



“De toekomst-
gerichtheid van
Unica ICT Solutions
past uitstekend bij
ons bedrijf”

unica

ict solutions



DRAKE & FARRELL

Solutions delivered

Drake & Farrell
permanent
beschikbaar dankzij
robuust datacenter

samen maken we de toekomst



DRAKE & FARRELL
Solutions delivered

Drake & Farrell is een dienstverlener voor supply chain diensten, gevestigd in Bleiswijk. In haar warehouse van 10.000 m2 wordt dagelijks invulling gegeven aan klantspecifieke processen op het gebied van value added logistics en product lifecycle solutions. De kern van de activiteiten bestaat uit het bedenken, bouwen en uitvoeren van custom-made supply chain diensten waarbij de focus ligt op het creëren van waarde voor de opdrachtgevers van Drake & Farrell. Samen met deze nationale en internationale opdrachtgevers worden uiteenlopende, vernieuwende oplossingen geïmplementeerd.

unica
ict solutions

Drake & Farrell maakt, na advies van Unica ICT Solutions, gebruik van Hosted IT uit het cloud portfolio. Hierbij worden alle ICT-voorzieningen aangeboden via het datacenter van Unica ICT Solutions. Ook is Drake & Farrell verzekerd van 24x7 ondersteuning om de ICT-omgeving continu beschikbaar te houden. Het beheer op de ICT-omgeving vindt plaats conform een professionele SLA en DAP, die periodiek worden afgestemd op de actuele wensen van Drake & Farrell.

Drake & Farrell en ICT

Er is een doorlopende permanente stroom van datacommunicatie tussen Drake & Farrell en haar opdrachtgevers en er is meer dan 14 uur per dag productie. Het belang van een continu draaiende ICT-omgeving is groot.

Managing director Edward van Dam noemt een stabiele ICT-omgeving dan ook één van de cruciale voorwaarden voor de bedrijfsvoering: “Er kunnen permanent orders binnenkomen, dus verschillende logistieke processen zijn afhankelijk van een continu draaiende ICT-omgeving. Onze klanten eisen 24x7 dienstverlening en bereikbaarheid van ons, want als het productieproces stil komt te liggen lopen ze omzet mis.”



Continuïteit via de cloud

Van Dam stelde vlak na zijn aantreden vast dat de bestaande servers hun maximale capaciteit snel gingen bereiken. Hierdoor kon de continuïteit in gevaar komen. Opslag raakte steeds sneller vol en systemen zouden gaan vastlopen. De serverruimte was toe aan een upgrade, en doordat de servers overuren draaiden was systeemuitval een steeds groter risico. Kortom, de ICT-omgeving van Drake & Farrell was toe aan een verbeterslag.

Een nieuwe investering in het eigen datacenter was volgens Van Dam niet aan de orde. “Door de veranderende markt en het innovatieve logistieke aanbod van Drake & Farrell, moet onze ICT-omgeving mee kunnen groeien met ons bedrijf. Zelf missen we de permanente kennis en schaalgrootte om dat te realiseren. Overstappen naar ‘de cloud’ was voor ons daarom de enige optie”, vertelt Van Dam. “Het datacenter van Unica ICT Solutions geeft ons de zekerheid dat de ICT-omgeving in een ruimte staat die aan de hoogste brandveiligheidseisen voldoet. Bovendien garandeert het datacenter ons maximale uptime. Hierdoor staat onze informatie nu veilig opgeslagen, waarbij ook continu een back-up wordt gemaakt. Daarmee is onze ICT-omgeving continu beschikbaar.”



“De diversiteit van het volledige dienstenportfolio sprak ons aan, want daaruit spreekt een heldere ICT-visie die voor ons van groot belang is.”

Toekomstgerichtheid

De keus voor Unica ICT Solutions volgde op een offertetraject waarin Drake & Farrell meerdere partijen sprak. Vooral de presentatie gaf de doorslag, weet Van Dam: “Unica ICT Solutions is tot partner gekozen vanwege de kwaliteit en volledigheid van de offerte en de presentatie. De diversiteit van het volledige dienstenportfolio sprak ons aan, want daaruit spreekt een heldere ICT-visie die voor ons van groot belang is. De toekomstgerichtheid die zij in haar aanbod toont, past uitstekend bij de eisen en wensen van ons bedrijf.

Snelle migratie

Binnen een razendsnel tijdsbestek van zes weken is de gehele ICT-omgeving overgezet van Drake & Farrell naar het datacenter van Unica ICT Solutions. Vanwege het aflopende contract met de voorgaande ICT-partner, moest de intensieve migratie binnen twee maanden gerealiseerd worden. Ondanks de tijdsdruk kozen Unica ICT Solutions en Drake & Farrell er direct voor om ook nieuwe printers en een upgrade van de Microsoft Office-omgeving in het migratieproject op te nemen. “Je mag wel stellen dat we met Unica ICT Solutions een bewogen jaar achter de rug hebben”, lacht van Dam.

Pas na de migratie kwam Henk Bouwman in aanraking met Unica ICT Solutions. De ICT-manager van Drake & Farrell signaleert logischerwijs nog een aantal

verbeterpunten die voortvloeiden uit de migratie. “Als je een bewuste keuze maakt om een migratieproject zó snel te doorlopen, kan niet alles direct perfect naar wens zijn”, weet de ervaren ICT’er. Het is nu zijn taak om de restpunten van de migratie samen met een aantal nieuwe projecten door te voeren. Bouwman: “Ik heb bijzonder goed contact met de specialisten van Unica ICT Solutions. Vooral de dialoog is erg goed er is altijd de intentie om op zoek te gaan naar de juiste oplossing.”

Bovendien is de borging van informatie nu een stuk sterker dan in de oude situatie. “Onze oude ICT-situatie was nauwelijks beschreven, dus bij de migratie kwamen we soms workarounds tegen die nergens gedocumenteerd waren. Met Unica ICT Solutions hebben we nu een professionaliseringsslag gemaakt waarmee alle incidenten en oplossingen wel goed gedocumenteerd zijn. Dit gebeurt onder andere middels een SLA. We hebben nu een robuuste omgeving”, vertelt Bouwman. “De urgentie van een incident moet natuurlijk duidelijk zijn. Dat is op een professionele manier vastgelegd in een SLA, dat voorschrijft binnen welk tijdsbestek een probleem opgelost moet worden.”

“We hebben nu een robuuste omgeving”



Pubertijd van de samenwerking

Juist op het gebied van SLA's is de ervaring van Bouwman cruciaal. “Doordat Unica ICT Solutions het mogelijk maakt om aanpassingen in de SLA en DAP te doen, zijn we met regelmaat in overleg over de exacte inrichting hiervan. We bevinden ons nu als het ware in de ‘puberteit van de samenwerking’, waarbij het contract gefinetuned wordt. De basis van het contract is vastgesteld bij de opstart van de samenwerking, maar omdat de situatie nu ‘in controle’ is hebben we tijd en ruimte om de uitgangspunten bij te schaven”, vertelt Bouwman.

Het gaat om doorlopende, kleine maar soms ook grote aanpassingen en uitbreidingen, afgestemd op de beschikbaarheid van Unica ICT Solutions en de wensen van Drake & Farrell. “Die aanpassingen zijn een continu proces, omdat onze eisen en wensen vaak wijzigen. Wij zijn een hoog dynamisch bedrijf, omdat wij snel en flexibel inspelen op onze klantprocessen. Dat resulteert erin dat we regelmatig veranderende wensen op het gebied van ICT-architectuur en beheer hebben. Juist daarom hebben wij er het volste vertrouwen in dat Unica ICT Solutions ons daarbij kan helpen”, besluit Van Dam.





Ambachtsweg 18
8152 BA Lemelerveld

Science Park 5204 Eindhoven
5692 EG Son

Zutphenseweg 31B
7418 AH Deventer

088 - 22 22 676
www.unica.nl/ict-solutions



samen maken we de toekomst