

**Customer  
Case**

# **Vlerick Business School is zeker van beschikbaarheid IT-infrastructuur dankzij uitbestede beheer**

Vlerick Business School besteedde het beheer van de centrale IT-infrastructuur volledig uit aan Cheops. Daardoor heeft de organisatie nu meer zekerheid over de continuïteit en de beschikbaarheid. De aandacht kan op die manier volledig gaan naar de ondersteuning van de gebruikers en de dienstverlening naar de studenten en deelnemers aan de opleidingen.

 **cheops**

**VLERICK**

“Sinds Cheops onze IT-infrastructuur beheert, hebben we geen ongeplande downtime meer gehad”, vertelt Jan Van Hyfte, IT Manager bij Vlerick Business School. “Dat kunnen we ons als internationaal opleidingsinstituut ook niet permitteren. Elke uitval van onze IT-infrastructuur – van de internetverbinding tot de gegevensopslag – heeft een grote impact op onze activiteiten. We gebruiken bijvoorbeeld ook digitale leerplatformen met lesmateriaal en interactieve oefeningen, en die moeten altijd beschikbaar zijn.”

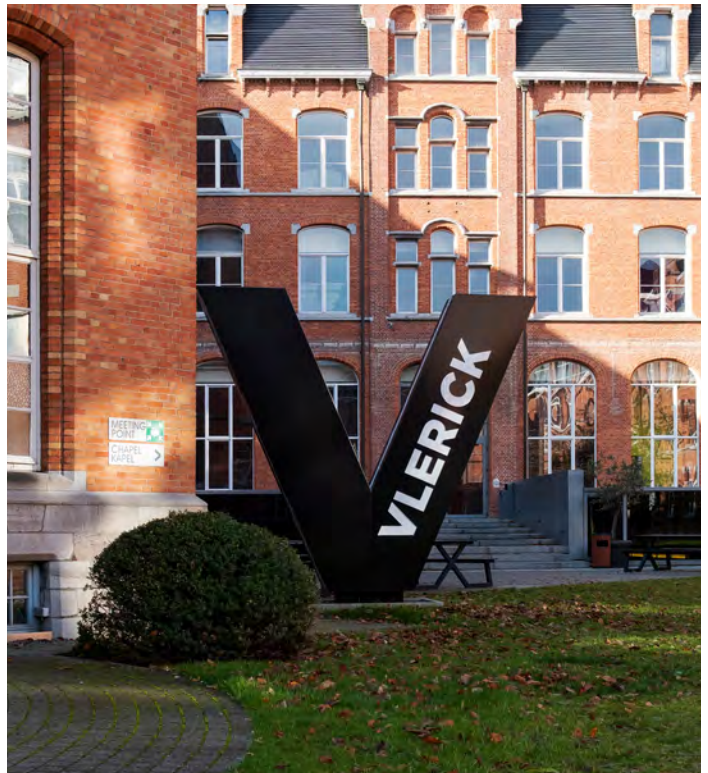
## Uitbesteden versus IT-beheerders aanwerven

Toen bij Vlerick twee van de drie infrastructuurbeheerders wegvielen, stond de organisatie voor de keuze tussen nieuwe mensen aanwerven of die verantwoordelijkheid uitbesteden. “Onze IT-afdeling is niet zo groot – een 12-tal medewerkers – waardoor het soms moeilijk is om de juiste mensen aan te trekken en aan boord te houden”, legt Jan Van Hyfte uit. “We hebben dan ook beslist om het beheer uit te besteden. Zo zijn we zeker van de continuïteit en worden we altijd ondersteund door specialisten.”

De samenwerking met Cheops ging van start na een doorgedreven selectieprocedure. “Cheops begreep goed wat onze noden zijn en leverde een voorstel dat qua service en budget het best beantwoordde aan onze verwachtingen”, aldus Jan Van Hyfte. Achteraf bleek Cheops die verwachtingen ook in de praktijk in te lossen.

**“Cheops begreep goed wat onze noden zijn en leverde een voorstel dat qua service en budget het best beantwoordde aan onze verwachtingen.”**

Jan Van Hyfte,  
IT Manager bij Vlerick Business School



## Incidenten meteen gedetecteerd en opgelost

Cheops beheert nu de volledige centrale IT-infrastructuur waarvan de ongeveer 200 medewerkers op de drie Vlerick-campussen gebruikmaken. De servers, de storage en het netwerk staan in het eigen datacenter van Vlerick Business School op de campus in Gent, en worden op afstand gemonitord. Regelmatig zijn er ook service delivery meetings – fysiek of online – voor het bespreken van de SLA's en de dienstverlening van de afgelopen periode.

Jan Van Hyfte: “Aangezien we absoluut moeten kunnen rekenen op de beschikbaarheid van onze IT-infrastructuur, is het ook cruciaal dat elk incident zo vroeg mogelijk wordt ontdekt en opgelost. Vandaar dat we een gespecialiseerde partner wilden als Cheops. Zij monitoren alles voortdurend en kunnen problemen oplossen nog voor de gebruikers er hinder door ondervinden.”

## Ook ondersteuning tijdens het weekend

Bij het begin van de coronacrisis schakelden de medewerkers van Vlerick Business School noodgedwongen over op telewerk. Gelukkig kon dat zonder grote hindernissen, mede doordat net voordien iedereen een opleiding Microsoft Teams had gevolgd. Daar konden ze dus meteen mee aan de slag. Alleen het aantal VPN-licenties moest worden opgetrokken.

“Ook onze IT-afdeling ging voltijds van thuis uit werken, nog altijd geholpen door Cheops”, zegt Jan Van Hyfte. “Op een bepaald moment waren er problemen met onze webomgeving die onder meer cruciaal is voor de marketing. Het incident gebeurde op een vrijdagavond en Cheops heeft tijdens het weekend doorgewerkt zodat de website nog tijdens het weekend terug online was. Op zo’n moment merk je wat een groot voordeel het is als je kan rekenen op een professionele dienstenleverancier als Cheops. Zij zijn zo georganiseerd dat ze ook ’s nachts of in het weekend beschikbaar zijn. Met eigen medewerkers is dat uiteraard veel moeilijker. Zelf zouden we nooit zo’n zekerheid op continuïteit kunnen bieden.”

## Eigen IT-afdeling legt zich toe op de eindgebruikers

Doordat de IT-medewerkers van Vlerick Business School zich zelf niet langer moeten bezighouden met de IT-infrastructuur, kunnen ze zich volop toeleggen op de applicaties. Zo konden ze in de coronaperiode (deels) overschakelen naar online lessen. De bedoeling bleef wel altijd om daarna terug te keren naar het fysieke lesgeven.

“De fysieke leerervaring zit echt in het DNA van Vlerick”, verduidelijkt Jan Van Hyfte. “We geven normaal gezien les in auditoria waarbij de interactie tussen de deelnemers zeer belangrijk is. Ze hebben vaak een heel verschillende achtergrond en ervaring, wat zorgt voor een unieke wisselwerking. Onze interne medewerkers zullen wellicht wel meer blijven thuiswerken nu gebleken is dat dat goed verloopt.”

## Evolutie naar een hybride cloudomgeving

Thuiswerken wordt in ieder geval steeds gemakkelijker doordat de onderwijsinstelling een omschakeling maakt richting cloud. “Onze gebruikers kunnen steeds meer software via de cloud gebruiken”, bevestigt Jan Van Hyfte. “Het gaat niet alleen over Office 365 maar ook over CRM en andere bedrijfsapplicaties. De back-up zit nu al in de cloud. De taken van Cheops evolueren mee: uiteindelijk zullen ze heel onze hybride omgeving monitoren, inclusief de beveiliging van de toegang en het beheer van de gebruikers en de licenties.”



**“Sinds Cheops onze IT-infrastructuur beheert, hebben we geen ongeplande downtime meer gehad.”**

Jan Van Hyfte,  
IT Manager bij Vlerick Business School

# De oplossing van Cheops

## Voordelen van de Cheops Oplossingen

- hogere bedrijfscontinuïteit
- monitoring van centrale IT-infrastructuur
- toegang tot IT-expertise
- bereikbaarheid en open communicatie
- zekerheid van permanente ondersteuning
- meer eigen focus op eindgebruikers

## Over Vlerick Business School

Vlerick Business School is een internationale business school die managementopleidingen aanbiedt rond thema's als digitale transformatie, ondernemerschap en innovatie, gezondheidszorg, energie en financiële diensten. Vlerick Business School heeft drie eigen campussen in Gent, Brussel en Leuven en telt zo'n 23.000 alumni in meer dan 100 landen.

[www.vlerick.com](http://www.vlerick.com)



**Cheops Technology nv**  
Prins Boudewijnlaan 49 - 2650 Edegem - Belgium - T +32 3 880 23 00 - [info@cheops.com](mailto:info@cheops.com)