

“Uitbesteden van ICT-beheer om groei van de organisatie te realiseren”

Voor het Brabantse bedrijf NOTOX B.V. is continuïteit in ICT essentieel: NOTOX is één groot en hypermodern laboratorium. Alles draait om het testen van geneesmiddelen en chemicaliën met hightech apparatuur. De resultaten worden vervolgens zorgvuldig vastgelegd in een adviesrapport voor de opdrachtgever. Uitval van ICT-systemen is dus onacceptabel.

Situatie

NOTOX groeit en ziet het belang van ICT razendsnel toenemen. Maarten van Breemen, hoofd information technology NOTOX: “We hadden in 1983 twaalf werknemers, één server en twee terminals. Inmiddels hebben we tegen de 300 medewerkers in dienst en die zijn bijna allemaal volledig afhankelijk van ICT-apparatuur.” De ICT-afdeling van NOTOX was niet op deze groei berekend. In totaal werkten er vier mensen waarvan een aantal in deeltijd. NOTOX was dan ook van mening dat de risico's in deze situatie te groot werden: “Als we één dag met onze ICT-omgeving uit de lucht zijn,

hebben we zo een manjaar aan onderzoeken verloren” aldus Van Breemen. Daarnaast brengt een sterke groei van een organisatie als NOTOX ook de nodige risico's met zich mee. Vandaar dat Kender Thijssen gevraagd is om een “First Scan” uit te voeren. Daar kwam uit naar voren dat de waarborging van ICT naar een professioneler plan getild moest worden om de primaire bedrijfsprocessen beter te ondersteunen. Omdat de eigen ICT-afdeling de capaciteit hiervoor niet in huis had stond NOTOX voor de keuze: óf extra mensen in dienst nemen óf ICT uitbesteden.



“Als we één dag met onze ICT-omgeving uit de lucht zijn, hebben we zo een manjaar aan onderzoeken verloren”. Door uitbesteden van ICT-beheer is de bedrijfszekerheid waar de klanten van NOTOX om vragen gewaarborgd.

Doelstelling NOTOX

Van Breemen: "Onze klanten eisen bedrijfszekerheid van ons. Ze willen alleen zaken doen met een stabiel en betrouwbaar bedrijf. We voeren duur onderzoek voor ze uit en worden dan ook regelmatig door instanties geïnspecteerd. De zekerheid van gewaarborgde continuïteit van onze ICT is dus essentieel voor de bedrijfscontinuïteit van NOTOX."

Oplossing

Het ICT-beheer uitbesteden. In samenwerking met Kender Thijssen is een gedetailleerd plan opgesteld voor de overstap van een onderhoudscontract naar een beheercontract. De infrastructuur is aangepast en de nieuwe helpdesk is van start gegaan. Als er nu een storing is op het gebied van onze generieke ICT, dan reageert Kender Thijssen direct. Kender Thijssen bewaakt op afstand volautomatisch de beschikbaarheid van onze servers en netwerk en grijpt in als het mis gaat. Daarnaast beheert Kender Thijssen de eerstelijns helpdesk: bij problemen kunnen de medewerkers van NOTOX daar op werkdagen terecht (per e-mail of telefoon). Bovendien is NOTOX door dit beheercontract klaar voor de toekomst. Uitbreiding van werkplekken is geen probleem, de continuïteit is en blijft gewaarborgd. NOTOX heeft zich daarmee degelijk voorbereid voor meer groei van de organisatie.

De rol van Kender Thijssen

Er is gekozen voor Kender Thijssen vanwege het professionele advies en de eerdere projecten die Kender Thijssen voor NOTOX heeft uitgevoerd. Met de geboden functionaliteit beschikt NOTOX over een goede basis ICT-infrastructuur inclusief 24x7 onderhoud. Zo heeft Kender Thijssen het voor NOTOX mogelijk gemaakt om zich te focussen op dat waar ze goed in zijn: het testen van geneesmiddelen en chemicaliën voor hun klanten.

Afgenomen diensten:

- First Scan en bijbehorend advies.
- Optimalisatieprojecten voorafgaand aan het beheertraject o.a. virtualisatie van server- en storageomgeving.
- Migratie, levering, installatie en implementatie.
- Volledig ICT-beheer: servers, netwerken, werkplekken, printers en database- en storage-omgeving.
- End-user helpdesk.
- Hardwareonderhoud, softwaresupport en callmanagement van 3e partijen.

Kender Thijssen helpt middelgrote en grote organisaties beter te presteren. Dat doen we door goed te begrijpen wat organisaties écht nastreven. Door het slimmer toepassen van informatie- en communicatietechnologie. En door de continuïteit hiervan te waarborgen. Daarbij gaan we aangenaam professioneel te werk.

Kender Thijssen

Postbus 721, 3900 AS Veenendaal

Telefoon (0318) 558 800 Fax (0318) 558 700

info@kender-thijssen.nl

