

# Ecoval Dairy Trade



“ Door het beheer van de backoffice en de 24-uurs ondersteuning aan onze gebruikers te outsourcen aan IT Oost Nederland, kunnen wij de focus helemaal richten op onze core business als handelshuis en dat is een gezond uitgangspunt. ”

**Hans Thijs,**  
*Credit & Information Manager,*

**Ecoval Dairy Trade**

## Focus op core business als handelshuis door outsourcing van IT

Ecoval Dairy Trade groep (EDT) is een wereldwijd opererende organisatie in de zuivelhandel en koopt en verkoopt melkpoeder, boter en kaas, met kantoren in Europa, Noord en Zuid Amerika, Australië China en Rusland. De geschiedenis van het bedrijf begint ongeveer 85 jaar geleden, wat Ecoval Dairy Trade één van de eerste zuivelhandelsmaatschappijen ter wereld maakt. Ecoval Dairy Trade heeft wereldwijd 90 medewerkers met vestigingen in Melbourne, Philadelphia, Mexico City, St.Petersburg en Nijmegen. Nijmegen is het Europese hoofdkantoor van de Ecoval holding met 35 medewerkers.

## Professionalisering van IT en terug naar de core business

Tot 2001 bestond de organisatie uit een IT-omgeving waarbij in elk van ruim tien landen lokale hardware en software gebruikt werd, met in het bijzonder een eigen ERP-systeem. In 2001 besloot de organisatie bij het hoofdkantoor in Nijmegen over te stappen van een 100 procent maatwerk ERP-oplossing die ingewikkeld en duur was om te onderhouden, naar een specialistische commerciële applicatie op basis van Microsoft Dynamics, ontwikkeld door HGH genaamd Dycy Trade. “We waren van mening dat de bestaande situatie niet voldoende was om de nieuwe eeuw mee in te gaan. Elk volgend jaar is daarom een bestaande vestiging of land overgegaan naar de nieuwe centrale omgeving in Nijmegen,” zegt Hans Thijs, Credit & Information Manager bij EDT. “Met de toevoeging van Australië en grote tijdzoneverschillen ontstond in 2005 logischerwijze meer en meer de behoefte de infrastructuur 24 uur per dag en zeven dag per week te ondersteunen. Door de tijdverschillen van 8 tot 10 uur werd bijvoorbeeld de back-up tape niet op het juiste moment vervangen.”

In de tweede helft van 2007 werd besloten Nijmegen voor alle logistieke en financiële handelingen als officieel backoffice in te richten voor alle Europese vestigingen en wereldwijd voor het algemene IT-platform. Ook is op dat moment gekozen een nieuwe versie van de ERP-applicatie in te voeren. Begin 2007 werd de naam van de Ecoval groep wereldwijd veranderd in Ecoval Dairy Trade. “Dit was het moment de IT die zich in Nijmegen bevond te strippen en onder te brengen bij een extern datacenter om de laatste professionaliseringslag te kunnen maken.”

## Colocatie en outsourcing samen met IT Oost Nederland

In het voor Ecoval Dairy Trade dynamische jaar is het bedrijf in zee gegaan met een partner die in staat was het colocatieproces van de apparatuur te realiseren en vervolgens als outsourcing partner het volledige beheer uit te voeren. Na een korte maar intensieve zoektocht naar een IT-partner kwam de organisatie bij IT Oost Nederland terecht. De kennis en ervaring van IT Oost Nederland voldeed aan de wensen van Ecoval Dairy Trade en kwam goed overeen met de gebruikte infrastructuur. Thijs: "Ik moet zeggen dat IT Oost Nederland van aanpakken weet en heeft bewezen snel te kunnen schakelen. Zelfs de reeds aanwezige direct gekoppelde telefonieoplossing werd zonder problemen meegenomen. Alles heeft zonder storingen en verstoringen doorgedraaid in het externe datacenter. We zijn sindsdien een zeer tevreden klant van IT Oost Nederland."

## Intensieve samenwerking en een langdurige relatie

Ecoval Dairy Trade heeft geen IT'ers in dienst en heeft daar ook geen behoefte meer aan. De organisatie houdt wel strak de contacten en contracten met hardware- en softwareleveranciers en de outsourcing partijen onder controle. EDT heeft met IT Oost Nederland een contract voor zeven jaren afgesloten zodat er een gegarandeerde continuïteit is en de vernieuwingen goed gevolgd kunnen worden. "Volgens ons gaat de kracht van IT Oost Nederland uit van de long term business relationship. We werken daarom intensief samen en bespreken eens per kwartaal de ontwikkelingen van onze infrastructuur, onder meer aan de hand van een kwartaalrapportage," aldus Thijs. "We vernieuwen zeker niet in hoge snelheid. Als trends in groei, gebruik of performance wijzen op toekomstige problemen, wordt de wijziging proactief ingepland, op initiëring van IT Oost Nederland. Op dit moment zijn we bijvoorbeeld een project aan het opstarten voor mailboxarchivering. Door deze periodieke contacten blijven we bijna als vanzelf met een goed presterende infrastructuur werken."

## 24 x 7 support van Oost tot West

EDT moet 24 uur per dag en zeven dagen per week toegang hebben tot het netwerk, omdat andere werelddelen in andere tijdzones werken. IT Oost Nederland verzorgt deze globale fulltime helpdesk door middel van consignatiediensten. "IT Oost Nederland heeft een hoge mate van oplossingsgezindheid en uitgebreide helpdesk ervaring. We zijn dan ook erg blij met deze helpdesk," voegt Thijs toe. "Naast het meerjarencontract met IT Oost Nederland, maken we ook regelmatig bewust gebruik van onsite assistance. Dezelfde medewerkers van IT Oost Nederland komen dan over de vloer om kleine lokale problemen op te lossen. Dit creëert extra betrokkenheid tussen onze beide organisaties en versterkt de wederzijdse samenwerking. We hebben deze werkzaamheden ondergebracht in een aanvullend lokaal contract, omdat het meerjarencontract wereldwijd voor de hele holding geldt. Door het beheer van de backoffice en de 24-uurs ondersteuning aan onze gebruikers te outsourcen aan IT Oost Nederland, kunnen wij de focus helemaal richten op onze core business als handelshuis en dat is een gezond uitgangspunt."

## De uitdaging

- Professionalisering van IT
- Verbeteren beschikbaarheid en performance door continue proactief beheer
- 24 x 7 ondersteuning op de helpdesk

## De oplossing

- Colocatie van alle IT in een extern datacenter
- Meerjarencontract voor continuïteit en proactief beheer
- 24 x 7 ondersteuning op de helpdesk