

ALPHACLOUD: EEN TOEKOMSTBESTENDIGE SERVICE DANKZIJ DE IVANTI ESM



De hoeveelheid gegevens zal blijven toenemen, zoveel is duidelijk. Dat is de reden waarom datacenters nog steeds een vitaal onderdeel van het IT-landschap zijn. Zo ook AlphaCloud, het ultramoderne datacenter van Infrabel. We praten met Aernout De Beurme, Operations Manager, die zich zijn dagelijks leven niet meer kan voorstellen zonder de Enterprise Service Management-oplossing van Econocom.

HET DATACENTER VAN INFRABEL

Een witte ruimte van 2.000 m², Tier 3+ certificering en diverse ISO-certificeringen. Het zijn allemaal argumenten die het kwaliteitsniveau van AlphaCloud, het datacenter van Infrabel in Mechelen, kenmerken. Hoewel het nu ook externe infrastructuur herbergt werd het tien jaar geleden opgebouwd. Operations manager Aernout De Beurme kwam toen in beeld. "Dit was mijn eerste ontmoeting met Econocom in het kader van ons verzoek rond staffing om onze eerste lijnsondersteuning te creëren. We beseften al snel dat we een ESM-tool nodig hadden en Econocom was in staat de juiste oplossing te vinden."

OVER AERNOUW DE BEURME

Aernout De Beurme begon zijn carrière in de telecomsector. Iets meer dan 10 jaar geleden kwam hij in aanraking met de opwindende wereld van de datacenters. Vandaag is hij Operations Manager van Alpha Cloud en streeft hij zijn doel na: compromisloze klantentevredenheid.

DE JUISTE BESLISSING NEMEN

Het beheren van een datacenter is geen gemakkelijke taak. Strikte SLA's, continue stroomvoorziening, dynamische airconditioning ... Naast de energie-uitdaging (die AlphaCloud zeer ernstig neemt) is het perfecte beheer van toegangs aanvragen en interventies van klanten een prioriteit. "De implementatie van de IVANTI Service Manager bleek de beste beslissing te zijn voor onze ac-

“ Een perfect antwoord op onze behoeften, een flexibele tool en een budget dat past bij onze omvang. Het perfecte evenwicht. Om nog maar te zwijgen van de hoge integratiecapaciteit dankzij de talrijke API's ”

tiviteiten. Econocom heeft deze [Enterprise Service Management](#)-oplossing terecht aanbevolen: een perfect antwoord op onze behoeften, een flexibele tool en een budget dat past bij onze omvang. Het perfecte evenwicht. Om nog maar te zwijgen van de hoge integratiecapaciteit dankzij de talrijke API's", aldus Aernout De Beurme.

AUTOMATISERING EN CONTINUÏTEIT

De IVANTI ESM-oplossing is niet alleen een ticketingsysteem voor IT. Het is de sleutel tot automatisering in alle afdelingen van de organisatie: IT, Operations, Customer Service ... de tool wordt een echt dashboard dat onmisbaar is om deze diensten te sturen. "We werken in alle transparantie. Zowel onze klanten als onze operatoren en suppliers hebben een volledig zicht op de situatie in real time. Zonder de Enterprise Service

“ Zonder de Enterprise Service Management-oplossing van Econocom zouden we terug moeten naar e-mail, Excel en telefoons. Wij zouden onze ambities niet meer kunnen verwezenlijken zonder de prestaties van onze IVANTI ESM ”

Management-oplossing van Econocom zouden we terug moeten naar e-mail, Excel en telefoons. Wij zouden onze ambities niet meer kunnen verwezenlijken zonder de prestaties van onze IVAN-TI ESM", legt de operations manager uit.

DE KLIMAATUITDAGING

Datacenters staan soms in de schijnwerpers wanneer het gaat over de energietransitie, maar AlphaCloud heeft niet gewacht op audits om intelligente energie-efficiëntie te bereiken. Aernout De Beurme gelooft zelfs dat het datacenter van Mechelen koploper is. "De opstelling van de machines is nauwkeurig afgesteld om zo een perfecte klimaatregeling te bereiken, afhankelijk van de situatie en de temperatuurschommelingen. Nooit te veel, nooit te weinig. En waar dat niet kan hebben wij een operationeel proces ingevoerd dat het mogelijk maakt onmiddellijk in te grijpen om de situatie recht te zetten."

EEN TOEKOMSTBESTENDIG KADER

Naast de green challenge is AlphaCloud niet immuun voor de strijd om talent. Aernout De Beurme doet het operationeel beheer samen met een team van zeven hooggekwalificeerde operatoren, maar beseft dat het beschikbare talent op de markt erg gegeerd is. "De uitdaging is natuurlijk dezelfde voor alle IT-spelers, maar ik denk dat de automatisering van onze processen via de oplossing van Econocom ons ook in staat stelt het verschil te maken door een moderne en toekomstbestendige werkomgeving aan te bieden. Een grote troef."

Ik denk dat de automatisering van onze processen via de oplossing van Econocom ons ook in staat stelt het verschil te maken door een moderne en toekomstbestendige werkomgeving aan te bieden. Een grote troef.

3 TIPS VAN AERNOUT DE BEURME VOOR DE IMPLEMENTATIE VAN EEN ESM-OPLOSSING

1. Zorg ervoor dat uw verzoek nauwkeurig is (aantal tickets, gebruikers ...)
2. Gebruik een externe partner die precies begrijpt wat u nodig heeft
3. Bouw een team van intern en extern talent uit om een uitstekend kennisniveau te bereiken

ALPHACLOUD IN CIJFERS

- Tier III+
- 5000 requests per jaar
- 430 tickets voor changes/incidents /problems per jaar
- Een team van 7 FTE's

ENTERPRISE SERVICE MANAGEMENT MET ECONOCOM

Onze geïntegreerde IT Service- en Asset Management-aanpak helpt de productiviteit van het personeel, de kwaliteit van de gegevens en de dienstverlening voor IT en daarbuiten te verhogen. Dit alles terwijl het eenvoudiger wordt om leveranciers en tool instances te consolideren, zelfs wanneer de vereisten toenemen.

LATEN WE SAMEN UW ICT-INFRASTRUCTUUR MODERNISEREN EN EINDELIJK WEER GAAN INNOVEREN

Contacteer-ons : marketing.be@econocom.com