

VAN GANSEWINKEL GROEP outsourcing

Samenvatting

Behoeftes klant

- Het veilig stellen van een ICT-dienstverlening van hoge kwaliteit tegen een marktconforme prijs, waarbij continuïteit van primair belang is en blijft;
- Het veilig stellen van een kwalitatief hoogstaande ondersteuning van de ICT-processen, waarbij uniformiteit en meetbaarheid van de dienstverlening als uitgangspunten beschouwd worden;
- Innoverend denken, waarbij de Van Gansewinkel Groep maximaal gebruik kan maken van de ICT competenties van Cegeka en waarbij het ICT-partnershipprincipe de relatie tussen beide organisaties scherp houdt;
- Flexibiliteit en aanpassingsvermogen van de dienstenleverancier voor wat de fluctuerende afnamebehoefte van Van Gansewinkel Groep betreft;
- Realisatie van een eenduidige infrastructurele architectuur, waardoor Van Gansewinkel Groep de garantie heeft dat de aanwezige ICT-componenten solide en krachtig genoeg opschaling toe te laten.

Cegeka activiteiten

- Alle activiteiten rond hosting of het beheer van Servers en Werkplekken
- Alle activiteiten in verband met het beheer van netwerken (MLAN, MWAN) en telefonie (IPT/VOIP/GSM)
- Servicedesk voor vragen, incidentmeldingen, change requests
- Technisch beheer van applicaties, zowel de office als de administratieve applicaties rond de primaire en secundaire processen
- Ter beschikking stellen van hardware en software
- Applicatie-integratie en Business Intelligence

1. De klant

Van Gansewinkel Groep

Al meer dan 40 jaar profileert Van Gansewinkel Groep zich in de sector van de afvalzorg als een vijfsterrendienstverlener. Met 6.500 medewerkers is Van Gansewinkel Groep ook een van de grotere Europese afvaldienstverleners. De groep heeft zijn thuismarkt in de Benelux maar is ook actief in andere Europese landen waaronder Frankrijk, Portugal, Polen, Tsjechië en de UK.

In april 2007 werd er een wijziging doorgevoerd in de aandelenstructuur van Van Gansewinkel Groep.

Aandeelhouders zijn nu CVC Capital Partners (CVC), Kohlberg Kravis Roberts & Co. (KKR), Oranje Nassau Groep (ONG), Intermediate Capital Group (ICG) en het management, dezelfde aandeelhouders als die van AVR, één van de grootste afvalverwerkers in Nederland.

Omwille van de grote complementariteit werd er in diezelfde maand een aanvang gemaakt met de integratie van beide bedrijven. Inmiddels is deze integratie afgerond en is de Van Gansewinkel Groep naast afvaldienstverlener nu ook grondstoffen- en energieleverancier. Het AVR-concern realiseert een jaaromzet van meer dan 1,2 miljard euro.

De 5-sterrendienstverlening van Van Gansewinkel Groep slaat op 'klantgerichtheid', 'integriteit', 'vakmanschap', 'veiligheid' en 'innovatie'. Belangrijk voor Van Gansewinkel Groep is het ontwikkelen van totaaloplossingen die volledig afgestemd zijn op de situatie van de klant.

Per klantensector identificeert Van Gansewinkel Groep de specifieke behoeften en bepaalt het bedrijf de complexiteit van het afvalvraagstuk, waardoor ze in staat zijn om een maatoplossing aan te bieden.

2. Het objectief

Van Gansewinkel Groep koos voor de volledige ICT-outsourcing van haar infrastructuur. De voornaamste redenen:

- Van Gansewinkel Groep krijgt hierdoor de beschikking over een standaardwerkplekinfrastructuur tegen een zeer marktconforme prijs per werkplek en van een kwaliteit die boven het marktgemiddelde ligt.
- Deze standaardwerkplekinfrastructuur wordt op een uniforme wijze beheerd over alle Europese landen waarin Van Gansewinkel Groep actief is, heen. De huidige en nieuwe ICT-diensten moeten op een efficiënte manier over al die landen kunnen uitgerold worden. Hiervoor werd er een transparante governancestructuur gedefinieerd.
- Van Gansewinkel Groep krijgt de beschikking over W(L)intel-applicatieomgevingen tegen een prijs per costdriver, zoals onder meer named user, concurrent user, CPU, Diskspace, ...;
- Van Gansewinkel Groep beschikt door deze samenwerking over een partner die resultaatverantwoordelijkheid (bonus/malus) neemt voor hosting, technisch applicatiebeheer en voor het beheer van de telefonie en de netwerken. Het kwaliteitsniveau van de geleverde diensten kan gemeten worden aan de hand van standaard en marktconforme Key Performance Indicators (KPI's) en via klanttevredenheidsmetingen op basis van ITSat (Giarte). Er worden heldere financiële incentives gedefinieerd voor meetbare verbeteringen van de dienstverlening.
- Vermits de activiteiten ondersteund worden door een schaalbare oplossing, kan Van Gansewinkel Groep groeien als organisatie en is het bedrijf in staat om flexibel en snel om te gaan met grote en kleine veranderingen.

3. Cegeka en haar opdracht

Waarom Cegeka?

Cegeka biedt aan Van Gansewinkel Groep een outsourcingdienst aan die perfect overeenstemt met de doelstellingen van de klant. De pragmatische aanpak en de flexibiliteit van de dienstverlening zijn de punten waarmee Cegeka het verschil maakt.

Cegeka's opdracht en oplossingen

In 2007 werd het outsourcingcontract van Van Gansewinkel Groep, na een heruitbesteding en een RFPtraject onder begeleiding van Morgan Chambers, opnieuw aan Cegeka toegekend. In 2008 is de omvang van deze opdracht verdubbeld. Ze heeft nu ook betrekking op de infrastructuur van de AVRorganisatie.

Aan deze uitbreiding ging opnieuw een RFP-traject onder leiding van EquaTerra vooraf. Cegeka verzorgt de hosting en de beveiliging van de totale infrastructuur (werkplek, server, netwerk, telefonie), het ter beschikking stellen van hard- en software, het technische applicatiebeheer en de ondersteuning van de eindgebruikers door de servicedesk. De Cegeka-medewerkers opereren zowel

vanuit de Cegekasite in Hasselt als vanuit de locaties van de klant in Eindhoven en Rotterdam.

Cegeka ondersteunt voor Van Gansewinkel Groep meer dan 3.000 werkplekken, meer dan 200 Wintelservers, HP, IBM AIX- en Sun Solaris UNIX-serverclusters en beheert het netwerk (WAN, LAN, IPT) voor Nederland en België.

Cegeka's thin client-concept

Circa 40 % van de desktopwerkplekken, die op het netwerk van de Van Gansewinkel groep aangesloten zijn, worden omgeuild tegen een thin client.

Met zijn beperkte omvang (15 x 10 x 6 cm) en platte beeldscherm, neemt deze computer zeer weinig ruimte in op het bureau. De thin client heeft een uitgesproken positieve impact op kosten, duurzaamheid en veiligheid.

Hij gebruikt slechts 10 % van de stroom van een gewone pc, waardoor dit onderdeel van het totale bedrijfsproces veel goedkoper wordt. De nieuwe computer kost maar even 25 % minder en is robuuster dan een gewone pc, geruisloos en ook beter inzetbaar in stoffige omgevingen.

De thin clients kennen geen eigen dataopslag en worden verbonden met een centrale server in het datacenter van Cegeka. Daar worden niet alleen alle data opgeslagen, maar ook alle software voor Van Gansewinkel Groep.

Ontvreemding van een thin client levert dan ook geen veiligheidsrisico op.

Op werkplekken waar zware toepassingen moeten draaien, wordt de desktop-pc gehandhaafd.

De Van Gansewinkel Groep hanteert hierbij het concept 'een thin client tenzij ...'.

De eerste ervaringen met de Thin Client zijn zeer positief.

4. technologie

Operating Systems

- Server
- Microsoft Win2K3
- IBM AIX 5.2
- Sun Solaris
- Linux Debian/SEL

Client

- Microsoft Win2000
- Microsoft WinXP

System software

DBMS

- Microsoft SQL2000, SQL2005
- Oracle
- Progress
- Sybase

Webservers

- Microsoft IIS
- Apache

Diversen

- Microsoft ISA 2004
- Microsoft Sharepoint 2003
- Microsoft Exchange 2007
- Blackberry
- McAfee
- Mimesweeper
- Checkpoint Firewall-1
- Citrix
- CA Unicenter Service Desk R11

Methodologie

- ITIL Best Practices
- Prince II-projectmethodologie

5. Contactgegevens klant:

Van Gansewinkel Groep

Flight Forum

Eindhoven

Nederland

Jac-Rice van Brunschot

Program Manager

E-mail: jac-rice.van.brunschot@vangansewinkel.com

Site: www.vangansewinkel.com

6. Contactgegevens Cegeka:

Cegeka nv

Universiteitslaan 9

B-3500 Hasselt

Tel. +32 (0) 11 240 234

E-mail: marketing@cegeka.be

Site: www.cegeka.be