



"HET BLEEK DAT WE ER NIET ALLEEN IN TECHNIEK OP VOORUITGAAN, MAAR DAT WE OOK KOSTEN KUNNEN BESPAREN."

Ed Lanen, manager ICT bij Alex

Advies over ICT-architectuur en uitwerking business case

Op de beurs kunnen seconden het verschil maken tussen winnen en verliezen. Niet verwonderlijk dat internetbroker Alex aan de hoogste standaards wil voldoen op het gebied van beschikbaarheid en continuïteit. Alex benaderde Rubicon voor een nieuwe architectuur voor de ICT-infrastructuur en vroeg een business case uit te werken.

‘Dankzij de kostenbesparing raakte het MT ook geïnteresseerd’

Elke CIO balanceert op het grensvlak tussen techniek en business. Ed Lanen, manager ICT bij Alex, kruipt zelfs in de huid van de klant. Hij belegt zelf en weet dus uit eigen ervaring hoe belangrijk het is dat beleggers op elk moment kunnen beschikken over hun tools in dit geval: het online ordersysteem waarmee Alex al jarenlang marktleider is. "Het gaat in onze wereld om emotie. Iedere seconde kan tellen. En het blijft niet bij klachten: als we niet doen wat we beloven, lopen we kans op claims. Want het gaat om geld, veel geld." "Er was alle aanleiding om de architectuur van de ICT-infrastructuur opnieuw te ontwerpen", vertelt Ed Feskens van Rubicon. "Het aantal servers bij Alex was in de loop der jaren enorm gegroeid, tot meer dan 400. Veel apparatuur was aan het einde van de levenscyclus. Dat alles maakte het onderhoud complex en kostbaar." Alex kon geen hogere beschikbaarheid garanderen dan 99,9 procent of in vaktermen: drie negens. Onvoldoende, vindt Lanen. "Onze klanten verwachten 100 procent. Dat is niet haalbaar, maar we kunnen wel meer garanderen dan drie negens."

Seminars aflopen

Toen Lanen besloot zijn ICT-infrastructuur aan te pakken, had hij naar zijn eigen oordeel een informatieachterstand. "Ik ben geen specialist op dat gebied. Daarom ben ik anderhalf jaar geleden begonnen met het aflopen van allerlei seminars. Daar hoor je wat de nieuwste technologieën zijn of wat eraan zit te komen." Met de ideeën die hij opdeed, benaderde hij vervolgens Rubicon om samen met Alex een nieuwe architectuur voor de ICT-infrastructuur te ontwerpen en een business case uit te werken. "Ik had geen ervaring met business cases. Om die reden ben ik op zoek gegaan naar deskundige ondersteuning."

Bovendien heeft een externe partij het voordeel van geloofwaardigheid: Rubicon had geen enkel belang bij de uitkomsten van de business case. Omdat hij eindverantwoordelijk is, heeft Lanen de case zelf aan het MT gepresenteerd. "Toen we aan het project begonnen, had ik er eerlijk gezegd weinig vertrouwen in dat we een case hadden. Maar het bleek dat we onder andere de transactiekosten naar beneden konden krijgen. Dan heb je het niet langer alleen over techniek, maar over kostenbesparingen. Daardoor raakte ook het MT geïnteresseerd."

Drie, vier of vijf negens?

Feskens werkte verschillende scenario's uit voor Alex: niets doen, drie negens, vier negens en vijf negens. Voor elk scenario bracht hij in kaart wat de gevolgen zouden zijn voor stabiliteit, beschikbaarheid, continuïteit, beheersbaarheid en kosten. "Veel bedrijven kiezen eerst voor een proof of concept voor de onderliggende producten en werken daarna pas een business case uit. Wij hebben er in overleg met Alex bewust voor gekozen eerst de strategie uit te werken en vervolgens pas een keuze te maken voor producten." Leveranciers hadden moeite met deze gang van zaken, vertelt Lanen. "Leveranciers moeten op verschillende gebieden thuis zijn, van opslag tot beveiliging, en tegelijkertijd hun nek durven uitsteken als het aankomt op de prijsstelling."

Nuchtere houding

De samenwerking met Rubicon beviel Lanen zo goed, dat hij ook advies vroeg voor de aanschaf van een nieuw contentmanagementsysteem. "Behalve kennis van zaken beschikt Rubicon over een nuchtere houding. Ik vraag van mijn leveranciers dat ze zich opstellen als partner.

Dat betekent: ook dingen durven te vertellen waardoor je je product eens niet verkoopt. Grote partijen zijn daar slecht in, is mijn ervaring. Rubicon is weliswaar partner van Microsoft, maar neemt voldoende afstand. Ik wil een objectief, deskundig en duidelijk antwoord op mijn vraag en dat is precies wat Rubicon mij biedt."

De business vertalen naar techniek

Niet alleen het serverpark, ook het contentmanagementsysteem van Alex bleek aan vervanging toe. Ed Lanen schakelde Rubicon in voor een informatieanalyse. "ICT en business denken wel eens dat ze elkaar begrijpen, maar dat weet je pas zeker als je alle businesswensen op papier hebt vertaald naar techniek." In de volgende fase begeleidde Rubicon Alex bij de pakketselectie. Een belangrijke eis voor Lanen is dat de marketeers van Alex zelf hun webpagina's kunnen blijven onderhouden. "Ik wil niet dat er voor elk wisselstukje een ICT-professional moet worden ingeschakeld. Alles wat je in de business kunt doen, moet je niet bij ICT onderbrengen." Lanen waardeert de bijdrage van Rubicon vanwege de inhoudelijke kennis en de professionele houding. "Dat heeft alles met communicatie te maken. Rubicon denkt mee.

Die combinatie van techniek, communicatie en inlevingsvermogen zie je niet veel bij ICT-consultants."