



IT MOET ZO SAAI MOGELIJK ZIJN!

KLANT AAN HET WOORD, INTERVIEW MET ARVAL

In gesprek met Jeroen de Ruiter en Rob Nagtegaal

Tekst: Erica van Strien

Foto's: Hans Heemskerck

Twee ondernemingen – letterlijk slechts gescheiden door een rotonde op hetzelfde bedrijventerrein – hebben elkaar gevonden in een opdracht.

Wie Midden-Nederland doorkruist en de A-27 volgt, ontwaart het markante gebouw van een van de grootste internationale leasemaatschappijen van Europa: Arval. De IT afdeling op deze vestiging in Houten is technisch verantwoordelijk voor een soepele dienstverlening in 15 Europese landen.

Arval werkt met accountteams, autonome interne kleine bedrijven die per klant over alle relevante informatie beschikken. Daarmee maken ze service en dienstverlening compact, betrouwbaar en persoonlijk, een belangrijk onderdeel van het visitekaartje van deze internationale speler.

Wereldwijd in 29 landen wordt door meer dan 7000 medewerkers dagelijks ingezet op het bieden van mobiliteitsoplossingen en het uit handen nemen van alle risico's van wagenparkbeheer voor een mondiaal wagenpark van 1.2 miljoen auto's. De dagelijkse uitvoering van efficiënt wagenparkbeheer in een gestroomlijnd proces met korte communicatielijnen, stelt hoge eisen aan de 24/7 beschikbaarheid van alle services.

In Nederland werkt Arval volgens het zogenoemde shared service center principe. Eén van de datacenters in Houten werd in 2006 opgeleverd. Dertien jaar later is het

noodzakelijk om een aantal onderdelen in de MER – de Main Equipment Room – te vervangen. Een uitdaging van formaat, want tijdens de verbouwing moet de bedrijfsvoering onverminderd op niveau blijven.

Jeroen: 'We zijn onze verkenning begonnen bij onze partner in 2006, RITTAL. Zij hebben destijds alles geleverd en laten installeren. Bij de accountmanager van RITTAL informeerde ik wie hij als uitvoerende partner kan aanbevelen.'

'Er zit er toevallig eentje naast je, Rovitech Projects, onze Premium Partner' aldus RITTAL.

Zaken doen met een bijna-buurman was niet alleen bijzonder, het bleek ook echt inhoudelijk een goede match.

'Voor het eerst in 10 jaar werd het stil, best spannend!'

-Jeroen de Ruiter-

Jeroen: 'We hadden ook echt een klik met de engineer van Rovitech die vanaf het eerste moment betrokken was. Ik ben daar zeer van onder de indruk. Hoe hij scant, de vragen stelt, dat moet je kunnen'. Rob herkent dat: 'Met name de meer ingewikkelde projecten zijn aan Rovitech zeer goed besteed. Als we een serverruimte bouwen is het voor ons een uitdaging als het om een serverruimte gaat die nog '100% live' is. Voor zo'n migratie moeten er draaiboeken geschreven worden die garanderen dat er tijdens de uitvoering van de migratie geen hinder is voor de gebruikers. Dat is een mooie uitdaging en ook het leukste om te doen'.

In de wereld van Rovitech is het de kunst om aan niet-techneuten uit te leggen wat er nodig is om hun klantwensen met inzet van concrete technische oplossingen te realiseren. Rob: 'Onze uitdaging ligt in het ontwerp, het vertalen van de klantwens in technische oplossingen. Jeroen heeft verstand van IT, dat is echt een ander vak. Je moet dus – vanuit de verschillende disciplines – eerst dezelfde uitgangspunten formuleren. De volgende fase is het onderbouwen met (autocad)tekeningen. Opnieuw toetsen of we nog op dezelfde golf-lengte zitten. En dat vormt het uitgangspunt voor de rest. Als iedereen ja zegt volgt de fase van het design maken (een DO noemen we dat, een Definitief Ontwerp) en met een benodigde investering.



Voor Jeroen was dat belangrijk, omdat de toestemming uiteindelijk van de moedermaatschappij uit Frankrijk moet komen.'

Wie een blik in het werkplan werpt, leest achter de namen van projectleiders, bouwkundigen, uitvoerder, engineers en service technici slechts twee bedrijfsnamen: Arval en Rovitech. Jeroen: 'In het werkplan is rekening gehouden met onze Enterprise Architectuur*' en de diensten die we tijdens de verbouwing moeten blijven verlenen. We maakten gezamenlijk een gedegen vierfasen-plan, waarin van minuut tot minuut de verantwoordelijkheden, mogelijke calamiteiten en daarop te nemen maatregelen glashelder zijn beschreven en uitgewerkt.'

We zijn benieuwd naar de proceservaringen bij de opdrachtgever gedurende dit toch prestigieuze project. Jeroen: 'Het mooie aan dit project is dat het heel erg afgekaderd is. Een goede kop en een staart, je werkt ergens naartoe. We zijn dat in onze organisatie gewend, kennen de waarde van deze vorm van samenwerking en weten dat er uitdagingen onderweg zullen zijn. Daar leren we van trouwens. We hebben daar intern het afgelopen jaar flink aan gesleuteld en die investering loont zichtbaar als er iets tegenzit. Teams hebben niet alleen maar focus op hun eigen taakgebied, maar verstaan ook de kunst om voor en met anderen mee te kijken en denken.'

'Samenwerken in projectteams is noodzaak bij hoog risico ruimtes'

-Rob Nagtegaal-

Jeroen vervolgt: 'Natuurlijk hebben we een risico-inventarisatie gemaakt en onze zwakste en sterkste punten op rij gezet. Door dat in kaart te brengen met alle betrokken disciplines konden we voorzorgmaatregelen nemen. Hier betaalt zich de fijne samenwerking echt uit. 'In het werk' en op de vloer zijn nog dingen bedacht en opgelost. Daar hebben we over en weer groot respect voor.'

Rob valt gelijk bij: 'Wij zitten het liefst bij een klant met onze teams om te overtuigen dat ie het met ons zou moeten doen. Wat wij nogal eens tegenkomen is dat een project 'getenderd*' wordt. Bij het migreren van een hoog risico serverruimte die 100% live is, is het werken met projectteams - bij ons én bij de opdrachtgever – een absolute must.



Bovendien is er nog een hindernis te nemen: er wordt om deze ruimte heen gewoon gewerkt. Mensen moeten aan de telefoon verstaanbaar blijven, hun werk kunnen doen tijdens het project. Veel mensen die in een groot bedrijf werken en voor hun dagelijks werk afhankelijk zijn van de serverruimte, hebben geen antwoord als je vraagt of er een serverruimte in zit en zo ja, wáár die zit. Ze komen er namelijk nooit. Normaal gesproken bouwen we een serverruimte en daarna gaat de deur dicht. Gebruikers meten de kwaliteit van een project vooral af aan het antwoord op die ene vraag: 'Kan ik gewoon doorwerken?'

'Bij Arval hadden we te maken met heel veel ogen. Daar moet iedereen tegen kunnen en het stelt extra eisen aan de planning van onderdelen die belastend zijn (lawaai maken) voor de werkomgeving. Dat vereist dus echt een strakke afstemming tussen beide projectteams.'

Voor Rovitech is RITTAL een betrouwbare partij. Bovendien is Rovitech één van hun Premium Partners.

'Rovitech is – net als Arval – van de no nonsense. We maken er dan ook geen gewoonte van om iedere klant te interviewen.'

Maar met twee ondernemingen die op hetzelfde bedrijventerrein zitten is het wel leuk om zo'n bijzonder project in de spots te zetten.'

-Rob Nagtegaal-

Rob: 'In onze branche is er maar één magisch woord: beschikbaarheid. Technische systemen kunnen zowel op component- als systeemniveau redundant worden uitgevoerd. Dit houdt in dat bepaalde onderdelen (onder regie van een speciaal algoritme) dubbel, of nog vaker, aanwezig zijn, zodat het geheel goed blijft functioneren wanneer een onderdeel uitvalt. De beschikbaarheid van services kost ook gewoon geld. Maar in dit soort omvangrijke bedrijven kun je uitval gewoonweg niet permitteren.'

Beide partijen hebben voordeel van de fysieke nabijheid van hun bedrijven ervaren. Jeroen: 'Ze waren snel hier en als er iets aan de hand was kon het onder een kop koffie snel geregeld worden.' Voor Rovitech was het ook bijzonder, zo'n project op een rotonde afstand. Rob: 'We zijn een Houtense onderneming en we werken in het hele land. Wij hebben grote datacenters ontworpen en gebouwd in Maastricht, Assen, Heerlen. Dit is wel heel prettig, ook voor het projectteam en de communicatie.'



Desgevraagd geeft Rob aan dat het hebben van een vakkundig projectteam in de samenwerking met Arval het grote verschil heeft gemaakt. 'Dat vertrouwen uitspreken naar een partner maar het project ook echt maken met elkáár. Dat zien we niet zoveel. Heel vaak is het afschermen, meerdere partijen die aanbieden en dan de goedkoopste partij nemen en

'In onze branche is beschikbaarheid het magische woord'

-Rob Nagtegaal-

denken dat dat het beste is. Rovitech is een elektrotechnisch installatiebedrijf. Onze mensen zijn specialisten, daarin onderscheiden we ons van anderen. Bovendien vertellen we niet alleen het verhaal, maar voeren ook zelf het werk uit. Dus ook leveren, monteren en onderhouden van ups-sen, dat doen we zelf. We willen iets toevoegen bij een klant.

Op de website van Arval valt op dat er goed is nagedacht over de manier waarop de bedrijfsidentiteit zichtbaar en voelbaar wordt, binnen en buiten. Zo vinden we bij de vacaturepagina de veelzeggende quote 'Je bent hier niet omdat je een gewone baan zoekt. Je bent hier omdat jij, net als wij, begrijpt dat klanten keer op keer verrast willen worden.'

Eind 2018 is het project opgeleverd. Hoewel niet gecharmeerd van verrassingen, viel de ledverlichting in de racks bij Jeroen in zeer goede aarde. 'Ook al is verrassen voor de klanten tot kunst verheven, in de MER willen we géén verrassingen! Bij IT moet het zo sáái mogelijk zijn!', grijnst hij. 'Maar dit was echt een hele leuke verrassing. Sterker nog, het is een

eyecatcher geworden. Een visitekaartje dus, uiteindelijk is dat het beste compliment dat je kunt krijgen. Er is echter ook een andere kant. Je bent ergens trots op en je mag het uit veiligheidsoverwegingen niet aan iedereen laten zien. Maar het ondersteunt enorm als er audits afgenomen worden, of andere bezoekers die voor ons bepalend zijn een rondleiding krijgen. We kunnen hiermee overtuigen en zichtbaar maken dat we de zaak onder controle hebben. Uiterlijk vertoon is deel van het succes'. Ook Arval kijkt terug op een bijzonder samenwerkingsproject. Jeroen: 'Nog maar een paar maanden geleden wist ik niet waar Rovitech gevestigd was. Dat is verleden tijd. Sterker nog, recent vroeg een relatie mij om een adres voor het vervangen van zijn serverruimte. Mijn antwoord laat zich raden. 'Ik weet waar je moet zijn'. Onze MER ziet er behalve toekomstbestendig en betrouwbaar ook echt heel strak en eigentijds uit. Het is het kloppend hart van ons bedrijf. Met een prachtig blauw spotje erop.'

Naschrift

***Ledverlichting**

De gasten van Arval zijn bij een rondleiding steevast onder de indruk dat de koeling niet in de ruimte, maar in de racks is ondergebracht. Dat bracht Jeroen op een vraag die je alleen aan een vakidoot durft te stellen... zijn de racks er ook in het zwart met blauwe leds?'

Toegepaste techniek (RITTAL)

Rimatrix 5, nieuwe ups, inrow koelmachines en racks. Monitoring & storingsmelding en een blusgassysteem op rackniveau.

Projectteams

Arval: Jeroen, Saïd en I&P teams*.

Rovitech Projects: Laurens, Eddy en Rob.

**Infrastructure & Production teams*

Enterprise Architectuur (EA) vormt de bouwtekening die de structuur en het functioneren van een organisatie beschrijft. Het heeft als doel om te bepalen hoe een organisatie huidige en toekomstige doelen het meest effectief bereikt. Het gaat veelal om vier invalshoeken: business, applicatie, informatie en technologie. Het vastleggen, bijhouden, gebruiken en verbeteren van informatie over deze vier invalshoeken noemen we het werken in een Enterprise omgeving.

Betekenis 'Tenderen'

Een tender is een aanbestedingsprocedure waarbij geprobeerd wordt een bepaalde dienst of een bepaald product binnen te halen door middel van een inschrijving. Deze inschrijving is in de vorm van een offerte. Simpel gezegd is het dus het uitzetten van een opdracht, waarvoor geïnteresseerde partijen zich op kunnen geven.

