

“Essentieel voor ons is dat Fujitsu zich pro-actief opstelt en het standpunt huldigt dat voorkomen beter is dan genezen. Dát is de kern van het succes.”

Kees Jans, CIO / General Manager ICT, Schiphol Group



IN EEN OOGOPSLAG

Organisatie
Schiphol Group

Ingangsdatum contract
Januari 2005 (verlengd en uitgebreid: januari 2008)

Geleverde diensten
Werkplekbeheer, helpdesksupport en IT-procurement (inclusief IMAC-service), op basis van Fujitsu's unieke Sense and Repond-methodiek. Deze methodiek staat borg voor het constant optimaliseren van het kennisniveau van de servicespecialisten en het constant innoveren van diensten en technologieën.

Kerngegevens

- Locatie: Schiphol
- Aantal werkplekken: 2.300

Voordelen

- Concentratie op kernactiviteiten
- Verbetering van de beschikbaarheid van werkplekken
- Vermindering van het aantal incidenten en calls
- Vergroting van de gebruikerstevredenheid
- Verhoging van de productiviteit
- Meer inzicht in de beheerkosten van werkplekken
- Rationalisering van het inkoopproces

De uitdaging

Schiphol Group is eigenaar en exploitant van luchthavens. In Nederland exploiteert de groep vier luchthavens: Amsterdam Airport Schiphol, Rotterdam Airport, Lelystad Airport en Eindhoven Airport. Daarnaast ontwikkelt zij zogenaamde 'AirportCities': dynamische knooppunten van lucht-, rail- en wegverbindingen, waar mensen en bedrijven, logistieke activiteiten en winkels, informatie en entertainment samenkomen en elkaar versterken. Amsterdam Airport Schiphol is het visitekaartje van Schiphol Group: de AirportCity-formule komt hier optimaal tot zijn recht.

Om haar IT-services op de locatie Schiphol te consolideren en te standaardiseren, besloot Schiphol Group het werkplekbeheer en de helpdesksupport uit te besteden aan een professionele IT-dienstverlener die in de praktijk had laten zien op een breed vlak hoogwaardige ondersteuning te kunnen bieden. *“Belangrijkste doelstellingen waren verbetering van de systeem-beschikbaarheid en vergroting van de gebruikerstevredenheid, in combinatie met verhoging van de efficiency en verlaging van de kosten,”* aldus Kees Jans, CIO / General Manager ICT, Schiphol Group.

De oplossing

Najaar 2004 organiseerde Schiphol Group een Europese aanbesteding, waarbij het plan van aanpak en de prijs-kwaliteitverhouding van de dienstverlening het zwaarste wogen. Fujitsu kwam tijdens deze aanbesteding als beste uit de bus. De partijen tekenden een contract voor drie jaar, ingaande 1 januari 2004, met een optie voor nog eens tweemaal een jaar. Eind 2007 werd deze optie gelicht en het contract met twee jaar verlengd.

Fujitsu kreeg de opdracht in de eerste plaats omdat het een duidelijk eigen visie had. *“Wij wilden geen partner die ons de keuze uit diverse opties liet, maar een partner die ons - op grond van zijn bewezen expertise - ervan wist te overtuigen dat zijn aanpak de beste was. Daarom zijn wij ook akkoord gegaan met de helpdesksupport op afstand, iets waar we aanvankelijk huiverig voor waren,”* zegt Kees Jans. *“Verder spraken ook de klant-, prestatie- en toekomstgerichte opstelling ons aan. Fujitsu toonde overtuigend aan over de kennis en ervaring te beschikken om het beheer van onze IT-infrastructuur naar een hoger plan te tillen.”*

De opdracht omvatte drie onderdelen. Ten eerste: het beheren van alle 2.300 werkplekken op de locatie Schiphol. Ten tweede: het bieden van professionele helpdesksupport via een Single Point of Contact (Fujitsu's internationale servicedesk in Maarssen). En ten derde: het leveren, configureren, installeren

CASE STUDY SCHIPHOL GROUP

en onderhouden van alle benodigde nieuwe desktops, laptops en PDA's, inclusief de bijbehorende Installations, Moves, Adds and Changes (IMAC). *"Fujitsu ging zeer voortvarend van start,"* herinnert Kees Jans zich. *"In een tijdsbestek van vijf, zes weken vond de migratie van de beheeractiviteiten plaats. Het halfjaar na de implementatie was een wat moeilijker periode. Niet zo verwonderlijk gezien de ingewikkelde locatie. Maar dat hebben we, in nauw overleg, goed opgelost. Sindsdien verloopt de samenwerking rimpelloos en worden alle Service Level Agreements (SLA's), bijvoorbeeld over de responstijden op de helpdesk bij incidenten en changes, ruimschoots gehaald."*

Ook de tevredenheid onder de gebruikers - de belangrijkste graadmeter van Schiphol Group - over de bereikbaarheid van de helpdesk en de deskundigheid, snelheid en vriendelijkheid van het helpdeskpersoneel is groter dan verwacht. Met alle positieve gevolgen van dien. *"ICT is steeds meer een integraal onderdeel van de dagelijkse werkzaamheden. Onze medewerkers verwachten dat de apparatuur die zij op hun bureau hebben staan altijd functioneert. Is dat niet het geval, dan zorgt dat voor frustratie en irritatie. Bovendien ligt het werk stil,"* legt Kees Jans uit. *"Door de zorg voor het beheer van onze werkplekken integraal uit te besteden, kunnen wij ons ook beter concentreren op luchthavenspecifieke zaken, zoals bagage- en vluchtinformatiesystemen, gateplanning en toegangsbeveiliging."* Omdat de geleverde desktop managed services volledig beantwoorden aan de hoge verwachtingen die Schiphol Group van haar partners heeft, wil Kees Jans het partnership met Fujitsu, waar van toepassing, graag verder uitbouwen. *"Vandaar dat we vanaf 2008 ook de taken van de Verkoop Binnendienst aan Fujitsu overdragen. Dit houdt in dat alle aanvragen van eindgebruikers voor nieuwe apparatuur voortaan via Fujitsu lopen. En mochten zich in de toekomst nog andere opties voordoen, dan zullen wij niet aarzelen Fujitsu ook daarbij te betrekken."*

Voordelen voor onze klant

Fujitsu's werkplekbeheer-, helpdesksupport- en IT-inkoopservices stellen Schiphol Group in staat:

- **Zich te concentreren op kernactiviteiten** – het uitbesteden van activiteiten die niet direct met de business te maken hebben, betekent dat er meer tijd overblijft voor luchthavenspecifieke activiteiten.
- **De beschikbaarheid van werkplekken te verbeteren** – het implementeren van strakke ITIL-processen en -procedures draagt, in combinatie met de gedegen technische kennis en opleiding van de Fujitsu-medewerkers, bij aan een betere beschikbaarheid van de werkplekken.
- **Het aantal incidenten en calls te verminderen** – het reduceren van het aantal incidenten brengt met zich mee dat gebruikers minder vaak een beroep hoeven te doen op de helpdesk.
- **De gebruikerstevredenheid te vergroten** – het inzetten van Fujitsu's Sense and Respond-methodiek heeft tot gevolg dat gebruikers beter en sneller geholpen worden.
- **De productiviteit te verhogen** – het pro-actief voorkomen en adequater oplossen van problemen leidt tot minder verstoringen van de werkzaamheden, wat resulteert in een stijging van de productiviteit.

- **De IT-beheerkosten van werkplekken inzichtelijk te krijgen** – het inzichtelijk maken van de TCO van de werkplekomgeving is een voorwaarde voor de reductie van de kosten per werkplek.
- **Het inkoopproces te rationaliseren** – Het vereenvoudigen van de inkoopactiviteiten (shortlist- en longlistartikelen) maakt het mogelijk hardware (kosten)efficiënter aan te schaffen.

"Essentieel voor ons is dat Fujitsu zich altijd pro-actief opstelt en het standpunt huldigt dat voorkomen beter is dan genezen," licht Kees Jans toe. *"Dát is de kern van het succes."*

Onze aanpak

Fujitsu's aanpak is gebaseerd op een innovatieve, in eigen huis ontwikkelde methodiek - Sense and Respond© - die maakt dat de dienstverlening niet statisch maar dynamisch is. Door IT-problemen te vertalen naar businessproblemen en het accent te leggen op het voorkomen van problemen in plaats van op het verhelpen van problemen, kunnen continu innovaties worden doorgevoerd. Deze aanpak garandeert een betrouwbaardere desktopomgeving, een efficiëntere bedrijfsvoering, lagere beheerkosten, een hogere productiviteit en een grotere gebruikerstevredenheid.

"Fujitsu heeft een schat aan expertise in het leveren van desktop management services, die voor ons van grote waarde is. Doordat Fujitsu gebruikmaakt van een scala aan best-practice procedures en voortdurend op zoek is naar verbeteringen, zijn wij verzekerd van een soepel lopend traject en van IT-beheer van hoog niveau," stelt Kees Jans. *"Bovendien helpt Fujitsu ons onze vaardigheden te verbeteren, door vrijelijk zijn kennis en ervaring met ons te delen, en onze doelstellingen te realiseren, door ons regelmatig van advies te voorzien."*

Onze expertise

Al meer dan dertig jaar speelt Fujitsu met zijn services in op de behoeften van opdrachtgevers in uiteenlopende branches. Fujitsu heeft daarbij bewezen beheer- en systeem-integratiediensten te kunnen leveren die de kosten beperken, de productiviteit verhogen en een uitstekende return on investment genereren.

"Een betrouwbare IT-organisatie is een absolute prioriteit voor Schiphol Group," stelt Kees Jans. *"Wij zoeken dan ook naar professionele partners die ons niet alleen services van topniveau kunnen bieden, maar ook een heldere visie op de toekomst hebben, zodat wij in staat zijn onze positie verder te versterken. Fujitsu is zo'n partner."*

VRAAG FUJITSU

Bel +31 (0) 346 598111 of stuur een e-mail naar:
marketing@nl.fujitsu.com of bezoek: www.fujitsu.com/nl