

## ISS Facility Services vindt 'klik' met Inter Access

**Facilitair dienstverlener ISS selecteerde eind 2007, na een grondig selectieproces, Inter Access als nieuwe leverancier van outsourcingdiensten. Na enkele maanden van transitie, waarin Inter Access onder meer een compleet nieuwe backoffice ontwikkelde, nam het bedrijf de vernieuwde IT-omgeving in beheer. Sindsdien zorgt Inter Access voor optimale beschikbaarheid van meer dan 70 applicaties. Tegelijkertijd is hiermee een fundament gelegd voor vernieuwing die ISS de komende jaren wil realiseren.**

NIEUWE BACKOFFICE  
VERNIEUWDE IT-OMGEVING  
70 APPLICATIES  
WERELDWIJDE ISS GROUP

ISS is met ongeveer 21.000 medewerkers één van de grootste werkgevers van Nederland. Het bedrijf is onderdeel van de wereldwijde ISS Group, dat maar liefst 440.000 medewerkers telt. ISS is actief op het gebied van schoonmaakdiensten, beveiligingen, receptiediensten, callcenterdiensten, catering, groenvoorziening en facility management. Een geïntegreerde benadering, waarbij ISS al deze werkzaamheden van opdrachtgevers overneemt, is steeds meer de trend.

NIEUWE  
OUTSOURCINGPARTNER  
KWALITEIT VERBETEREN  
VERTROUWEN

### Grondig aangepakt

ISS in Nederland werkte lange tijd op IT-gebied samen met een pan-Europese dienstverlener. Toen duidelijk was dat de samenwerking niet langer datgene opleverde wat ISS nodig had, startte het bedrijf een oriëntatie op een nieuwe outsourcingpartner. ISS schakelde daarbij het onafhankelijke adviesbureau Quint wellington Redwood in. Volgens IT-manager Casper Baghuis van ISS Facility Services heeft het bedrijf de selectie grondig aangepakt. "We hebben veel mogelijke leveranciers bekeken, met een kleinere groep diepgaande gesprekken gevoerd en ook heel veel vragen gesteld. We wilden met de nieuwe Outsourcingleverancier een nieuwe, effectieve start maken, Waardoor we de kwaliteit van dienstverlening kunnen verbeteren. Mede om die reden hebben we in de gesprekken met mogelijke leveranciers ook sterk gelet op de onderlinge relatie. Vertrouwen is van belang. Je moet het gevoel hebben dat je uitstekend met elkaar kunt samenwerken."

PRIJS-PRESTATIEVERHOUDING  
ZEER OPLOSSINGSGERICHT  
DIRECT PERSOONLIJK  
CONTACT

### Klik

Na diverse gesprekken en uitgebreide beschrijvingen van de dienstverlening door potentiële leveranciers koos ISS voor een vijfjarige overeenkomst met Inter Access. Als doorslaggevende redenen noemt Baghuis naast de kwantiteit – de prijs-Prestatieverhouding van de brede dienstverlening – de inhoudelijke kwaliteit van Inter Access. "Er was al vanaf de eerste gesprekken een klik. Dat werd nog eens bevestigd tijdens de contractonderhandelingen. Inter Access toonde zich zeer oplossingsgericht. Bij onduidelijkheden van onze kant kwam er altijd een snelle reactie en was er ook altijd ruimte voor direct persoonlijk contact."

INTER ACCESS-DATACENTER  
FLEXIBELE EN ADAPTIEVE IT-  
OMGEVING  
GROEIAMBITIES

Nadat eind 2007 alle onderhandelingen waren afgerond, startte Inter Access met de eerste fase van de transitie om de dienstverlening vanuit het Inter Access-datacenter te gaan leveren. Inter Access ontwikkelde hier een zeer flexibele en adaptieve IT-omgeving op basis van virtualisatie-technologie die ISS beter ondersteunt bij het realiseren van zijn groeiambities. De ISS-bedrijfsapplicaties zijn naar dit nieuwe adaptieve platform van Inter Access gemigreerd. Baghuis: "Het gaat dan om zo'n 70 verschillende applicaties, variërend van de financiële-administratiesystemen tot en met personeelsplanningsoftware en van CRM-systemen tot en met HR-oplossingen. Om de transitie zo soepel mogelijk te laten verlopen, hebben we alle bestaande applicaties zelf voorlopig ongewijzigd gelaten. Zo konden we ons volledig richten op de transitie en waren er voor de circa

CIRCA 1.200  
EINDGEBRUIKERS  
PROBLEEMLOZE TRANSITIE

VERVANGING VAN DE  
WERKPLEKKEN  
APPLICATIEVIRTUALISATIE  
GEEN CONFLICTEN  
HIGH PERFORMANCE  
WORKPLACE

GESPECIALISEERDE PARTNER  
WERKBARE AFSPRAKEN  
FLEXIBILITEIT  
OPLOSSINGEN

VOLLEDIG BEHEER  
CENTRAAL AANSPREEKPUNT  
HELDERHEID  
INNOVATIE

1.200 eindgebruikers geen ingrijpende wijzigingen in het werken met de systemen. De transitie van de bedrijfsapplicaties is probleemloos verlopen. Onze eindgebruikers hebben er niets van gemerkt en dat was ook onze bedoeling. We hebben daar intern de nodige complimenten voor gekregen.”

#### WerkPlek 2.0

Nadat de overgang van de bedrijfsapplicaties was gerealiseerd, startte Inter Access met de vervanging van de werkplekken. Inter Access verving, in samenwerking met ISS Hardware Services, in totaal 1.200 pc's, waarvan 900 in één maand tijd. Uitgangspunt daarbij was het concept van WerkPlek 2.0 van Inter Access. Daarbij krijgt elke werkplek dezelfde configuratie en is een volledig gecentraliseerd beheer mogelijk. Een belangrijk kenmerk van dit concept is applicatievirtualisatie op de desktop. Dat wil zeggen dat elke applicatie binnen een eigen schil draait en daardoor geen conflicten kan veroorzaken. Dat komt de stabiliteit van de desktop ten goede. Verder biedt WerkPlek 2.0 de mogelijkheid om applicaties die niet gebruikt worden, automatisch van de desktop-pc te verwijderen. Een bedrijf kan zo efficiënt omgaan met zijn applicaties en de bijbehorende licenties. De conventionele werkplek verandert in een adaptieve werkplek, WerkPlek 2.0 van Inter Access, die zich aanpast aan het medium en op de achtergrond volledig wordt beheerd en beveiligd.

#### Wel of niet uitbesteden

Volgens Baghuis is er bij ISS nooit discussie geweest over de vraag 'wel of niet uitbesteden'. "Onze eigen organisatie is gebouwd op het concept van uitbesteding. Klanten besteden belangrijke delen van hun activiteiten aan ons uit, omdat die niet tot de kern van hun werk behoren. Wij doen met IT-outsourcing precies hetzelfde: een gespecialiseerde partner zoeken met de nodige kennis en ervaring. Het is dan wel zaak om een goede interne regieorganisatie te bouwen, die ervoor zorgt dat de dienstverlening van de outsourcingleverancier optimaal aansluit op de eisen van de business. Verder is het van belang dat je niet alleen goede, maar ook werkbare afspraken met je leverancier maakt. Niet alles is te plannen. Dat vraagt in sommige situaties van beide partijen de nodige flexibiliteit. Juist op dit punt heeft Inter Access zich sinds de start van het project bewezen. Bij eventuele problemen is er altijd de bereidheid om tot een oplossing te komen. Dat is meteen ook de belangrijkste succesfactor geweest van dit project.”

#### Ruimte voor innovatie

Medio 2008 was de volledige transitie afgerond en heeft Inter Access het beheer van de volledige IT-omgeving van ISS overgenomen. Inter Access verzorgt de helpdesk, beheerdiensten en treedt bij software van derden op als system integrator. Verder is het bedrijf bij multivendor vraagstukken het centrale aanspreekpunt. "Dat schept helderheid", aldus Baghuis, die tevreden terugkijkt op het transitieproject. "Wij kwamen uit een situatie waarbij er niet altijd helderheid was. Dat leidde er onder meer toe, dat er relatief weinig ruimte was voor nieuwe initiatieven. Nu beschikken we over een vijfjarige overeenkomst waarin onze beide rollen duidelijk zijn. Daardoor kunnen we ons nu ook gaan oriënteren op mogelijke innovatie, bijvoorbeeld op het gebied van mobiele ontsluiting van data. Inter Access zal daar naar verwachting een belangrijke rol in spelen.”