



SOLIPSIS DOORGRONDT BUSINESS VOOR ICT-OPLOSSINGEN

DE VRAAG ACHTER DE VRAAG

‘U vraagt, wij draaien.’ Op basis van dat principe wordt bij bedrijven de ICT-infrastructuur vaak ingericht, maar houdt deze ook rekening met onvoorzienigheden, onderliggende kwesties in de processen en de koers die de organisatie in de toekomst wil varen? Juist daarin ligt de toegevoegde waarde van Solipsis, een gedegen specialist die eerst de business doorgrondt en daarna de infrastructuur inricht.

Met een bedrijfsgeschiedenis die teruggaat tot 1984 mag Solipsis zich een ervaren speler noemen, die zijn vakgebied mee hielp ontwikkelen en bepaald niet zomaar meelift op de hausse van de laatste twee decennia. Oprichter Wim Buitenhuis, die nog steeds de rol van algemeen directeur vervult, schetst ter introductie een profiel van de organisatie. “We hebben vestigingen in Zaltbommel, Brakel en Schiphol-Rijk, waarvan we de eerste twee in de nazomer zullen samenvoegen tot één groot kantoor in Zaltbommel. Binnen onze dienstverlening kun je drie hoofdactiviteiten onderscheiden. Allereerst ‘managed services’, het inrichten en beheren van ICT-infrastructuur

in de zin van netwerken, soft- en hardware. Onder de noemer ‘document management’ faciliteren we platformen om documenten te creëren, elektronisch te archiveren met een goede terugvindbaarheid en wettige handtekeningen toe te voegen bij het opslaan. ‘Performance management’ behelst het presenteren van waardevolle managementinformatie door data uit allerlei bronnen te halen, met name uit je operationele systemen.”

SERVICE-INTEGRATOR

In dit artikel concentreren we ons op de eerste discipline, managed services. “ICT heeft alleen waarde als het de business en de gebruikers op de juiste manier ondersteunt,” zegt Erik Hasselo, commercieel manager bij Solipsis Managed Services. “Dat betekent niet alleen de onderliggende infrastructuur inrichten, de basis van alles, maar ook applicaties van de opdrachtgever desgewenst kunnen beheren én ervoor zorgen dat die data veilig benaderbaar zijn, overal en altijd. Daarnaast omvat de dienstverlening het beschikbaar stellen van resources - opslagruimte en

"ICT heeft alleen waarde als het de business en de gebruikers op de juiste manier ondersteunt", aldus Wim Buijtenhuis (l) en Erik Hasselo (r).

'WIJ NEMEN DE REGIE EN DENKEN VOORUIT, MET ALS INSTEELK PROBLEMEN PROBEREN TE VOORKOMEN IN PLAATS VAN ZE ACHTERAF TE MOETEN OPLOSSEN'

rekenkracht - in de private cloud en het helpen realiseren van de digitale transformatie wanneer de klant kiest voor public cloud. Tot slot nemen wij steeds vaker een extra rol aan, die steeds belangrijker wordt in onze sector: die van service-integrator. Dit betekent dat wij de contracten die klanten met andere ICT-partijen hebben als het ware operationeel uitvoeren, met als belangrijk voordeel één aanspreekpunt voor alle issues."

24 UUR MONITOREN

Daarbij kenmerkt Solipsis zich volgens Hasselo door een proactieve attitude. "Wij nemen de regie en denken vooruit, met als insteek problemen proberen te voorkomen in plaats van ze achteraf te moeten oplossen. De systemen van onze opdrachtgevers monitoren wij 24 uur per dag en constateren we dat er iets dreigt fout te gaan, dan anticiperen we daarop en treffen maatregelen. Een storingsmelding komt eigenlijk al te laat; wij stellen dan liever de drempel om een geautomatiseerde waarschuwing te geven lager in. Mocht een probleem onvermijdelijk blijken, dan reageren we snel en adequaat. Als service-integrator pakken we deze rol ook op ten aanzien van contracten die onze klanten met andere partijen hebben. Ligt bijvoorbeeld vast dat zo'n partij een probleem binnen vier uur moet oplossen, dan zetten we die opdracht daar niet alleen uit, maar controleren ook de opvolging. Mocht zo'n bedrijf zich niet aan de gemaakte afspraken houden, dan contacteren wij tijdig onze klant om af te stemmen welke actie we zullen ondernemen."

HET JUISTE VERWACHTINGSPATROON

"Binnen dat proces van monitoren zijn heel veel verschillende zaken te peilen, zoals lijnsnelheid en -bezetting, schijfcapaciteit en processorsnelheid," geeft Buijtenhuis aan. "Allemaal indicatoren om vast te stellen of er mogelijk ergens iets gaat mislopen. Systeemlandschappen worden steeds complexer, zeker door de verwevenheid met internet: hoe leg je veilige verbindingen en hoe beheer je die, vooral sinds vorig jaar de AVG-wetgeving geldt? Dit valt voor bedrijven steeds lastiger te overzien, dus zoeken ze naar een betrouwbare partner die hen op het volledige ICT-vlak kan ondersteunen. Wij hechten er heel veel waarde aan om het juiste verwachtingspatroon te creëren. Zonder in bureaucratie te verzanden werken wij heel gestructureerd, wat tot uiting komt in de certificaten die ons bedrijf behaald heeft: ISO 27001 en, specifiek voor de financiële wereld, ISAE 3402." Niet voor niets kiezen gerenommeerde ondernemingen als Fransen Gerits (diervoeders), Favorite Gifts (relatiegeschenken) en Wissenraet Van Spaendonck (ondersteuning van brancheverenigingen) voor Solipsis. De ICT-specialist richt zich op bedrijven vanaf circa 25 werkplekken/werkstations in een straal van ruwweg vijftig kilometer rondom standplaats

Zaltbommel. "Veel service verlenen we op afstand, maar we willen altijd binnen een uur ter plaatse kunnen zijn," motiveert de algemeen directeur.

BIP-MAP

Aan het begin van dit artikel kwam al even aan de orde dat Solipsis de ICT bij een opdrachtgever benadert aan de hand van de business. Hasselo: "Dat doen we onder de noemer BIP-map, verwijzend naar 'business in process.' Vaak start de kennismaking met een klant op basis van een specifieke behoefte of vraag. Wat wij dan doen is samen in kaart brengen welke processen er in het bedrijf omgaan en welke consequenties eraan hangen als er een storing zou optreden. We willen ook weten welke applicaties daaraan hangen, welke mensen daarmee werken en wanneer en op welke momenten er rapportage dient plaats te vinden. Er kunnen ook vraagstukken spelen als 'voldoen de data aan de AVG-richtlijnen?', 'hoeveel data zou je bij een calamiteit mogen verliezen?' en 'hoe snel moet een back-up operationeel zijn?' Allemaal zaken die een grote invloed uitoefenen op de wijze waarop wij de ICT-omgeving gaan inrichten." Buijtenhuis: "We maken niet alleen een momentopname, maar nemen ook samen met de klant de verwachte groei in van de onderneming onder de loep. Beter nu alvast anticiperen op de toekomst dan later de infrastructuur weer grondig te moeten veranderen. 'Roadmap', noemen wij dat."

'EERST DENKEN, DAN DOEN'

STRIKTE PROCEDURES

Een pragmatische aanpak en gedegenheid kenmerken Solipsis. Buijtenhuis licht toe: "Veel mensen in de ICT-wereld acteren snel, maar wij zeggen altijd: 'Eerst denken, dan doen.'" Hasselo: "We formuleren dat ook wel eens als: 'Ga eerst voor het whiteboard staan en dan achter het toetsenbord zitten.' De kwestie die de ondernemer bezighoudt lijkt soms duidelijk, maar kan in de praktijk ingewikkelder liggen, daarom stellen wij de vraag achter de vraag." Buijtenhuis vult aan: "Dat doen we vanuit een lange ervaring, onder meer bij grote opdrachtgevers die zeer strikte procedures hanteren, waaraan ook wij moeten voldoen in onze manier van werken. Als zo'n onderneming het verzoek neerlegt om eerst een halfjaar software te testen, leer je vanzelf om je systemen heel doordacht op te leveren. Al die wijsheid gebruiken wij ook weer om onze klanten in het MKB te bedienen, met de solide en doortastende werkwijze die al 35 jaar onze basis vormt."

www.solipsis.nl