

# Eurol



## Uitbestede IT loopt als een goed geoliede machine

Eurol is een toonaangevende fabrikant van smeermiddelen actief in de tweewieler- en motorsector, de automotive sector, industrie, landbouw en grondverzet, scheepvaart en watersport. De mondiale speler in de olie-branche is totaalleverancier van smeermiddelen in breedste zin van het woord en van een breed scala aan onderhoudsproducten. In één van de modernste fabrieken van Europa gelegen in Nijverdal worden op efficiënte wijze de kwaliteitsoliën van Eurol samengesteld en verpakt. Bij Eurol werken ongeveer 150 medewerkers.

## Uitbesteden van technisch IT-beheer zonder risico

Eurol is de laatste jaren behoorlijk gegroeid. Tot vorig jaar heeft de organisatie het beheer van de IT-infrastructuur zelf gedaan maar door de groei werd dit echter stilaan te veel voor de bestaande IT-staf. Door het toenemend aantal werkplekken werd de interne helpdesk vaker gebeld en nam het aantal vragen en aanvragen toe. “We hebben ons toen de vraag gesteld of we extra IT’ers in dienst moeten nemen of dat we een deel van het IT-beheer kunnen outsourcen. De IT-infrastructuur is immers niet onze core business,” zegt Sander Oosterveen, IT Manager bij Eurol. “IT is een middel om onze bedrijfsvoering te doen. We wilden daarom wel het functionele deel van onze IT zelf blijven doen en het technisch beheer van servers, werkplekken, de Citrix-omgeving en het netwerk uitbesteden. Dit moest uiteraard gebeuren zonder enig risico voor de beschikbaarheid tijdens de overgang maar ook daarna.”

## Vertrouwen in IT Oost Nederland als partner

Eurol had een IT-partner die op projectbasis ondersteunde bij allerlei IT-vernieuwingen, zoals het inrichten van een Citrix-farm. Omdat de ervaringen niet altijd even goed waren, is besloten voor het uitbestedingstraject ook andere IT-bedrijven te benaderen. “IT Oost Nederland stond op de shortlist want we hadden al erg lang goede contacten met de organisatie. De contacten waren altijd prima en informeel en we deden niet eens concreet zaken met elkaar,” vervolgt Oosterveen. “De keuze voor IT Oost Nederland als onze partner voor het outsourcen van IT was een logisch gevolg van enerzijds het vertrouwen wat we in de loop van de jaren hebben opgebouwd en de goede indruk die de medewerkers hebben achtergelaten. IT Oost Nederland heeft altijd laten zien grote waarde te hechten aan kennis en gedegen uitvoeren van projecten. Bovendien waren we gecharmeerd van het IT in a Box-concept en was de prijs/prestatieverhouding aantrekkelijk.”

“ Het IT in a Box-concept van IT Oost Nederland ontlast onze IT-staf van de dagelijkse besommingen en biedt een kwalitatieve en professionele helpdesk voor gebruikersondersteuning en proactieve monitoring van onze IT-infrastructuur. ”

**Sander Oosterveen,**  
IT Manager,

**Eurol**

## IT in a Box: de professionele helpdesk buiten de deur

Met IT in a Box neemt IT Oost Nederland de IT helpdesk van Eurol over. Alle contacten tussen de medewerkers en de IT-staf van Eurol verlopen via de helpdesk bij IT Oost Nederland. “Het uitbesteden van een helpdesk is best even wennen, niet alleen voor de IT’ers maar ook voor de medewerkers. Het vereist in de eerste periode veel afstemming en veel communicatie. IT Oost Nederland heeft het proces serieus opgepakt en de helpdesk loopt nu als een goed geoliede machine. Onze medewerkers ervaren een kwalitatieve en professionele helpdesk met een breed kennisniveau.”

De medewerkers van Eurol bellen de helpdesk bij IT Oost Nederland voor alle IT-gerelateerde problemen en vragen. De helpdesk ondersteunt meteen en handelt aanvragen af zoals het maken van accounts, het aanpassen van rechten of beschikbaar stellen van applicaties. De helpdesk kan tevens remote de sessies op de thin client-werkplekken overnemen om directe online ondersteuning te bieden als een gebruiker bijvoorbeeld een bestand niet kan vinden. Vragen die zich soms in het grijze gebied bevinden - over bijvoorbeeld inhoudelijke aspecten van Navision - worden doorgezet naar de interne helpdesk. Eurol heeft een driejarige looptijd voor IT in a Box afgesloten zodat de continuïteit is gewaarborgd.

## IT in a Box geeft de IT staf ruimte

IT Oost Nederland zorgt binnen IT in a Box tevens voor het technische IT-beheer. Op afstand vindt er monitoring plaats van servers, switches en bijvoorbeeld de back-up en wordt preventief onderhoud zoals de noodzakelijke dosis updates op de systemen doorgevoerd. De helpdesk van IT Oost Nederland verzorgt zelfs namens Eurol de contacten met de derdepartij die verantwoordelijk is voor de firewall. De eigen IT-staf van Eurol kan zich volledige focussen op het functioneel beheer en de ontwikkeling van onder meer Microsoft Dynamics NAV (voorheen Navision genoemd) wat van groot belang is voor de bedrijfsprocessen bij Eurol. De IT staf heeft dankzij IT in a Box ook ruimte gekregen het technische IT-proces en vernieuwingen binnen de IT-infrastructuur te managen en optimaliseren. Er is weer ruimte gecreëerd voor strategische activiteiten.

“Als we het beheer dat IT Oost Nederland nu doet zelf hadden moeten doen, hadden we de IT-staf moeten uitbreiden en dan waren we gegarandeerd meer geld kwijt geweest dan nu,” concludeert Oosterveen. “Uitbesteden wil helemaal niet zeggen dat je de grip op je IT verliest, in tegendeel. Met een jaarlijkse rapportage krijgen we inzicht in de IT-uitdagingen van het afgelopen jaar en kunnen we eventueel bijsturen, maar we hebben ook rechtstreeks inzage in het door IT Oost Nederland gebruikte TOPdesk. Ondanks dat er uiteraard een contract als basis ligt, verlopen de contacten met IT Oost Nederland informeel en is in de praktijk de dagelijkse samenwerking erg soepel. De organisatie is toegankelijk en de lijnen zijn kort, iedereen is te spreken en met enige regelmaat komt er iemand op bezoek. En als we voor IT-vernieuwingen kennis, ondersteuning of apparatuur nodig hebben, schakelen we onze vaste partner IT Oost Nederland ook in.”

## De uitdaging

- Voorkomen dat de IT-staf mee moet groeien met de groeiende organisatie
- Ontkoppelen van functioneel beheer en technisch beheer
- Uitbesteden van technische IT-beheer zonder risico

## De oplossing

- IT in a Box totaalpakket voor uitbesteding operationeel beheer
- Professionele helpdesk met hoog kennisniveau
- Specialistisch kennisniveau ter beschikking van de IT-staf
- Proactief beheer dankzij monitoring en rapportages