

**Customer
Case**



IT als differentiator voor Incofin Investment Management

De Belgische specialist in microfinanciering Incofin Investment Management (Incofin) is zich als geen ander bewust van het zakelijk belang van een performante en betrouwbare IT-infrastructuur en -service. Meer zelfs, voor het internationaal actieve bedrijf is IT een belangrijke manier om zich te onderscheiden naar alle stakeholders toe, zoals investeerders en kredietnemers. Om zijn globale groei te ondersteunen investeerde Incofin in een grondige analyse en optimalisatie van zijn IT-omgeving en het beheer ervan. Het nam Cheops onder de arm om de transitie naar een proactieve en kostenefficiënte IT-aanpak van A tot Z te realiseren. Daardoor kan Incofin zich vandaag nog beter concentreren op zijn kernactiviteit: het realiseren van microfinancieringsprojecten overal ter wereld.



IT is van levensbelang voor Incofin

Incofin adviseert fondsen die investeren in micro-financieringsinstellingen (MFI's) in landen die in ontwikkeling zijn. Als specialist in rurale microfinanciering wil Incofin vooral mensen bereiken die in meer afgelegen rurale gebieden wonen en/of actief zijn in de landbouwsector. Incofin heeft meer dan 350 miljoen euro onder advies. Vanuit zijn kantoren in België, Colombia, India, Kenia en Cambodja financiert en begeleidt het organisaties in meer dan 40 landen.

Voor een bedrijf als Incofin is IT van vitaal belang. Als onderneming die actief is in de internationale financiële sector, bevindt Incofin zich op een kruispunt van transacties en informatie tussen investeerders, projecten en kredietnemers. Elke medewerker bij Incofin is tegelijk een kennismedewerker en een IT-gebruiker, die rekent op de IT-infrastructuur voor communicatie, transacties, analyses en projecten. Het uitvallen van de IT zou bij Incofin gelijk staan aan het uitvallen van de activiteit tout court.



Niet alleen de snelheid van de informatieverstrekking is belangrijk. Ook de diepte van de analyses die Incofin maakt, de volledigheid en beschikbaarheid van rapporten en geleverde data zijn cruciaal voor het vertrouwen dat investeerders en andere stakeholders in Incofin stellen. "Bij Incofin zijn we er ons goed van bewust dat de investeringen die we doen in IT actief en direct bijdragen tot ons imago en onze groei. Het besef dat we ons volop op onze kernactiviteit richten, terwijl we een IT-partner hebben die onze doelstellingen en risico's deelt, biedt ons heel wat gemoedsrust," aldus Loïc De Cannière, CEO van Incofin.

Optimaliseren om groei en zakelijke doelstellingen te ondersteunen

Incofin liet zijn IT-infrastructuur en -beheer volledig onder de loep nemen, met als doel die te optimaliseren en klaar te maken voor de verdere groei en internationale werking van het bedrijf. De doelstellingen waren duidelijk. In de eerste plaats diende Incofin te evolueren naar een eenvoudig schaalbaar IT-model, dat meer inzicht in kosten zou bieden en waarbij de kost voor 'operationele' of dagdagelijkse IT-taken kon dalen.

Alle IT - dus ook die van de buitenlandse vestigingen - diende in de toekomst centraal beheerd te worden in een gestandaardiseerde, geoptimaliseerde en goed gedocumenteerde IT-omgeving. Gezien de aard van Incofins activiteit diende die IT-omgeving de continuïteit en beveiliging van de bedrijfsactiviteiten te allen tijde te verzekeren. Incofin zocht ook naar een IT-partner die lokaal snel en 24/7 bereikbaar was, als een verlengstuk van de eigen organisatie waarmee het sluitende afspraken kon maken. Het vond zo'n partner in Cheops.

Cheops tekende voor Incofin een totaaloplossing uit die een antwoord bood op alle vragen op het vlak van kostenefficiëntie, beveiliging en bedrijfscontinuïteit. Daarbij vormden niet enkel de zakelijke uitdagingen een uitgangspunt, maar ook zeer sterk de wensen en behoeftes van de eindgebruikers, die via een enquête eerst in kaart werden gebracht. Ook de situatie op het vlak van IT in de buitenlandse filialen werd uitvoerig geanalyseerd.

Bedrijfscontinuïteit schragen met nieuwe infrastructuur Een uitgebreide audit door Cheops legde een aantal pijnpunten bloot op het vlak van IT-infrastructuur en IT-support. Door die aan te pakken kon Incofin samen met Cheops op korte termijn een aantal belangrijke stappen zetten met een directe positieve weerslag op de IT-werking.

De IT-infrastructuur werd op verschillende vlakken grondig verbeterd. Er werden een gevirtualiseerde serveromgeving en een gecentraliseerd opslagsysteem geïmplementeerd die voor betere prestaties zorgen. Het virtuele karakter van de IT-omgeving maakt die meteen ook erg schaalbaar in functie van toekomstige noden. Virtuele services of extra opslagcapaciteit kunnen immers makkelijk en 'hardware-onafhankelijk' worden toegevoegd.

"Dankzij Cheops zijn we IT gaan beschouwen als een strategische differentiator."

Loïc De Cannière, CEO Incofin

Een professioneel back-upstelsysteem werd geïmplementeerd met dagelijkse replicatie van de data naar de cloudoplossing van Cheops. Daarbij kunnen verschillende back-ups snel en efficiënt worden gemaakt en is er een snel herstel (restore) mogelijk in geval van een ramp. De gecentraliseerde opslag verzekert mee de continuïteit en maakt deel uit van het disaster recovery plan dat werd uitgetekend.

Naast de serveromgeving werd ook de infrastructuur van de eind-gebruikers onder handen genomen. Gradueel werden onder meer de laptops en desktops vervangen.

All-in service

Cheops tekende ook het volledige IT-beleid en de IT-ondersteuning van Incofin opnieuw uit. De focus lag op een sterke serviceorganisatie die gestuurd wordt door beproefde standaarden als ITIL (voor service management en delivery) en Prince2 (voor projectmanagement).

De nieuwe IT-support en serviceorganisatie werd waterdicht opgezet, zodat de continuïteit te allen tijde verzekerd is, en er op een proactieve manier permanent IT-ondersteuning wordt geboden. Incofin koos ervoor om de ondersteuning van strategische applicaties en de infrastructuur te splitsen en experts voor elk domein in te huren. Op die manier kan het zelf de focus houden op zijn eigen core business.

Voor de service van zijn IT-infrastructure sloot Incofin met Cheops een FOCUS IT-contract af. Aan een vaste kost per werkplek voorziet Cheops een pakket aan services, gedekt door een Gold Service Level Agreement (SLA), die sluitende garanties biedt wat de beschikbaarheid van het supportteam van Cheops betreft, en de tijden waarbinnen ze verschillende problemen oplossen. Door de tijdsverschillen in de verschillende internationale vestigingen is een 24/7 SLA een must.

Binnen de FOCUS IT-formule neemt Cheops het beheer van de IT-omgeving van Incofin, grotendeels vanop afstand, over. Een halve dag per week gaat een medewerker van Cheops ook ter plaatse om de zaken op te volgen. De gezondheid en performantie van de serveromgeving wordt continu door Cheops vanop afstand gemonitord. Het e-mailverkeer wordt van virussen, malware en spam gevrijwaard door de Managed E-mail Security-oplossing. Binnen de overeenkomst vallen ook periodiek server- en netwerkbeheer, een reguliere security scan en een zogenaamde 'health check' van de IT-omgeving vanop afstand.

“Het servicemodel van Cheops past perfect bij onze visie op dienstverlening”, aldus Loïc De Cannière van Incofin. “Dankzij een all-in-formule worden al onze IT-zorgen afgedekt. Omdat Cheops zich engageert in zo'n formule, gecombineerd met service levels, zullen ze er ook alles aan doen om risico's in te perken en onze IT-omgeving proactief te beheren. Want hoe minder zij moeten ingrijpen en hoe meer problemen zij kunnen vermijden, hoe minder risico's onze samenwerking ook voor hen heeft. Een echte win-win.”

Kostenefficiëntie en transparantie

Loïc De Cannière van Incofin: “Het Managed Services-model van Cheops biedt ons alle transparantie en efficiëntie op het vlak van kosten van onze IT-omgeving. Een vaste kost per maand geeft ons niet enkel het comfort van permanentie en continuïteit, het geeft ons de mogelijkheid om steeds het overzicht te houden. Overigens spreken wij hier niet van IT-kosten, maar van IT-opbrengsten.”

Bij de start van de samenwerking werd bij Incofin door Cheops een uitgebreide TCO-audit (Total Cost of Ownership) uitgevoerd. Die audit bracht directe en indirecte IT-gerelateerde kosten in kaart, zowel personeelskosten als kosten voor hard- en software. Op basis van de optimalisatie van de huidige infrastructuur werd zo een totale kostprijs voor een nieuwe infrastructuur berekend, die vertaald werd in een vaste kostprijs per werkplek.

IT als differentiator

“Dankzij Cheops zijn we IT gaan beschouwen als een strategische differentiator. De optimalisatie van onze infrastructuur en een proactief IT-management hebben ons voordelen opgeleverd op het vlak van bedrijfscontinuïteit, data- en netwerkbeveiliging en -bescherming en kostenefficiëntie,” aldus Loïc De Cannière. “Op hun beurt dragen die voordelen rechtstreeks bij tot ons imago, onze dienstverlening, de tevredenheid bij onze medewerkers en dus tot ons bedrijfsresultaat. Dankzij de betrouwbaarheid van onze IT-omgeving en service kan iedereen, ook de mensen in onze internationale vestigingen, zich volop op onze bedrijfsdoelstellingen focussen. En dat is voor ons goud waard.” Incofin koos ervoor een beroep te doen op een strategische IT-partner die het bedrijf kon ondersteunen bij zijn internationale groei. Het investeerde in een optimale, beproefde en steeds up-to-date IT-infrastructure en een volledige ontzorging van IT, door specialisten in te huren voor iets wat niet tot de kerntaken behoort van het bedrijf.

De oplossing van Cheops

Voordelen van de oplossing van Cheops

- IT als differentiator voor Incofin
- budgeteerbaar, schaalbaar ICT-model dat meer inzicht in kosten levert en toelaat operationele IT-kosten te drukken
- sterke continuïteit en beveiliging van de IT-omgeving, wat rechtstreeks de bedrijfs-activiteiten en -doelstellingen ondersteunt
- een oplossing voorzien op Incofins nationale en internationale evolutie
- een geoptimaliseerde, gestandaardiseerde en schaalbare IT-omgeving
- gegarandeerde support en serviceafspraken

Over Incofin

Incofin Investment Management (Incofin IM) adviseert fondsen die investeren in microfinancieringsinstellingen (MFI's) en producentenorganisaties in landen in ontwikkeling. MFI's verstrekken financiële diensten, zoals kredieten, sparen en verzekeringen, aan mensen die daar bij gewone banken niet voor terecht kunnen. Als specialist in rurale microfinanciering wil Incofin IM vooral mensen bereiken die in meer afgelegen rurale gebieden wonen en/of actief zijn in de landbouwsector. Incofin IM adviseert 8 fondsen/faciliteiten en heeft meer dan EUR 350 miljoen onder advies.

Vanuit zijn kantoren in België, Colombia, India, Kenia en Cambodja financiert en begeleidt het organisaties in meer dan 40 landen.