

Het ICT-gevecht van een tussenpersoon

'Zodra iemand in dienst komt, begint de ellende'

Weinig eigenaren van assurantieadvieskantoren zullen met veel plezier hun broodnodige ICT-systemen en servers beheren. Enrico den Daas (46), directeur-eigenaar en adviseur van Raat in ieder geval niet. Zijn verhaal over de zoektocht naar een goede oplossing.

"Ik ben geen ICT'er", stelt Den Daas voorop. Hij is ondernemer en adviseur. Op zijn site prijkt de slogan 'Sommige dingen kunt u zelf... en de rest is een kwestie van Raat'. Dat geldt voor hem niet op ICT-gebied. Hij heeft niets, maar dan ook helemaal niets met ICT.

Op zijn 25^e rolde hij het assurantievak in, opgeleid als onderwijzer en boekhouder. "Een ideale combinatie voor het adviseursvak", betoogt hij. Hij behaalt snel de benodigde assurantie- en volmachtdiploma's. Na tien jaar start hij met een eigen advieskantoor. "Het was nu of nooit. Ik kom

uit een ondernemersfamilie en wil per se iets voor mezelf. Iets opbouwen en standhouden. Iets neerzetten, waar mijn eigen bloed, zweet en tranen in zitten. Bovendien kon ik een grote klant, een bedrijf met driehonderd medewerkers, meenemen."

Raat heeft inmiddels drie werkmaatschappijen: Raat Adviesgroep, Raat Makelaars en Raat Accountancy. Het all-round advieskantoor behaalt een kwart van de omzet uit hypotheek, een kwart uit pensioenen en de rest uit schade. De grootste klant is een bedrijf met 180 personeelsleden.

Ellende

Zolang Den Daas de werkzaamheden alleen aankon, redde hij zich prima met één computer. Tot er een medewerker bij kwam. "Dat was nog te overzien. Door twee pc's aan elkaar te koppelen, redden we ons met dat netwerk. Maar bij verdere groei werkte deze oplossing niet meer. Het getob begon."

Zijn eerste gedachte was om alles in eigen hand te houden en zelf te beheren. Dat betekende dat er een server werd geplaatst. "Ik ben geen ICT'er en ik heb er ook geen gevoel voor. Al snel gaat de medewerker die er dan nog het meeste gevoel voor heeft, die dingen voor mij regelen. Maar dat vind ik eigenlijk niks. Ik doe het liever zelf."

Met zo'n server werkte het in eerste instantie prima. "Tot-ie natuurlijk crashte", constateert Den Daas. "Dan blijkt dat je een tweede server had moeten hebben. Die kwam er dus ook." Met de tweede server kwam er ook een tapestreamer

bij. Den Daas: "En heel veel tapes. Maandag tapes, dinsdag tapes, woensdag tapes, weektapes, maandtapes, kwartaaltapes... Je denkt dan de dataopslag veiliggesteld te hebben. Na weer een crash, bleken de tweede server en de datastreamer niet te werken."

Op afstand

Den Daas maakte hierna kennis met de techniek van shared server; het op afstand onderhouden van servers. Den Daas had daar wel oren naar. "Het klonkt eenvoudig en aantrekkelijk." Hij sprak met collega's, die deze oplossing al langer gebruikten. Omdat zij enthousiast waren, koos Den Daas er ook voor.

Zo eenvoudig als het klonk, bleek het niet te zijn, ervoer de ondernemer. "Er kwam heel veel boven: branche-eigen problemen maar ook specifieke wensen die niet makkelijk te realiseren waren. We wilden binnenkomende faxen bijvoorbeeld als e-mail ontvangen. Dat bleek in de praktijk erg lastig te zijn."

Dat werd allemaal opgelost en uiteindelijk ging het goed. "Maar toen het functioneel klaar bleek te zijn, waren we bijvoorbeeld al onze eigen snelkoppelingen en andere instellingen kwijt, deden printers het niet, enzovoort. Ik had het prettiger gevonden als ze hier rekening mee hadden gehouden. Bovendien werd het systeem heel traag als onze makelaarcollega's aan het photoshoppen gingen."

Onveilig

Tot overmaat van ramp werd de verstandhouding er in de loop der tijd niet beter op met de serverbeheerder. Den Daas: "Van tevoren vraag je offertes op. Ik kan niet inschatten of hetgeen zij aanbieden, voor mij voldoende is. Zij hebben ervaring, zij zijn de specialist. Al snel kregen we te horen dat we drie keer zoveel data-opslag gebruikten als geoffreerd. De te betalen nota's schoten in prijs omhoog, zonder dat ik er enige grip op had."

Den Daas voelde zich niet veilig meer in deze situatie. Hij was dan wel eigenaar van de data – zo stond het ook in de contracten – maar de andere partij kon zo de stekker uit de server trekken. Bovendien bleek dat drie keer zoveel gebruikte data-opslag niet correct was. Den Daas wilde weg bij deze serverbeheerder, ondanks het hoge entreebedrag. Stiekem maakte hij een kopie van alle data en zocht verder.

Kantooromgeving

Weer praatte hij met collega's, weer hoorde hij enthousiaste verhalen. Maar dan wel van een andere aanbieder van een hosted omgeving. Den Daas twijfelde: hij wilde geen servers meer op kantoor met alle bijbehorende rompslomp van verouderde firewalls, virus-scanners, serverkasten, data tapes en al die snoeren. Hij bleef het eng vinden om zijn data, de kern van zijn bedrijf, uit handen te geven. Hij koos toch opnieuw voor een hosted omgeving. De overdracht van de ene serverbeheerder naar de andere verliep tot zijn verrassing soepel.

Den Daas werkt nu met een zogenoemde vpo, wat staat voor virtual private office. "Vpo biedt een complete kantooromgeving. Alles wat we nodig hebben, staat bij hen op de server. Ook de software. En overal waar ik inlog op mijn vpo, ziet mijn desktop er hetzelfde uit, met dezelfde snelkoppelingen enzovoort. Licht op kantoor het internet eruit, dan kan ik ergens anders doorwerken. De internetverbinding is het enige wat we nodig hebben."

Hij werkt nu een klein jaar met vpo en is nog steeds enthousiast. "Het gaat om elkaar kunnen vertrouwen. Het gaat om de mentaliteit. Niet alleen mooie woorden verkopen, maar ook waarmaken. Bij de vorige serverbeheerder voelde ik me onveilig en belazerd. Hier zie ik dat het werkt en als een keer iets niet werkt, wordt het snel opgelost. Op afstand, of wanneer wij dat willen, ook lokaal."

Tussenpersoon
ICT-problemen
Vpo

Enrico den Daas:
"Ik ben geen
ICT'er; ik heb
er ook geen
gevoel
voor."

