Het boeken van een hotel of een vakantie of het bestellen van boeken is tegenwoordig met een paar klikken op internet geregeld. Zoekterm intikken of gebied selecteren, er verschijnt een menu met opties, je kiest het beste aanbod en klaar. Snel, simpel en effectief, met dank aan de ICT die het mogelijk maakt. Dat vinden we heel logisch.

'Hèhè, eindelijk een ICT-bedrijf dat ons begrijpt'

Opmerkelijk is dan ook dat diezelfde logica binnen veel bedrijven en instellingen een heel andere status heeft als het gaat om hun interne ICT-infrastructuur en -toepassingen. Want terwijl juist daar de nadruk zou moeten liggen op gemak en effectief werken, is dat vaak niet het geval.

Storingen en uitval

De gevolgen laten zich dan ook raden. Uit een Europees onderzoek blijkt dat Nederlandse bedrijven en organisaties gemiddeld 13 keer per maand te maken hebben met een ICT-incident. Dit zorgt niet alleen voor ergernis, maar kost vooral tijd en geld. En doordat de ICT-complexiteit de komende jaren verder toeneemt, is het onvermijdelijk dat bedrijven geconfronteerd worden met ongemak en problematiek die uiteindelijk een bedreiging kunnen vormen voor de bedrijfsvoering.

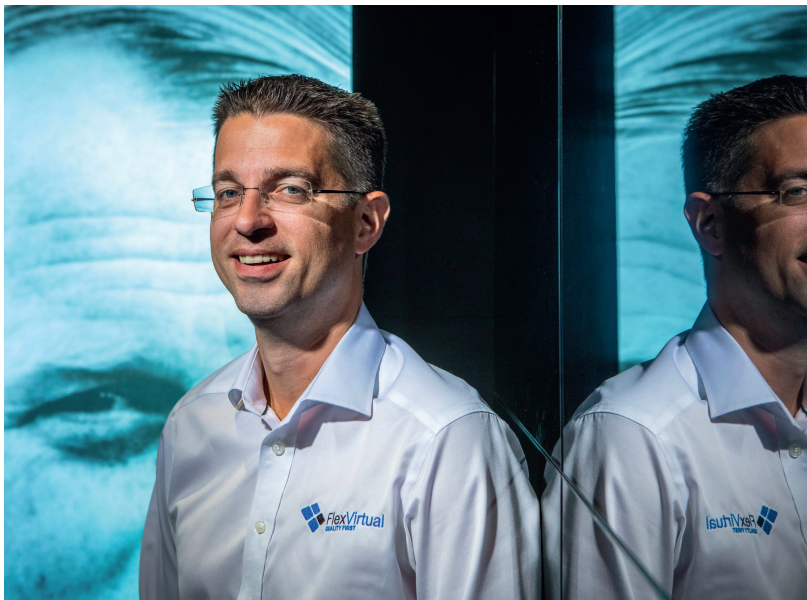
FlexVirtual

Dit weet ook Alex Pelster, directeur van FlexVirtual. Het bedrijf organiseerde in het voorjaar voor de Hattrick's Club een Businessborrel op Locatie waar Pelster complexe ICT-problematiek kraakhelder terugbracht tot de essentie. Met als belangrijkste boodschap dat ICT vooral moet bijdragen tot betere prestaties, met de nadruk op eenvoud en gebruikersgemak.

"Dat is ook het kernpunt van onze missie," zegt Pelster. "Als no-nonsense ICT-bedrijf helpen wij klanten met het ontdekken en implementeren van innovatieve ICT middelen. Wij halen het stoffige en saaie van ICT af en zorgen dat ICT daadwerkelijk weer voor organisaties gaat werken. Door vanuit de werkplek tot diep in het datacenter de applicaties en de bijbehorende data van klanten te optimaliseren. Zodat onze klant haar klant weer op een juiste manier kan bedienen."

Innovatiecoach

FlexVirtual laat zich het best omschrijven als een 'architectenbureau voor digitale infrastructuur'. Dit door op creatieve wijze de wensen van klanten rond-



om complexe ICT vraagstukken te transformeren in hoogwaardige virtualisatie-, cloud en infrastructuuractiviteiten. Vanuit die aanpak afficheert FlexVirtual zich graag als ICT Innovatie Coach. En dat is geen overbodige luxe, zo blijkt.

Pelster: “De ICT-wereld is heel complex, maar ook 'verborgen'. Wat aan de 'voorkant' voor de eindgebruiker gemakkelijk en snel moet werken, heeft een directe relatie met de achterkant: de technische infrastructuur. Als dat niet matcht, werkt het niet. Dit betekent dus ook dat je als bedrijf de complexiteit van de 'achterkant' moet managen, inrichten en een juiste plek moet geven.”

“Op dat gebied gaat het nogal eens mis. Nog te vaak zie ik dat performanceproblemen worden opgelost door de datacapaciteit te verhogen of bepaalde delen van de infrastructuur uit te breiden. Dit kan de performance voor een deel verbeteren, maar het lost de onderliggende problemen niet op. Daarom doen wij het anders.”

Luisteren en vragen

Kenmerkend voor dit 'anders' is dat FlexVirtual binnen de genoemde complexiteit klanten niet alleen bijstaat met kennis. Want hoewel de consultants van het bedrijf enorme expertise hebben op het gebied van virtualisatie, cloud en infrastructuur ligt een belangrijk onderscheidend vermogen in het begrijpen van en communiceren met de klant.

“Dat begin met luisteren én vragen om te achterhalen waar de klant naar op zoek is, nodig heeft en hoe ICT kan bijdragen aan het optimaliseren van de bedrijfsvoering,” benadrukt Pelster. “Heel pragmatisch dus en vervolgens gaan wij als een digitale architect aan de slag. Met het implementeren van een infrastructuur die werkt, met effectieve hardware en software en vooral met een aanpak die is gericht op de beleving van de eindgebruiker.”

Gemakkelijk

Binnen deze werkwijze geldt de focus op de eindgebruiker tot de sleutel van succes. “Wij willen gebruikers een werkplekvoorziening geven die net zo gemakkelijk opstart en zijn werk doet, als een telefoon. En met applicaties die van nature reageren op wat de gebruiker vraagt. Waarbij je net zo gemakkelijk je bedrijfsdata kunt doorzoeken en er rapporten over maakt, als dat je een hotel op internet uitzoekt of een artikel bestelt bij de Wehkamp. En vooral dat de klant het gevoel heeft: 'dit is wat ik wilde en bedoelde'. Omdat het werkt, snel is en eenvoudig.”

Het klinkt verbazingwekkend effectief. “Dat is het ook en wat dat betreft maken wij ICT weer leuk. Wij kunnen zoveel betekenen voor organisaties en bedrijven en laten dat graag zien door vanuit complexiteit gebruikersbeleving te creëren. Daarbij gaat het niet om mooie kreten of spectaculair jargon, maar vooral om gemak en eenvoud.

Daarom hebben wij ons ook op een gegeven moment de ICT Innovatie Coach genoemd."

FlexAnalytics
Vanuit de rol van innovatiecoach en als architecten van digitale infrastructuur heeft FlexVirtual zich inmiddels meer dan bewezen. Met name in de zorg, industrie, grootzakelijke dienstverlening en in het MKB+. Binnen het palet van ICT-oplossingen biedt FlexVirtual een compleet pakket. Van het ontwerpen en vernieuwen van ICT infrastructuur en het optimaliseren van het totale ICT landschap tot conceptontwikkelingen en projectuitvoering en -implementatie.

Om het dienstenpakket nog meer verdieping te geven, werd rond de zomer FlexAnalytics opgezet. Gespecialiseerd in de analyse van data voor het behalen van bedrijfsdoelstellingen. "FlexAnalytics maakt Business Intelligence weer eenvoudig door grote hoeveelheden data inzichtelijk te maken. In die slimme eenvoud ligt een belangrijke overeenkomst met FlexVirtual. In dat opzicht versterken beide bedrijven elkaar om klanten nog beter van dienst te kunnen zijn."

'Zonder ICT staat alles stil; daar moet je op anticiperen'

Kritiek kernelement
Zoals gezegd gaan de ontwikkelingen op het gebied van ICT enorm snel. Kijkend naar de toekomst verwacht Pelster dat de complexiteit zal toenemen. "Ook bij bedrijven in de noordelijke regio. Ondernemers moeten ervan bewust zijn dat ICT inmiddels behoort tot de kritische kernelementen van de bedrijfsvoering. Zonder ICT staat echt alles stil. Daar moet je op anticiperen."

"Wat dat betreft hoor ik ondernemers nog te vaak zeggen: 'wat ik nu heb, is toch ook goed? Het draait en mijn bedrijf kan prima mee'. Wij zijn uiteraard van mening dat dat niet zo is. Dat is ook de intermenselijke rol die je hebt als ICT-bedrijf. Je wilt mensen helpen om beter te worden met behulp van ICT. Zodat het sneller kan en met technologie de bedrijfsvoering versterkt omdat alles optimaal op elkaar is afgestemd en een effectieve eenheid vormt."

Scoren
"In dat opzicht ligt er een mooie link met voetbal," geeft Pelster aan. "Als bij de FC de verdediging, het middenveld en de aanval als losse onderdelen spelen, lukt het niet. En als het middenveld de aanval niet bereikt, dan wordt er niet gescoord. Dat is waar wij in het ICT-landschap een rol in spelen. Door vooruit te kijken en als innovatief ICT-bedrijf oplossingen te bedenken voor onze klanten."

"Dat kunnen wij doen omdat FlexVirtual de technologie begrijpt en wij ook in staat zijn het coachend te vertalen én te implementeren. Wij zijn architecten van digitale infrastructuur, dat is voor ons gesneden koek. Als specialist kunnen wij dan ook heel goed meedenken in alle soorten bedrijfsvoeringen en oplossingen bieden waarbij alles draait om gemak, snelheid, effectiviteit en innovatie die bij jou past. Omdat jouw klanten daar nu om vragen."

"Wij willen juist helpen om die dynamiek erin te krijgen en de bedrijfsvoering met behulp van ICT te verbeteren. Als een digitale architect die ook zegt: 'kijk voordat je iets doet eerst even waarom je iets doet'. Heel pragmatisch dus. Als FlexVirtual zijn wij erop gefocust het bewijs te voeren door het verschil te maken. Door aan de ene kant heel innovatief te zijn en tegelijkertijd heel goed te luisteren. Niet voor niets zegt een groot aantal klanten regelmatig tegen ons: 'hèhè, eindelijk een ICT-bedrijf dat ons begrijpt!"