



# 10

vragen aan: **Sepp Voois**

IT Manager Maars Living Walls

## Facts & Figures

### Maars Living Walls

- Activiteiten wereldwijd
- 200 medewerkers
- Sigmax als ICT partner sinds 2016

**Sinds 2016 is Sigmax strategisch IT-partner van Maars Living Walls. Maars is wereldwijd marktleider in flexibele wandoplossingen. Al meer dan 70 jaar ontwikkelt, produceert, verkoopt en monteert Maars zowel standaard- als maatwerkoplossingen voor onder andere kantoorgebouwen, luchthavens, fabrieken, bioscopen, winkels en hotels. Als IT Manager is Sepp Voois bij Maars Living Walls verantwoordelijk voor infrastructuur, bedrijfsapplicaties en het 3D-ontwerppakket Maars 4D. Hij begeleidde het project waarbij Sigmax de complete infrastructuur verving en delen support van de IT-afdeling overnam. Wij stelden Sepp 10 vragen over dit project en de samenwerking met Sigmax.**

## 1 | Hoe is het contact met Sigmax ontstaan?

“We kampten enkele jaren terug met een verouderde IT-omgeving. Hierbij kun je denken aan netwerkinfrastructuur en servers van soms wel 10 tot 15 jaar oud. Toen ik twee jaar geleden werd aangesteld, was er net een project gestart om de kantoorautomatisering op de schop te nemen. Maar de resultaten hiervan bleven uit. Vanuit een nieuwe visie waarin niet vervanging maar vernieuwing centraal stond, zijn we een ander pad gaan bewandelen. We zochten geen leverancier, maar een partner. Daarop zijn diverse IT-partijen uitgenodigd voor oriënterende gesprekken. Het voorstel van Sigmax was erg aansprekend omdat het echte vernieuwing en goede samenwerking voorstond. Een helder stappenplan liet zien hoe wij onze IT naar een hoger niveau konden tillen.”



maars 4D

“We wilden naar een platform dat ons in staat stelt om op een meer functionele manier met ICT om te gaan.”



## 2 | Wat waren de criteria waarop de IT-partner beoordeeld zou worden?

“Ze moesten voor ons in staat zijn om een flink deel van de technische last over te nemen. IT wordt binnen de zakelijke dienstverlening belangrijker, dat zie je aan de nieuwe rollen die binnen het bedrijfsleven ontstaan – denk aan business analisten – en aan het toenemende belang van technologie als mobility en cloud. Mijn rol verandert van een technisch manager naar business development. Dankzij nieuwe technieken die de technische laag abstract maken, kan onze focus verschuiven naar innovatieve vraagstukken. We wilden over een platform beschikken dat Maars in staat stelt op een meer functionele manier met IT om te gaan. Onze core-business is immers wanden maken en niet computers.”

“Voordat Sigmax in beeld kwam, liepen er al een aantal offertetrajecten. Er speelden bij onszelf ook ideeën om nieuwe technologie te introduceren, maar concreet werd het nooit. Het voorstel van Sigmax hebben we extra kritisch bekeken omdat we het bedrijf niet kende. Maar daarin onderscheidde Sigmax zich met innovatieve oplossingen, waardoor we nu een *lean* raamwerk hebben staan, wat in de toekomst uitbreidbaar is. De primaire behoeften zijn goed ingevuld en budgettair past het.”

**“We hechten een groot belang aan een kwalitatieve servicedesk.”**

## 3 | Wat was uw vraagstuk?

“We zaten verwickeld in een situatie waarin onze vorige IT-leverancier niet de innovatie kon brengen die wij wensten. En ook de samenwerking verliep stroef. We zochten daarom naar een goede partij voor een toekomstbestendige infrastructuur om onze grote hoeveelheid bedrijfsapplicaties onder te brengen. Deze moesten beveiligd, hoog beschikbaar, goed bereikbaar en

kostenefficiënt draaien. Ook hechten we een groot belang aan een kwalitatieve servicedesk. Daarnaast zochten we een nieuwe IT-partner die het toenemende werken met Maars 4D kan ondersteunen. Met dit unieke 3D-pakket ontwerpen designers met onze wandsystemen complete werkomgevingen, en kunnen onze klanten via virtual reality ook de impact ervaren van hun nieuwe kantoor.”

## 4 | Met welke oplossing kwam Sigmax en wat was hier zo vernieuwend aan?

“Vooral op gebied van back-up, remote desktop, productiviteitssoftware en interne vernieuwingen aan servers en bekabeling introduceerde Sigmax een aansprekend voorstel. Zo heeft Sigmax, op basis van hagelnieuwe features ontwikkeld door Microsoft, een RDS-oplossing weten te realiseren waarbij policies direct gekoppeld kunnen worden, met een minimale wachttijd voor gebruikers tot gevolg. En wat ons daarnaast aansprak, was dat Sigmax heel erg meedenkend optrad. We kwamen al pratend tot een andere invulling van wensen. Een voorbeeld daarvan is de netwerkinfrastructuur. We dachten zelf aan een kostbare invulling, maar daar heeft Sigmax een aantrekkelijk alternatief van Extreme Networks tegenover kunnen zetten. Daarbij hebben ze slim de capaciteit kunnen verhogen door aan glasvezelkabels meerdere aansluitingen te maken. Een hele projectgroep vanuit Sigmax heeft hierin ondersteunend in geopereerd. Het menselijke gevoel bij Sigmax was heel goed; ze namen met kundig advies onze zorgen weg in alle fasen van het proces.”

## 5 | Wat zijn de voordelen van de gerealiseerde oplossing?

“Om te beginnen spreekt het ons aan dat Sigmax niet de techniek centraal staat, maar het vertrekpunt van de klant en de eindgebruiker. Zo was het mijn wens om standaardwijzigingen te automatiseren of in ieder geval zo eenvoudig mogelijk te maken. Voorheen moesten we elk jaar 30 tot 50 werkstations inrichten, wat door stagiairs gebeurde en vele dagen duurde. Nu is het met een druk op de knop geregeld en minutenwerk. Doordat Sigmax een inventarisatie onder het gedrag van



“Het spreekt mij aan dat in de aanpak van Sigmax niet de techniek centraal staat, maar het vertrekpunt van de klant.”

CAD-eindgebruikers heeft uitgevoerd, werd op functionele behoeften ingespeeld. We verwerken nu als IT-afdeling steeds minder tickets met het label ‘storing’, met als gevolg dat onze medewerkers nu met projecten aan de slag gaan die voorheen bleven liggen. Onze IT is nu modulair uit te bereiden voor de toekomst, terwijl we budgettair optimaal de mogelijkheden hebben benut.”

## 6 | Hoe is de support-vraag opgelost?

“Door Sigmax is veel geautomatiseerd, wat gevolgen heeft voor support. We hebben met Sigmax een aantal zaken zo ingericht dat we het eigen IT-team ontlasten met uitbesteding van back-up, monitoring van servers, storage management en disaster recovery. Eerstelijns support doen we nu zelf, zoals zij ook hebben geadviseerd. Eerder hadden we de servicedesk uitbesteed bij een andere partner, maar dat liep niet lekker. Sigmax pakt met zijn servicedesk zaken op waaraan we geen tijd willen besteden, zoals virtuele serveromgevingen aanmaken en beheren. Dat gebeurt via deze specialisten

twee keer sneller dan dat ik of een collega het zelf zou uitzoeken.”

## 7 | Wat is de waarde van de oplossing op bedrijfsmatig niveau?

“Medewerkers kunnen nu overal werken met alles wat ze nodig hebben. Verder is de bedrijfscontinuïteit gewaarborgd door het slim inrichten van het netwerk en afstemming daarin op de twee interne datacenters. Voor ons is dat enorm belangrijk, want mocht de IT uitvallen, dan staat de hele fabriek stil. Sigmax blijft meedenken over het oplossen van actuele kwesties in de bedrijfsomgeving, zonder een halsstarrige houding aan te nemen. We zijn als IT blij met het partnership dat we zijn aangegaan.”



## 8 | Hoe verliep het implementatietraject?

“Het complexe project van infrastructuurvervangning is snel opgeleverd. We wilden er tempo in hebben: 8 weken maximaal. In de strakke planning werd de bekabeling vervangen, de servers opnieuw opgezet, een domaincontroller neergezet, ADFS ingeregeld en nog veel meer. Conform planning waren de zaken operationeel en doordat we op zaterdag doorwerkten, konden gebruikers doorwerken en bleef de business draaiende. Nadien hebben we helaas wel last gehad van een bug met opslaan en afsluiten van gebruikersprofielen, wat ons en Sigmax veel tijd heeft gekost. Op zo’n moment is het fijn om een partner te hebben met korte lijnen met Microsoft; het probleem bleek uiteindelijk in deze software te liggen.”

## 9 | Wat betekent het partnership van Sigmax en Maars Living Walls?

“Dat ik mij in mijn rol als IT-manager kan bezighouden met de werkelijke behoeften van de business in plaats van brandjes blussen. Steeds meer vragen vanuit de organisatie waarin we onszelf mee bezig houden zijn gericht op automatisering in plaats van adhoc kwesties en brandjes blussen. Dankzij het partnership met Sigmax heeft die verschuiving van focus plaats kunnen vinden. Zij laten vanuit hun expertise onze medewerkers optimaal werken. Doordat Sigmax serieus naar problemen kijkt en zelf

initiatief neemt om er eventueel aanvullende professionals bij te betrekken, voelen we ons gehoord. Sigmax is een jong, fris en innovatief bedrijf met oog voor de impact van technologie.”

## 10 | De meerwaarde van Sigmax in één woord?

“Meedenken. Van een partner verwacht ik dat ze zich inleven in de situatie. En dat doet Sigmax. Ik wil zelf niet hoeven nadenken over een precieze technische invulling. We blijven altijd kritisch en vragen stellen, maar ik vind het belangrijk dat we samen kunnen sparren over een oplossing en dat onze zorgen serieus worden genomen. Ik vind het prettig om in dat proces op een positieve manier verrast te worden.”