

REFERENTIE

Thetford verhoogt flexibiliteit met IT-omgeving in de Azure cloud



THE BEST OF ICT WITH A HUMAN TOUCH

Mensen die er graag met een camper, caravan of tent op uit trekken, kennen het merk: Thetford, wereldwijd marktleider op het gebied van mobiele sanitaire systemen, koelkasten en kookapparatuur. Het bedrijf ontwikkelt daarnaast ook toiletverzorgings- en onderhoudsproducten. Vanwege de vele innovaties en de overnames die het bedrijf met regelmaat doet, wilde Thetford zijn IT-omgeving flexibiliseren. De keus viel op een door Axians beheerde omgeving in de Azure cloud.

Corné van Kuijk is IT-manager bij de Europese tak van dit bedrijf, dat behalve in Europa en de UK ook locaties in China en Australië heeft. Hij vertelt: "We zijn een heel dynamisch bedrijf. We hebben

nu negen locaties, maar als we morgen een kans zien om een bedrijf over te nemen, dan pakken we die. Daarnaast doen we veel aan productontwikkeling. We zijn momenteel met een innovatie bezig waar we veel van verwachten. Als dat gaat lopen, moeten we misschien weer een nieuwe fabriek opstarten."

Het optimisme is groot omdat de markt, mede door corona, explosief groeit. De Europese tak van het bedrijf haalt bovendien de banden aan met de Amerikaanse. "De Europese en Amerikaanse markt werden altijd bediend door twee verschillende entiteiten die enigszins los van elkaar opereerden, maar we zien dat we synergievoordelen kunnen behalen als we sommige dingen toch gezamenlijk oppakken. De wens is daarom om ook de IT-omgevingen wat dichter bij elkaar te brengen."



MEER WAARDE HALEN UIT IT

Al deze positieve ontwikkelingen noodzaken Thetford om de IT-omgeving te flexibiliseren. Daarom ontwikkelde het bedrijf enkele jaren geleden al een cloud first-strategie. Thetford kiest waar mogelijk voor SaaS. De twee meest gebruikte applicaties – Office 365 en ERP – worden op deze manier afgenomen. Toch zijn er ook nog altijd veel applicaties die in het eigen on-premise datacenter draaien, vertelt IT Service Delivery Coördinator Ger Peeters. “We komen vanuit een traditionele IT-omgeving waarin we alle applicaties lokaal in ons eigen datacenter hadden draaien. Dat werd steeds lastiger want we hebben een klein team met in totaal slechts zes medewerkers. Dat was destijds ook een reden voor de cloud first-strategie.”

De eerste processen die zijn aangepakt, waren de order-to-cash processen. Deze worden ondersteund door de cloudversie van het ERP-pakket van IFS. De IT-afdeling is op dat moment gesplitst in een afdeling Informatie Management, verantwoordelijk voor de IFS SaaS-applicatie en een afdeling IT, die onder verantwoordelijkheid van Corné van Kuijck valt.

Peeters: “Op IT-gebied kiezen we voor managed services en de public cloud, in ons geval Azure. Het idee is dat onze leveranciers veel technische zorgen uit handen nemen, zodat wij ons kunnen focussen op onze regierol en vooral op de vraag: hoe kunnen we meer waarde halen uit IT voor de business?”

VERLENGSTUK VAN EIGEN ORGANISATIE

Thetford had al ervaring met managed dienstverlening. De datalijnen werden bijvoorbeeld als managed service afgenomen. “Maar in de serveromgeving is deze manier van werken nieuw”, zegt Peeters. Het bedrijf

“IT wordt steeds complexer. Wij hebben gewoonweg te weinig IT-medewerkers om die complexiteit zelf de baas te kunnen.”

Corné van Kuijck - Thetford

had ook al ervaring met de public cloud in de vorm van SaaS. Dat is weliswaar totaal andere dienstverlening dan IaaS, maar toch zijn er wel generieke lessen te leren. Peeters: “Wat we daarvan hebben geleerd is dat grote leveranciers zoals Microsoft of IFS hun service als een standaard aanleveren. Als je een probleem ervaart, schiet je een ticket in. Je weet niet precies wie jouw vraag oppakt en wanneer. Dat is voor sommige toepassingen prima, maar we wisten ook: voor het IT-gedeelte dat we op Azure laten landen, willen we wél weten wie onze omgeving beheert. We willen dat onze partners onze processen kennen en dat ze zich een verlengstuk voelen van ons bedrijf.”

Op basis van deze criteria is Axians uit de bus gerold als managed services partner voor het IaaS-gedeelte van de IT-omgeving, waardoor vele processen worden ondersteund.

Peeters: “We bieden veel applicaties aan via Azure en wij vinden het belangrijk dat onze partner begrijpt hoe die applicaties in onze bedrijfsprocessen werken. Daarom is het ontzettend jammer dat net aan het begin van ons partnership het land in lock-down ging. De strenge coronaregels hebben ervoor gezorgd

dat ons klantenteam bij Axians nu al een jaar voor ons werkt zonder ooit bij ons op locatie te zijn geweest. Gelukkig merken we dat niet in onze samenwerking, want het Axians klantenteam voelt zich echt een verlengstuk van ons bedrijf. Zodra het kan, krijgen deze medewerkers een rondleiding en bieden we ze een lunch aan, want de persoonlijke contacten vormen een minstens zo belangrijk onderdeel van de samenwerking als de zakelijke relatie die we hebben.”

OWNERSHIP NEMEN

De zakelijke kant van de relatie staat beschreven in de SLA. Maar een SLA is ook maar een stuk papier, vindt Peeters. “We hebben bij Thetford twee kernwaarden die voor mij overal bovenuit steken: simpel & direct en ownership. Ik verwacht dat onze managed service providers simpel en direct communiceren. Dat wil zeggen: dat ze eerlijk zijn en niet om de hete brei heen draaien. Ook wil ik dat ze ownership pakken. Veel storingen worden nu eenmaal veroorzaakt op het snijvlak van verschillende gebieden. Ik wil dan niet dat leveranciers naar elkaar gaan zitten wijzen, maar dat ze contact met elkaar opnemen om samen uit te zoeken: waar ligt het nu écht aan.”



Van Kuijck merkt dat dat een stuk ingewikkelder te realiseren is dan hij in eerste instantie dacht. “Ik moet eerlijk zeggen dat ik het service delivery-stuk een beetje heb onderschat. Het kost energie om zo’n relatie met managed service provider op te bouwen dat je zelf echt helemaal in de regierol kunt kruipen. Je kunt nog zulke goede afspraken maken met leveranciers, uiteindelijk draait het om de cultuur: wil een partner echt moeite voor je doen? Axians onderscheidt zich op dat gebied van veel andere partijen. Ik herinner me een kritiek moment dat mij noodzaakte om ‘s avonds te bellen. Onze contactpersoon was op dat moment in het ziekenhuis bij een familielid, maar nam toch de telefoon op en regelde dat collega’s voor ons aan de slag gingen. En dat terwijl onze omgeving op dat moment nog in de opbouwfase was en niet in productie. Dat tekent voor mij de relatie.”

Op het moment van het interview wordt de laatste hand gelegd aan de opbouw van de omgeving en komt het moment van livegang naderbij. Dan wordt de omgeving van Dev overgedragen naar Ops. Omdat Axians werkt met DevOps-klantenteams, kennen de medewerkers de omgeving door en door op het moment dat deze live gaat. Peeters heeft

er dan ook alle vertrouwen in. “Tot nu toe loopt alles heel soepel. We weten elkaar goed te vinden en de cultuur en kernwaarden bij Axians sluiten aan bij die van ons.”

DRIVER VOOR INNOVATIE

Van Kuijck sluit zich daarbij aan en is blij met alle tot nu toe genomen beslissingen. “IT wordt steeds complexer. Wij hebben gewoonweg te weinig IT-medewerkers om die complexiteit zelf de baas te kunnen. Dat willen we ook helemaal niet, IT is niet onze core business. Onze rol is om zinvolle en gave producten te ontwikkelen voor mensen die er graag op uit trekken met hun camper, caravan of tent. We willen die mensen gedurende hun gehele customer journey ondersteunen met onze services. Onze klanten trekken rond en onze medewerkers zijn ook niet altijd op dezelfde locatie. Daarom is het belangrijk dat wij locatieonafhankelijk kunnen werken en dat ons bedrijf zo dynamisch mogelijk kan opereren. Met deze public cloud omgeving op Azure maken we dat mogelijk. We zijn maximaal flexibel. Als we nu bijvoorbeeld een overname zouden doen, kunnen we dat nieuwe bedrijf heel snel onboarden op onze omgeving. Daar komt bij dat onze IT-

medewerkers niet meer bezig zijn om de omgeving in de lucht te houden, maar zich kunnen richten op het nog beter ondersteunen van onze bedrijfsprocessen met innovatieve IT-diensten. Ik zie deze stap dus als een belangrijke driver voor innovatie.”

AXIANS IS MICROSOFT CLOUD SOLUTIONS PROVIDER

Axians heeft bij Microsoft de CSP-status, wat staat voor Cloud Solution Provider. Wij opereren als verlengstuk van Microsoft. Als tier 1 leverancier leveren wij de Microsoft-diensten, zonder dat je daar als klant extra voor betaalt. Je hebt in Axians een aanspreekpunt dichtbij en hoeft dus niet zelf met Microsoft te schakelen. Wil je licenties of diensten aan- of uitzetten, dan kun je dat zelf of via ons regelen. Heb je een service request of vraag, dan leg je die bij ons neer en krijg je snel een antwoord. Tegelijkertijd betaal je voor deze dienstverlening dus niet meer dan wanneer je de Azure-dienst rechtstreeks bij Microsoft afneemt.