

KLANTCASE

Avantage
MAKES IT SIMPLE

VAN DENKEN NAAR DOEN

**een duidelijke
IT-strategie die
door iedereen
wordt gedragen**

Bij Oceanco worden superjachten op maat gebouwd, met een lengte tot maar liefst 140 meter. Daarbij wordt uitgegaan van de visie van de eigenaar over hoe het jacht eruit moet zien en welke beleving het moet creëren. ‘Het perfecte jacht kan alleen het perfecte jacht zijn als het perfect is voor de eigenaar’, luidt het credo van de Nederlandse jachtbouwer, die de luxe jachten wereldwijd levert. ‘Alleen dan kunnen we zeggen: gebouwd door Oceanco.’ Om dat ultieme doel te bereiken, maakt Oceanco niet alleen gebruik van het eigen ontwerpteam, maar gaat de organisatie met meer dan 300 vaste medewerkers ook regelmatig in zee met internationaal vermaarde jachtontwerpers. Door Hollands vakmanschap te combineren met geavanceerde techniek en innovatieve ideeën staat Oceanco bij klanten te boek als betrouwbare en creatieve partner die klantgerichtheid in de praktijk demonstreert.



Bij dergelijke kwalificaties horen optimale IT-voorzieningen, vond Jaap Kouwenhoven, directeur Knowledge & Innovation, in 2018. “We konden eigenlijk altijd goed vooruit met een IT-partij die ons ondersteunde bij het beheer van IT-diensten. Tegelijk merkten we wel dat het IT-beheer wat ondersneeuwde en onze voorzieningen achterbleven bij de ontwikkelingen in onze organisatie. We leven in een dynamische wereld, waarin veel dingen tegelijk gebeuren en daarbij kwam ook nog eens dat Oceanco bleef groeien. Daardoor kregen we echt last van capaciteitsproblemen. Het platform waarop de diensten draaiden, voldeed in feite niet meer en dat zorgde voor ontevreden gebruikers. Aan die situatie moest zo snel mogelijk een einde komen, ook al omdat de rol van IT in onze bedrijfsprocessen steeds belangrijker werd. Maar we hadden niet alleen een IT-partner nodig die - in co-makership met ons - excellent IT-beheer kon leveren. Diezelfde partner moest ook samen met ons een IT-volwassen organisatie neerzetten. Verder hadden we behoefte aan een data gedreven IT-architectuur om ons te ondersteunen bij het implementeren van innovaties op onze jachten.”

Outsourcen

Oceanco had dus een stevig wensenpakket. “Allereerst wilden we onze IT-diensten op het platform outsourcen om ons nadrukkelijk te kunnen focussen op onze kernactiviteiten. Daarnaast waren we op zoek naar een partij die het werkplekbeheer voor ons kon verzorgen, inclusief de ondersteuning van gebruikers in onze IT-omgeving. Bovendien wilden we als organisatie toegroeien naar meer

digitale volwassenheid. In de eerste plaats om slimmer gebruik te maken van de applicaties die we nodig hebben om ons werk te kunnen doen, maar ook om slimmer gebruik te maken van de beschikbare data in onze organisatie. Kort samengevat: we hadden op alle niveaus - van operationeel tot strategisch - behoefte aan een IT-leverancier die naast ons stond en niet alleen maar ondersteuning leverde.”

Digitale strategie

Voor wat betreft digitale volwassenheid stond Oceanco in 2018 nog in de kinderschoenen. “We zaten rond niveau 1, op een schaal van 1 tot 5. We deden te weinig aan informatiemanagement en we hadden wel wat tools die hier en daar ad hoc werden ingezet, maar het totaalplaatje ontbrak en we hadden als organisatie ook geen digitale strategie. Onze ambitie was om in elk geval op niveau 4 aan te komen, waar we als organisatie in staat zijn om goed te luisteren naar de signalen van de verschillende doelgroepen in onze IT-omgeving, dat we daar adequaat mee omgaan en dat we onze digitale strategie kunnen aanpassen naar veranderende omstandigheden.”

Flexibiliteit

Na een gedegen zoektocht naar de juiste IT-partner kwam Oceanco uit bij Advantage. “Daar hadden we verschillende redenen voor. Wat ons zeker aansprak was de kennis van het Microsoft Azure platform in de cloud en de kwaliteit van de beheerorganisatie. Daarnaast vonden we het erg prettig dat Advantage over de juiste kwaliteiten beschikt om ons naar digitale volwassenheid te begeleiden, maar de flexibiliteit die we in het voortraject hebben ervaren, was ook een geweldig pluspunt. Alles bij elkaar opgeteld, waren we ervan overtuigd dat we met Advantage verder wilden. Terugkijkend op het traject dat we sindsdien samen hebben afgelegd, kan ik alleen maar zeggen dat onze keuze keer op keer is bevestigd.”

Om te beginnen was het advies van Advantage - en de wens van Oceanco - om het on premise platform van Oceanco naar de cloud te migreren. “Dat was op zich al een aardige opgave, maar tegelijk moest het tevredenheidsniveau bij de gebruikers absoluut omhoog. Daarbij moesten de werkplekken op basis van de verschillende rollen in onze organisatie worden ingericht. Bovendien wilden we niet alleen de technologie daarvoor aangeleverd krijgen, maar ook begrijpen wat daarmee gebeurde en daarnaast - en misschien wel vooral - wat die ons zou opleveren.”

”

We wilden begrijpen wat er met de technologie gebeurde en daarnaast, en misschien wel vooral, wat die ons zou opleveren.



Floorwalkers

In de eerste fase, de Present Mode of Operation, nam Avantage in een mum van tijd de IT-omgeving 'as is' over, werd samen met Oceanco het beheer van de eindgebruikers opgepakt en gefocust op de interne klanttevredenheid. "In samenwerking met Avantage zijn we in slechts enkele maanden van meer dan 600 calls per maand teruggegaan naar 12 calls. Die enorme afname was het rechtstreekse gevolg van de extra aandacht die we de eindgebruikers hebben

gegeven. Avantage deed dat onder meer door 'floorwalkers' in te zetten; kundige IT'ers met verstand van zaken én sociaal-communicatieve vaardigheden. Ze reikten niet alleen oplossingen aan, maar checkten ook fysiek of die in de praktijk werkten en aan de wensen van de gebruikers voldeden. Mede daardoor is de interne klanttevredenheid van een stevige onvoldoende naar een dikke acht gegaan, nog voordat we aan de nieuwe IT-omgeving begonnen te bouwen."



Dynamische werkomgeving

Daarnaast bracht Avantage in overleg met Oceanco structuur aan in de IT-omgeving. "We hebben in meerdere opzichten een bijzonder bedrijf. Zo kunnen onze opdrachtgevers nog tijdens het bouwproces aanvullende wensen doen of specificaties aanpassen. Dat vraagt om enorm veel flexibiliteit, ook bij onze 'co-makers'. Buiten onze eigen medewerkers hebben we soms meer dan 1200 extra medewerkers via onderaannemers op onze locaties. In het voorjaar van 2020 is daar nog een gloednieuwe afbouwfaciliteit bij de hoofdvestiging in Alblasserdam bij gekomen. We hebben dus een dynamische werkomgeving, die vraagt om flexibele IT-voorzieningen en -ondersteuning."

Structuur

Bij het aanbrengen van de structuur moest ook rekening worden gehouden met verschillende soorten gebruikers van de IT-omgeving. "Denk aan de directie van Oceanco en het klantteam van de jachteigenaar, maar ook aan onze administratieve en logistieke afdelingen. We hadden te maken met verschillende soorten klantvragen, verschillende procedures en verschillende teams. Toch is het ons gelukt om samen met Avantage, vanuit één regieteam, een overzichtelijke structuur te realiseren, waarbinnen de focus ligt op het verbeteren van de dienstverlening aan de gebruikers. Daar plukken we nu dagelijks de vruchten van, ook als het gaat om het beheer van die structuur."

Na de PMO-fase volgde de Transformation Mode of Operation, de daadwerkelijke transitie van de IT-omgeving naar de cloud. "In die fase heeft het multidisciplinair projectteam van Avantage samen met ons een nieuw platform gerealiseerd, op basis van de

kracht van Azure en Microsoft 365. Daarnaast hebben we de nodige diensten 'verSaaS't. Dat moest allemaal wel gebeuren terwijl de bedrijfsprocessen gewoon doorgingen. Om zo iets goed te kunnen doen, is het voor een partij als Avantage ontzettend belangrijk om de klant - in dit geval Oceanco - volledig te begrijpen en goed te onderkennen waar de valkuilen liggen die de processen tijdens de transitie kunnen verstoren. Als IT-partner van onze organisatie moet je eerst

snappen wat hier gebeurt, voordat je een veranderproces kunt inzetten. Daarom heeft het projectteam samen met de stuurgroep, als onderdeel van de regie-organisatie, voortdurend met de eindgebruikers gecommuniceerd en hen actief betrokken bij het maken van keuzes over de manier waarop én de middelen waarmee ze wilden werken. Van werkplek en beeldscherm tot en met de beschikbaarheid van - en de toegang tot - de benodigde applicaties."

Thuiswerken

Sinds het najaar van 2019 bevindt Oceanco zich in de FMO-fase; de Future Mode of Operation. "We hebben nu een stabiele IT-omgeving waarin mensen prettig werken en ook op andere plekken dan kantoor op dezelfde manier kunnen werken. Voor een traditioneel ingestelde branche als de scheepsbouw, is het al een klein wonder dat thuiswerken een optie is, maar toen het kabinet in maart 2020 vanwege het coronavirus de thuiswerkmaatregel afkondigde, waren we enorm blij dat we daar rekening mee hadden gehouden. De overstap naar het thuiswerken heeft nauwelijks problemen opgeleverd en ook de online samenwerking verloopt soepel. Dat is voor een belangrijk deel te danken aan de moderne staat van onze IT, waarvan het belang in het verleden onderbelicht is geweest."

"Vroeger moest een pc of laptop het gewoon doen en voor de rest draaide alles hier om het bouwen van jachten. Kantoorautomatisering werd meer gezien als een kostenpost dan iets waarmee we slimmer, sneller en dus productiever zouden kunnen werken. IT was eerder een last dan een lust, maar die gedachte is verleden tijd. We hebben het punt bereikt dat onze IT naadloos aansluit bij het innovatieve karakter van ons bedrijf. Alles wat hier bedacht wordt, kan door ons worden gemaakt. Nu kijken we op dezelfde manier naar IT."



Groei

De verbeterde klanttevredenheid heeft niet alleen standgehouden, maar is zelfs nog verder verhoogd. “Voor alle duidelijkheid; dan gaat het om de tevredenheid van onze medewerkers - ook die van co-makers - die gebruik maken van onze IT-voorzieningen. Het - ook nu nog - sterk afnemende aantal calls is al een betrouwbare indicatie en de dikke acht als waardering voor de IT-dienstverlening schuurt nu zelfs tegen een negen aan. Daar hebben we serieuze stappen in gezet, net als in de groei naar digitale volwassenheid. Dat houdt overigens veel meer in dan communicatie vanuit de IT-afdeling met de eindgebruikers; dan gaat het ook over andere IT-zaken, zoals governance en security, die in de organisatie geïntegreerd moeten zijn. Daarnaast moet je denken aan het afregelen van zaken die met privacy te maken hebben en hoe we kunnen voorkomen dat daar inbreuk op kan worden gemaakt.”

Van denken naar doen

“We zitten nu op niveau 3 en we zijn op weg naar een 4. Alleen moeten er nog wel wat zaken worden aangepakt voordat we daar zijn. Niveau 3 wil zeggen dat we een duidelijke IT-strategie hebben, die door de gehele organisatie wordt gedragen en geïmplementeerd kan worden. Het heeft vooral te maken met het vertalen van ‘denken’ naar ‘doen’ om de stap naar responsieve organisatie, met praktisch oog en oor voor de IT-behoefte van de gebruikers en het vermogen om de IT-strategie waar nodig aan te passen. De plannen hebben we, maar ze moeten wel worden uitgevoerd. En niveau 5, waarin digitale middelen zelfstandig beslissingen nemen, moet je naar mijn idee nooit willen halen. Dan zit alles zo dichtgetimmerd dat er geen ruimte meer is voor menselijke flexibiliteit. Maar die 4? Die is naar mijn idee te halen. Nee, sterker nog; die gaan we halen. Samen met Avantage.”

”

‘Alles wat hier bedacht wordt, kan door ons worden gemaakt. Nu kijken we op dezelfde manier naar IT.’



Over Avantage

Wij geloven dat IT altijd en overal voor jou moet werken. Daarbij maakt het niet uit op welke van de laatste woorden je de klemtoon legt. IT móet gewoon voor jou wérken. Dat betekent dat wij zorgen voor een betrouwbare en veilige IT-omgeving, die 24/7 voor jou beschikbaar is. Bovendien moet IT vóór jóu werken. Dat bereiken we door verschillende applicaties met elkaar te verbinden, waardoor je stuurinformatie niet hoeft te zoeken maar op een presenteerblaadje krijgt aangereikt. Dat geeft jou en je collega's de gelegenheid om productiever te gaan werken. Zo presteert jouw organisatie optimaal en kun jij doen wat je het liefste doet; succesvol ondernemen.

Wij vertalen ingewikkelde problemen naar simpele IT-oplossingen. Die kunnen we selecteren uit bestaande mogelijkheden. We kunnen ze ook op maat ontwikkelen, bouwen, inrichten en beheren. Jij hoeft je in elk geval niet te verdiepen in de achterliggende techniek. Avantage maakt IT namelijk niet ingewikkelder dan het is. We brengen mensen en IT op een begrijpelijke manier bij elkaar. Zowel voor lokale ondernemingen als internationaal opererende organisaties hebben we IT-oplossingen die sneller en slimmer samenwerken mogelijk maken. Daardoor begin je elke dag met een voorsprong.



SINDS 1990



1354 KLANTEN



202 COLLEGA'S



**EEN 8
GEMIDDELD**



**32 MILJOEN
PER JAAR**



**152.000
WERKPLEKKEN**



Wil jij ook een IT-omgeving in de cloud waarin jouw medewerkers altijd en overal veilig kunnen werken? Neem dan contact op met Vincent Quast!



vincent.q@avantage.nl



06 22 99 98 85



Call/chat via Microsoft Teams