. Wij gaan dan niet zelf zoeken naar oplossingen, wij zijn geen beheerder. Wij bellen de mensen van Computation en zij maken het in orde."

Betrouwbaar

"Door de jaren heen is het meerdere malen nodig geweest om het systeem naar een hoger betrouwbaarheidsniveau te brengen. Meer mensen op het netwerk, zwaardere programma's, een draadloos netwerk voor de laptops van bezoekers en voor de vergadering van projectteams. Je hebt een database nodig, waarop je datgene wat je nodig hebt kunt aansluiten. Van een recht-toe-recht-aan website tot de standaard kantoorinrichting en van een geavanceerd CRM systeem tot een razendsnel back-upsysteem. En, vooral: het moet betrouwbaar zijn."

Deskundigheid

Voor Verloop en zijn mede-directeuren was de keus van een beheerder dan ook een heel belangrijke. Een bedrijf dat zelf ICT experts in dienst heeft en dus exact weet waar ze over praat, koos voor het onderdeel beheer na ampel overleg voor Computation. "Verschillende factoren speelden bij die keuze een rol. Ten eerste: deskundigheid. We hadden bij nadere kennismaking alle vertrouwen in de professionaliteit van Computation en dat vertrouwen is tot op de dag van vandaag nog nooit beschaamd. Tweede factor: vaste prijs per server, laptop en desktop. We weten aan het begin van het jaar precies wat het ons gaat kosten en dat is ideaal als je gaat budgetteren. En de derde factor, die pas het laatste jaar essentieel is geworden: 24/7 storingsdienst."

Ervaring

Daarnaast meldt Verloop nog dat naast deskundigheid en prijs ook de ervaring een rol speelt. De manier waarop je te woord wordt gestaan als je belt over een probleem, het taalgebruik en de spellingsvaardigheid bij het verzenden van emailberichten spelen allemaal een rol. "Dat zijn officieel natuurlijk geen doorslaggevende argumenten, maar ze spelen wel degelijk mee." Dat 'all-in' ook echt 'all-in' betekent merkte Novisource in het afgelopen jaar, waarin het een heel nieuw CRM systeem implementeerde. Zulke zaken kosten altijd meer tijd dan geraamd, maar desondanks kwam Computation niet met aanvullende facturen. "Ik heb ook geen zin om bij elke activiteit of opdracht weer een nieuwe prijsonderhandeling te moeten voeren. Afspraak is afspraak. Helder. Dat doen ze goed."

Pro-actief

Soms vallen zaken echt buiten de afgesproken beheertaak, en die worden doorgenomen tijdens het tweewekelijks bezoek dat directeur Martijn van der Schaaf aan Novisource brengt. De lopende zaken worden daarbij in anderhalf uur doorgenomen, besluiten worden genomen en afspraken worden gemaakt. "Wat ik daarin vooral ook waardeer is de pro-activiteit van Martijn," vertelt Verloop, "Hij en zijn mensen zijn helemaal op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op beheergebied en hij legt ons die ook voor, soms als tip, soms als dringend advies. Zo kwam hij enige tijd geleden met een nieuw remote beheertool, waarmee het netwerk op machineniveau gemonitord kan worden. Dat hebben we nu dus geïmplementeerd en het scheelt ons uiteindelijk veel geld. Als we nu zien dat de capaciteit van een server te krap wordt, kunnen we nagaan waar de overbelasting vandaan komt. Dat heeft tot gevolg dat we, in plaats van de aankoop van een nieuwe server, gaan bijsturen met bijvoorbeeld regels rondom het downloaden van informatie op de werkplek. Zo bleken internetradio's geheugen te vreten, vooral als men ook de clipjes mee laat komen..."

Virtualisatie

Dat virtualisatie in een modern bedrijf als Novisource al diep is doorgedrongen mag geen verrassing heten. Door slim indelen kan het serverpark aanmerkelijk krimpen, of het stelt de groei van het aantal servers uit. De kunst is natuurlijk wel om de betrouwbaarheid van de processen niet ten koste te laten gaan van doorgesloten virtualisatiedrang. "Computation houdt uitstekend maat, daarover geen twijfel. Software van Exact heeft een andere configuratie van de database nodig dan bijvoorbeeld het CRM systeem en de Office omgeving. Toch moet alles met elkaar kunnen praten."

Dat lukt meestal prima, maar soms gaat het mis en treedt een storing op. Geen punt, vindt Verloop, als je daarna dan maar hard aan het werk gaat om het in orde te maken. En dat is het geval. "We hebben een contract afgesloten waarbij we van 's morgens 8 uur tot 's avonds 6 uur onmiddellijk geholpen worden, hetzij op afstand hetzij door een monteur op locatie. Tussen 6 en 11 uur 's avonds en in de weekeinden krijgen we hulp op afstand. Er zijn zoveel mensen die nog na werktijd en in het weekeinde hun email checken of voorbereidingen treffen voor de volgende dag!"