

**Customer
Case**

Met IT in de cloud en proactief beheer werkt Intervest veiliger en mobieler

Intervest Offices & Warehouses (Intervest) is een gereguleerde vastgoedvennootschap die investeert in kantoren en logistieke gebouwen die zij verhuurt aan bedrijven. Door IT volledig uit te besteden aan cloudpartner Cheops, kan Intervest zich volledig toelagen op de uitbreiding van haar dienstverlening. Dat is ook nodig, want de klanten verwachten steeds vaker een totaalservice.

 **cheops**



“Door heel onze IT-infrastructuur uit te besteden aan Cheops hoeven we ons niet langer zorgen te maken over onze servers, de beschikbare capaciteit, de beveiliging of het beheer”, vertelt Luc Feyaerts, coo van Intervest. “We werken met thin clients en remote desktop services (RDS) zodat er lokaal quasi niets meer geïnstalleerd en onderhouden moet worden. Onze servers en data worden nu door Cheops veilig bewaard in een extern datacenter en zij staan in voor het beheer van de systemen op afstand. Vaak lossen ze problemen al op voor we er hinder van ondervinden. Dankzij die ‘ontzorging’ en hun actieve aanpak kunnen wij ons toeleveren op onze eigen kernactiviteiten: de dienstverlening aan onze klanten. Cheops neemt het dagelijks beheer volledig op zich en draagt ook mede de verantwoordelijkheid voor alle IT-risico’s en mogelijke problemen.”

Alle verantwoordelijkheid bij één IT-partner

Op haar vorige bedrijfslocatie had Intervest intern een klassieke serverruimte. Toen de verhuisplannen van de onderneming vorm begonnen te krijgen, waren de servers net aan vervanging toe. Het was dan ook het ideale moment voor een grondige denkoefening over de IT-aanpak.

“We vroegen ons af of we na de verhuis nog wel een eigen IT-infrastructuur nodig hadden”, legt Luc Feyaerts uit. “De overstap naar de cloud bleek al gauw een interessanter alternatief. Tegelijk konden we het ganse IT-beheer bundelen bij één externe partner. Vroeger werkten we samen met verschillende leveranciers waardoor bij problemen de verantwoordelijkheid vaak werd doorgeschoven. Ook de expertise was versnipperd, wat de efficiëntie soms hinderde. Door te kiezen voor één partner die alle verantwoordelijkheid neemt, is er werkelijk een risicotransfer: we weten altijd bij wie we terecht kunnen.”

“De technologie evolueert zo snel dat we liever een beroep doen op een externe partner die met een heel team de nieuwste ontwikkelingen op de voet volgt.”

Luc Feyaerts, coo van Intervest Offices & Warehouses



Een partner die dicht bij ons staat

Na een vergelijking van meerdere kandidaat-partners viel de keuze op Cheops, omdat zij de oplossing voorstelden die het best beantwoordde aan wat Intervest nodig heeft. Luc Feyaerts: “De aanpak en ingesteldheid van Cheops passen heel goed bij ons. Bovendien zijn ze dichtbij ons gevestigd. Hoewel Cheops onze IT-infrastructuur op afstand beheert, vinden we dat toch een pluspunt. Het laat immers snel en flexibel overleg toe wanneer dat nodig is. Daar komt nog bij dat ze als IT-partner heel wat KMO-klanten ondersteunen, waardoor ze beter vertrouwd zijn met de behoeften van kleinere ondernemingen.”

All-in service, beheer en monitoring

Cheops staat nu in voor de veilige opslag en het beheer van de gegevens en stelt die langs een snelle verbinding ter beschikking via de cloud. Dankzij de centrale monitoring kan Cheops meteen ingrijpen als er problemen zijn. De samenwerking tussen Intervest en Cheops is geregeld binnen een ‘Focus IT’-overeenkomst.

Daarmee kan Intervest rekenen op een totale IT-ondersteuning tegen een vaste maandelijkse prijs. “Binnen het contract krijgen we ook toegang tot een centrale helpdesk waar we – in functie van onze SLA’s – altijd terecht kunnen via e-mail en telefoon”, legt Luc Feyaerts uit. “We hebben er contactpersonen die ons kennen zodat we niet telkens opnieuw ons verhaal moeten doen, zoals je bij grotere IT-leveranciers wel eens meemaakt. Binnen onze samenwerking komen we ook om de drie maanden samen voor een service delivery meeting waarbij we de dienstverlening bespreken en Cheops voorstellen doet voor de verdere optimalisatie van onze IT.”

Zelf niet investeren in IT-expertise en hardware

Voor Intervest is het de ideale oplossing: de organisatie telt een 40-tal computergebruikers en heeft daarom geen interne IT-manager nodig. "IT-specialisten zijn duur, schaars en veranderen vaak van job", aldus Luc Feyaerts. "Bovendien evolueert de technologie zo snel dat we liever een beroep doen op een externe partner die met een heel team de nieuwste ontwikkelingen op de voet volgt. Zoiets zouden we zelf nooit kunnen, want het is vandaag onmogelijk om alle IT-kennis te bundelen in één persoon."

Door via de cloud te werken met flexibel aan te passen capaciteit, hoeft Intervest zelf ook niet langer te investeren in dure hardware. "Daardoor kunnen we op langere termijn zeker kosten besparen, al valt daar moeilijk een cijfer op te plakken", stelt Luc Feyaerts. "Nog belangrijker is dat we meer efficiëntie en een hogere productiviteit kunnen verwachten dankzij de actieve ondersteuning en het sneller oplossen van problemen."

Beveiliging tegen externe en interne dreigingen

Intervest is beursgenoteerd en daarom is ook een goede IT-beveiliging erg belangrijk. Cheops zorgt niet alleen voor een grondige beveiliging tegen externe bedreigingen als hackers, virussen, spam en phishing maar organiseert voor de medewerkers ook interne 'awareness trainingen' waarbij de computergebruikers op een veiliger manier leren omgaan met internet en e-mail. "Cheops is altijd op de hoogte van de nieuwste dreigingen en kan daardoor problemen vermijden", zegt Luc Feyaerts. "Uit een recente audit - waartoe we als beursgenoteerde onderneming verplicht zijn - bleek dat we goed scoren op het vlak van IT-beveiliging, dus dat is ook weer een zorg minder."

Evolueren naar een totaalservice

Intervest evolueert de laatste jaren steeds meer van een vastgoedeigenaar naar een leverancier van allerlei diensten.

Traditioneel houdt een eigenaar-beheerder zich vooral bezig met dienstverlening zoals organisatie van de schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimtes, het technisch onderhoud, de schoonmaak van ruiten, etc. Daar komen nu ook diensten bij zoals volledige inrichting van de kantoren, horecafaciliteiten, een bedrijfsscrèche, een pakjesdienst, seminariefaciliteiten en een strijkdienst.

Luc Feyaerts: "Net zoals wij van Cheops een totale ontzorging verwachten op het vlak van onze IT, vragen ook onze eigen klanten ons steeds vaker een totaalservice voor hun kantoren, inclusief de inrichting van het interieur met alles wat daarbij komt kijken. Voor onze flexkantoren hebben we die lijn helemaal doorgetrokken: daar kunnen klanten terecht die flexibele werkplekken willen om alleen, met klanten of met collega's te werken. In die flexkantoren beheert Cheops bijvoorbeeld ook het draadloos netwerk."

Overigens zorgt Cheops bij Intervest ook voor het beheer van alle mobiele apparaten, zoals smartphones en tablets. De aanpak van Cheops combineert een mobiel beleid, proactief beheer met gespecialiseerde tools en ondersteuning van eindgebruikers. "We hebben nu de gemoedsrust dat alle mobiele toestellen - hun applicaties en bijhorende data - op een veilige manier gebruikt, beheerd en ondersteund worden. Op die manier kunnen onze medewerkers productiever werken en vermijden we risico's zoals dataverlies."

Continuïteit is steeds belangrijker

De overstap van Intervest naar de cloud verliep alvast zonder problemen: tussen het afsluiten van het contract en de migratie zaten amper enkele maanden. De overgang zelf gebeurde zonder onverwachte downtime. Luc Feyaerts: "De continuïteit van onze activiteiten is uiteraard belangrijk en daarom hebben we ook in SLA's vastgelegd binnen welke termijn Cheops eventuele problemen moet oplossen. Momenteel is het nog zo dat een onderbreking voor ons geen rampzalige gevolgen zou hebben - we zijn nu eenmaal geen webshop. Als we later ook zelf meer diensten op het vlak van IT zouden leveren aan onze klanten, wordt continuïteit natuurlijk veel meer cruciaal."



"Door onze gehele IT-infrastructuur uit te besteden aan Cheops hoeven we ons niet langer zorgen te maken over onze servers, de beschikbare capaciteit, de beveiliging of het beheer"

Luc Feyaerts, coo van Intervest Offices & Warehouses

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- meer tijd voor eigen kernactiviteiten
- meer flexibiliteit en efficiëntie
- problemen snel oplossen
- hogere beschikbaarheid
- proactief beheer
- goede beveiliging
- toegang tot brede expertise
- financieel interessant
- helpdesk met vaste contactpersonen

Over Intervest Offices & Warehouses

Intervest Offices & Warehouses nv, werd opgericht in 1996 en is een openbare gereguleerde vastgoedvennootschap (GVV) waarvan de aandelen genoteerd zijn op Euronext Brussels (INTO) sinds 1999. Intervest Offices & Warehouses investeert in België in kantoorgebouwen en in logistieke panden van prima kwaliteit, die verhuurd worden aan eersterangshuurders. Het onroerend goed waarin geïnvesteerd wordt, betreft vooral up-to-date gebouwen, gelegen op strategische locaties buiten het centrum van steden. Het kantoorgedeelte van de vastgoedportefeuille concentreert zich op de as Antwerpen-Mechelen-Brussel; het logistieke gedeelte op de as Antwerpen-Brussel-Nijvel en Antwerpen-Limburg-Luik. Intervest Offices & Warehouses onderscheidt zich bij het verhuren van kantoorruimte door het aanbieden van 'turn-key solutions', een totaaloplossing gaande van plannen, inrichten, coördinatie van de werkzaamheden tot budgetopvolging. De vennootschap telt een 40-tal medewerkers.

www.intervest.be