

# Onbezorgd groeien in Combells cloud

Op amper tien jaar tijd is Federgon uitgegroeid van een organisatie voor uitzendkantoren tot een federatie van alle soorten HR-dienstenleveranciers. Dit bracht de nodige groei-pijnen mee, ook op het vlak van de informatica. Nu hun gegevens en toepassingen in de cloud draaien, meer bepaald op de door Combell gehoste omgeving, kan Federgon zich weer volledig op haar kerntaak richten: het behartigen van de belangen van haar leden.



“We zijn eigenlijk niet meer of minder dan een organisatie die informatie verzamelt, verwerkt en ter beschikking stelt”, meent Paul Verschueren, directeur van de economische dienst bij Federgon, en projectleider van dit cloudproject, “en een goede beheersing van de informatiestroom is dus essentieel. Maar door de jaren heen was dat steeds moeilijker geworden. Je weet wel hoe dat gaat: het begint met de traditionele ICT-architectuur, dan komt er een extranet bij, nadien een CRM-systeem, terwijl parallel nog steeds een klantendatabase draait én een systeem gebaseerd op de Outlook-contacten. Dit alles resulteerde in

een onoverzichtelijk geheel waarbij niemand nog zicht had op de volledige bestandsstructuur.”

## Geen groeiscenario

Er was nog een reden om de ICT-omgeving grondig te herzien, vult Paul Verschueren aan: “We kregen de indruk dat een aantal van onze partners niet meer investeerden in de technologie achter onze software. Dat maakte ons heel erg bewust van onze kwetsbaarheid: als iets fout zou gaan, waren we niet zeker of iemand ons nog uit de nood kon helpen. En aan een groeiscenario hoefden we helemaal niet te denken in deze omstandigheden.” Federgon ging dus op zoek naar een oplossing die hen wapende op lange termijn, en hen niet te afhankelijk zou maken van één partij. Een op standaarden gebaseerde oplossing dus die bovendien liefst snel implementeerbaar was en intuïtief in gebruik. Ze kozen uiteindelijk voor een combinatie van Microsoft Sharepoint en Microsoft Dynamics CRM, aangepast aan Federgons behoeften door respectieve software-partners Spike en Qurius (Prodware).

## DE VRAAG van Federgon

Van de noodzakelijke software-upgrade wilde Federgon gebruik maken om ook de hardware-infrastructuur te moderniseren. En dit liefst naar een platform dat groeibestendig is en zo weinig mogelijk onderhoud vergt

## DE OPLOSSING van Combell

- Voor het beheer van de leden wordt op de Combell servers een CRM-oplossing gehost die werd ontwikkeld door softwarepartner Qurius.
- Ook de Sharepoint-omgeving voor het delen van bestanden wordt gehost op de Combell servers
- Last but not least: Combell biedt ook een hosted desktop omgeving – noem het gerust een private cloud – via Microsoft Terminal Server, inclusief Exchange Server voor mail en agenda-functies en Active Directory voor een beveiligde toegang tot alle toepassingen met slechts één login.

Dit alles wordt nog eens extra beveiligd door een back-end firewall en opgeslagen op een aparte SAN storage-omgeving, waarop alles - tijdens de werkuren - nog eens wordt opgeslagen zonder impact op de performance van de toepassingen.

De behaalde ISO 9001 kwalificatie garandeert de klant dat Combell een continu kwaliteitsbeheer hanteert. Daarnaast behaalde Combell tevens de ISO 27001 kwalificatie die optimale veiligheid en prestatie van haar oplossing garandeert.

The screenshot shows the Federgon website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Lid worden', 'Extranet', 'Leden', 'Sitemap', and 'Contact', along with language options 'NL | FR'. Below this is a secondary navigation bar with 'Federatie', 'Sectoren', 'Cijfers', 'Publicaties', 'Pers', and 'Ombudsdienst'. The main content area features a large banner image of a modern office interior. Below the banner, there is a 'Home ::' section followed by a 'Welkom bij Federgon' heading. The text below the heading describes Federgon as a federation of partners for recruitment, search, and selection agencies, etc. There is also a 'Laatste nieuws' section with two news items: 'Lichte achteruitgang van de uitzendactiviteit in september' and 'Een moderne arbeidsmarkt vraagt duidelijk om een veralgemening van outplacement'. On the right side of the news section, there are two promotional boxes: one for 'Recruitment & Selectie' and another for 'De praktijk van outplacement IN KAART GEBRACHT'.

“Onze beide softwarepartners hadden Combell aangeraden op basis van eerdere ervaringen, en wij werden meteen bekoord door hun duidelijke SLA's.”

### Uitbesteden mag?

Tegelijk groeide het besef dat een grondige migratie ook een aanleiding was om de stand van hardwarezaken in vraag te stellen: “Hardwarepartner AXI wist ons te overtuigen dat we onze servers en opslaghardware best konden virtualiseren omdat nu al te veel capaciteit onbenut bleef”, vertelt Paul Verschueren, “maar we moesten ons ook een andere vraag durven stellen: of het wel nodig was om een eigen serverlokaal te houden, waarin je elke dag zelf voor de back-up en het onderhoud instond.

Voor onze boekhouding, en voor het onderhoud van onze PC's, lokalen en zelfs planten gebruiken we derden, waarom dan niet voor onze servers en storage? Er werd steeds iemand mee belast die het bovenop zijn takenpakket moest nemen en er alles voor moest laten vallen. Want ICT-problemen zijn altijd uiterst dringend.”

### Duidelijke SLA's

De voordelen van hosting werden snel duidelijk en samen met softwarepartners Spikes en Qurius ging Federgon op zoek naar de geschikteste hostingpartner. Meteen kwam hiervoor Combell in het vizier, aldus Paul Verschueren, en wel om de volgende redenen: “Onze beide softwarepartners hadden Combell aangeraden op basis van eerdere ervaringen, en wij werden meteen bekoord door hun duidelijke SLA's.”

De migratie nam iets meer tijd in beslag dan voorzien. “Maar dat had vooral te maken met het besef van de reikwijdte”, benadrukt Paul Verschueren: “het project was te ingrijpend om het minder dan onze volledige aandacht te schenken. Zo hebben we samen met AXI een volledige proof-of-concept opgezet, waarin alle partners werden betrokken, inclusief bijvoorbeeld Isabel.” Maar het resultaat was ook navenant: de eigenlijke overgang – in het eerste weekend van december 2011 – verliep nagenoeg vlekkeloos, precies dankzij de minutieuze voorbereiding waarin alle risico's in kaart waren gebracht en getest.

### Op wolkjes

Sindsdien leeft Federgon op wolkjes, ook als het op de ICT-infrastructuur aankomt. Paul Verschueren: “Combell beheert ons systeem sinds eind 2011 met geen enkel noembaar incident: de ondersteuning is perfect, alle SLA's worden perfect nageleefd, en er is ook geen downtime, tenzij vooraf ingepland, en die overschrijdt nooit de afgesproken duur. Drie à vier maal per jaar zitten we samen om de voortgang te bespreken. Want de stap naar de cloud is zeker geen eindpunt, wel integendeel. Zo hebben we intussen ook beslist om over te schakelen op thin clients: het kost minder, is eenvoudig in gebruik en kan heel moeilijk stukgaan.”

De voordelen voor de werking van de organisatie zijn ook niet te verwaarlozen. Paul Verschueren somt ze op: “We kunnen zowel thuis als op verplaatsing altijd en in alle veiligheid aan alle bestanden en toepassingen. Zo hebben stakingen van het openbaar vervoer totaal geen impact meer op onze productiviteit, en zijn onze reizende medewerkers even productief als de kantoorwerkers.”

Bovendien weet Federgon zich ook verzekerd van de best mogelijke ondersteuning. Voor de eerste lijnsondersteuning kan de organisatie zoals steeds rekenen op zijn ICT-partner AXI. Voor problemen met de internetverbinding of ondersteuning van de gehoste toepassingen wordt Federgon naadloos doorverwezen naar Combells helpdesk.

### Niet meer maar beter thuiswerken

Dat betekent niet dat er meer thuis wordt gewerkt dan vroeger, nuanceert Verschueren: “Het thuiswerken is niet veranderd in kwantiteit, maar wel in kwaliteit: geen gedoe meer met VPN-verbindingen, nooit meer 's avonds hoeven na te denken welke bestanden ik op de USB-stick moet zetten om 's avonds voort te werken.”

Naast de beschikbaarheid zijn ook de andere voordelen van de cloud merkbaar aanwezig voor Federgon. De uitbreidbaarheid bijvoorbeeld. Verschueren: “De cloud wordt enkel vergroot op het moment dat je dat nodig hebt. Bovendien weet je

## TROEVEN VAN COMBELL volgens Federgon

Het meest betrouwbare platform dat Federgon zich kon veroorloven bevindt zich in de serverzalen van zijn hosting partner. Bovendien blijft Federgon steeds met de nieuwste technologie werken en kan het rekenen op de enthousiaste ondersteuning van een jong en dynamisch bedrijf als Combell.

## IDENTIKIT FEDERAGON

Federgon is een federatie van HR-dienstverleners met meer dan vierhonderd leden actief in werving, outplacement, uitzendarbeid, opleiding, dienstencheques en andere domeinen van de HR-dienstverlening. Federgon vertegenwoordigt deze sectoren onder meer bij onderhandelingen met de overheid en met vakbonden, maar zorgt ook voor kwalitatieve informatie over de sector en verleent advies of vorming aan de leden. De federatie telt een 25-tal medewerkers.

De klanten van Federgon zijn de leden, die aan bijdrage betalen aan de federatie om hun belangen te behartigen. Zij variëren van interimkantoren over selectie- en outplacementbureaus tot opleidingsbedrijven dienstenchequebedrijven.

dat je constant mee bent met de laatste technologische evoluties. Je blijft dus state-of-the-art zonder hiervoor extra inspanningen te moeten doen. Zo krijg je een professioneel imago zonder dat dit zware investeringen vergt.”

### Leden beter geïnformeerd

Ook de leden hebben baat bij de nieuwe omgeving, vult Verschuereen nog aan: “Het extranet is een spiegelbeeld van het intranet, en aangezien dit laatste dankzij de hosting omgeving beter up to date wordt gehouden, hebben ook de leden actuelere informatie ter beschikking. Bovendien worden bij Combell de lijnen minder belast en is er minder downtime. Het beheer van de toegang wordt beter geregeld dankzij de Sharepoint-omgeving en ook het leveren van informatie via mails en alerts verloopt vlotter dan voorheen.”

“We kunnen zowel thuis als op verplaatsing altijd en in alle veiligheid aan alle bestanden en toepassingen.”

“Het thuiswerken is niet veranderd in kwantiteit, maar wel in kwaliteit: geen gedoe meer met VPN-verbindingen, nooit meer 's avonds hoeven na te denken welke bestanden ik op de USB-stick moet zetten om 's avonds voort te werken.”



Was het een leerproces? “Zeker! We hebben ingezien dat, ondanks alle technische aspecten, deze migratie vooral één groot veranderingsproject is geweest. Je moet mensen leren omgaan met nieuwe omstandigheden. Dat de ‘share’ in Sharepoint geen loos begrip is: je moet je bestanden leren delen in plaats van knusjes alle bestanden bij jou te houden. Om dit aan de medewerkers duidelijk te maken heb je soms externen nodig, van wie zoiets soms beter wordt geaccepteerd.

We zouden dus wellicht sneller consultants voor change management inschakelen.

Want technologie, dat komt altijd in orde, maar de acceptatie niet noodzakelijk. Niet het omdraaien van de knop is het sleutelmoment, maar de ochtend nadien, wanneer de eindgebruiker voor het eerst de nieuwe infrastructuur in gebruik neemt.”

### Op de juiste trein

Niettemin kijkt Paul Verschuereen tevreden terug op het hele project. En blik hij met vertrouwen naar de toekomst: “Het is geruststellend te weten dat je met een technologische partner – zeker met een jong en dynamisch bedrijf als Combell – op de juiste trein zit om de snelheid van informatie te kunnen blijven bijbenen.” En aan die trein kan moeiteloos een nieuwe wagon worden gehaakt.

Zo heeft Federgon intussen ook al een kritische toepassing voor het berekenen van de eindejaarspremie voor uitzendkrachten aan Combells private cloud toevertrouwd.

Wil je meer informatie over deze cloud oplossing?  
Neem contact op met één van onze account managers op  
**0800-8-567890**