



Bull biedt Overtoom de betrouwbaarheid en flexibiliteit om klanten optimaal te ondersteunen



Overtoom is marktleider in Nederland op het gebied van kantoor- en magazijn-inrichting voor de zakelijke postordermarkt. Het Direct Selling-bedrijf biedt al zestig jaar meer dan 50.000 producten aan via algemene en gespecialiseerde catalogi, een webshop en e-procurement-systemen. Overtoom dankt een belangrijk deel van zijn reputatie aan de snelle levering van bestelde producten. De organisatie hanteert een cross-mediale strategie waarbij de klant de communicatie bepaalt en stuurt.

De Kracht van Overtoom

De kracht van Overtoom is een combinatie van marketing en logistiek die zwaar leunt op de ICT-omgeving. Die faciliteert alle processen en moet daarom optimaal functioneren en maximaal betrouwbaar zijn. Om dat te realiseren, neemt Bull Nederland het beheer van de complete IT-infrastructuur van Overtoom op zich. Naast het beheer houdt Bull de ICT-omgeving up-to-date, inclusief proactief beheer en snelle opvolging van incidenten.

In Nederland staan het kantoor en distributiecentrum van Overtoom in Den Dolder. Het bedrijf is onderdeel van Manutan International dat in totaal 1.100 medewerkers heeft. De ICT-ondersteuning voor de Central Area met Nederland, België, Duitsland en Zwitserland gebeurt vanuit Den Dolder. Overtoom heeft een breed klantenbestand dat varieert van kleine zelfstandigen tot grote multinationals en overheidsorganisaties. Meer dan 60.000 kopende klanten plaatsen jaarlijks één of meerdere bestellingen via een kanaal naar keuze. De rol van de webshop is de laatste jaren sterk uitgebreid.

overtoom

Competentie-denken

“Een aantal jaren geleden is het competentie-denken binnen Overtoom geïntroduceerd. Voor ICT betekende dat een verschuiving naar een rol als partner van de business. Dus meer aandacht voor het verbeteren, optimaliseren en innoveren van processen. Het doel is om interne klanten hun werk efficiënter te laten uitvoeren”, zegt Joost Manasse, Area ICT Manager bij Overtoom. “Aan de andere kant betekent dat, dat we als ICT-afdeling minder aandacht aan de hardwarematige aspecten en de beschikbaarheid van onze omgeving kunnen besteden. Het in de lucht houden van de ICT-omgeving is niet langer een eigen kerncompetentie. Dat gaat niet ten koste van de betrouwbaarheid omdat er in de markt inmiddels genoeg gespecialiseerde bedrijven zijn die dat kunnen overnemen.”

Geen concessies

Naast de strategiewijziging was ook de vervanging van het UNIX-park een aanleiding om een outsourcing-partner te zoeken. “De belangrijkste reden voor de vervanging van dit park was kostenbeheersing. Tegelijkertijd draait ons ERP-systeem op deze machines en kunnen we ons geen downtime

veroorloven. Bull stelde ons met de levering, beheer en onderhoud van de nieuwe UNIX-omgeving in staat om de Total Cost of Ownership terug te dringen zonder concessies te doen aan de betrouwbaarheid.”

De scope van het outsourcing-contract was breder. Manasse: “Naast het UNIX-park wilden we ook het

onderhoud en beheer van onze virtuele Windows-servers en het SAN uitbesteden. Als leverancier van de UNIX-omgeving en het SAN kwam Bull al vrij snel in beeld. Onze relatie gaat al heel wat jaren terug, waardoor het een logische stap was om met hen in gesprek te gaan over de invulling van een outsourcing-overeenkomst.”

Flexibiliteit en continuïteit

De eisen die Overtoom stelde, waren helder in kaart gebracht. “Gezien het belang van ICT voor de bedrijfsvoering zochten we meer dan een leverancier die onze omgeving 24x7 in de lucht kan houden. We wilden uitdrukkelijk samenwerken met een partner die in staat is om de kennis van onze organisatie en systemen te borgen. Het team van Bull-professionals dat ondersteunt, biedt dat vertrouwen. Dat is een noodzakelijke basis om als outsourcing-partner proactief mee te kunnen werken aan de technische optimalisatie van onze omgeving. Een andere belangrijke eis was het realiseren van kostenbesparingen. De integrale aanpak van Bull bood op dat vlak al snel voordelen.”

Naast het beheer van de hardware en de omgeving verzorgt Bull ook het (proactief) onderhoud en licentiebeheer. “Door onze licenties kritisch te bekijken, konden we binnen onze Oracle-omgeving vrijwel meteen besparingen realiseren. Bovendien hadden deze wijzigingen ook een positief effect op de performance en beheersbaarheid van deze omgeving.”

Een ander aspect van de kosten-besparing lag voor Overtoom in een flexibele contractvorm. Manasse: “Plannen is lastig binnen onze branche. Alleen al door de conjunctuurschommelingen. Daarom willen we de vrijheid houden om snel in te kunnen spelen op ontwikkelingen. In het geval van een piekbelasting willen we snel server-capaciteit bij kunnen schakelen en andersom geldt dat ook voor momenten dat de business wat terugloopt. Bull kwam aan die wens tegemoet. We zijn overeengekomen dat we voor het beheer van onze virtuele Windows servers per maand betalen voor de daadwerkelijk gebruikte capaciteit.”

Vlekkeloze overgang

De overgang van eigen beheer naar extern beheer door Bull vanuit Amsterdam verliep vlekkeloos. De specialisten van Bull monitoren de omgeving in Den Dolder nu voortdurend. Als er sprake is van een afwijking van de gestelde normen in het SLA, ontvangt Overtoom een voorstel voor een correctieve actie. “Als we hier niet binnen een specifieke termijn op reageren, voert Bull de benodigde activiteiten automatisch uit. Zo is de

continuïteit van onze operatie gegarandeerd. De informatie die Bull over de prestaties van de omgeving verzamelt, is ook de basis voor uiteenlopende analyses. Op die manier houden ze in de gaten waar nog technische optimalisatie mogelijk is.”

Door de strategische keuze voor outsourcing is de betrouwbaarheid van ICT-partners cruciaal. “We hebben onze eigen competenties rondom de beschikbaarheid van de ICT-omgeving

afgebouwd. Dat betekent automatisch dat we voor honderd procent moeten kunnen vertrouwen op een partner als Bull. En dat is in de praktijk ook gebleken. We kunnen er nu op rekenen dat zij zorg dragen voor de beschikbaarheid en betrouwbaarheid, waardoor onze bedrijfsprocessen 24x7 in de lucht zijn. Dat is nodig om als ICT-afdeling te kunnen blijven werken aan de verbetering van onze services aan interne klanten. Daarvan profiteren onze eindklanten uiteindelijk het meest.”