



HR • ICT • QUALITY • FINANCE • CO-SOURCING • BRUGFUNCTIE • PROJECTEN • HELPDESK • KENNISOVERDRACHT

## Cable Print draait verder dankzij tijdelijke hulp door ORBID



Dirk Buffel, manager  
Cable Print in Erpe

Informatiebeheer voor tweehonderd computergebruikers is een voltijdse opdracht. Wanneer je enige informaticus dan zijn vertrek komt melden, zit je met de handen in het haar. Het overkwam Cable Print, dat echter een creatieve oplossing vond: twee tijdelijke informatici van ORBID ving het plotse vertrek op. Een noodzaak: met vele telewerkers en ondersteuning voor enkele zusterbedrijven moet de IT-dienst snel kunnen inspelen op nieuwe informaticabehoefte en –problemen. “De informatici van ORBID zijn van alle markten thuis, net het profiel dat wij zochten”, meent Dirk Buffel, manager van Cable Print in Erpe. “Maar zulke IT’ers zijn niet dik gezaaid, dus hadden we tijd nodig om iemand te vinden. De brugfunctie van ORBID bood de geknipte oplossing. In minder dan een maand kon ORBID aan de slag om de lopende zaken op te volgen tot we een waardige vervanger hadden gevonden.”

### Hulp bieden tot het buitenland toe

ORBID nam de nodige tijd om met Cable Print het profiel van de tijdelijke informaticus te definiëren. Vervolgens kregen twee ORBID-informatici een briefing en opdrachtomschrijving. “We kiezen bewust om met zijn tweeën in te vallen. Dit is voor alle partijen het beste: zo kan de klant altijd op ons rekenen, ook als we ziek zijn of met vakantie willen. En het is ook voor onszelf interessant: we kunnen nog ingeschakeld worden in andere projecten of functies, wat afwisseling geeft”, zegt Serge Van Uytvanck, die samen met zijn collega Niels Stevens bij Cable Print aan de slag ging. “De ene week ging ik, de andere week ging Niels bij Cable Print werken. Via wekelijkse rapporten en software die de oproepen en de rapportering hiervan bijhoudt, hielden we elkaar op de hoogte.”

Gedurende vijf maanden volgden Serge en Niels de dagelijkse taken op. “Hun doelgroep bestaat uit bijna tweehonderd ICT-gebruikers. Sommigen van hen zijn voortdurend bij klanten en moeten dus vlot van op afstand kunnen werken. We hebben dus absoluut een voltijdse kracht nodig om het hele IT-gebeuren in goede banen te leiden”, aldus Dirk Buffel.

“Ik heb me voornamelijk op interne zaken geconcentreerd maar het gebeurde dat ik door het Europese callcenter in Leeds gebeld werd om collega’s uit Frankrijk, Luxemburg en Zwitserland te helpen”, aldus Serge Van Uytvanck.

Serge spreekt bewust over “collega’s” als hij medewerkers bij Cable Print bedoelt: “Het was voor mij de eerste keer dat ik een brugfunctie invulde en ik vond het absoluut een geslaagde ervaring. Je krijgt diepgaande vragen over allerlei toepassingen en breidt zo je eigen kennis verder uit. Meer dan bij projecten, co-sourcing of helpdesk sta je dicht bij de mensen op het terrein. Je maakt echt deel uit van het bedrijf. Ik kreeg dan ook uitnodigingen voor personeelsevenementen, waar ik met plezier naartoe ging.”

## Verrijking door andere blik

Gedurende zijn tijd bij Cable Print pakte Serge Van Uytvanck de serverinfrastructuur aan, implementeerde een nieuwe back-up-toepassing, breidde datalijnen uit en installeerde tot veertig nieuwe laptops. Voor dat laatste standaardiseerde hij het proces. De bestaande procedure voor de installatie van nieuwe pc's was immers niet meer helemaal up to date. Sommige mensen moesten nog twee uur configureren alvorens ze met hun nieuwe pc aan de slag konden. Niet iedereen heeft dezelfde toepassingen op de computer staan en het was niet altijd duidelijk wie welke toepassingen moest krijgen. Laptops van ingenieurs moeten bijvoorbeeld uitgerust zijn met software om de selfbanking toestellen bij klanten te programmeren. Serge Van Uytvanck stelde in overleg met Dirk Buffel en het management in de Verenigde Staten een nieuw systeem voor om een en ander te optimaliseren.

“Alvorens ORBID aan de slag ging, zorgden we voor voldoende documentatie: gedurende drie dagen besprak onze informaticus de hele informatica-infrastructuur en alle lopende zaken”, vertelt Dirk Buffel. “Zo'n wissel is uiteraard vervelend, al kan het eigenlijk ook best interessant zijn: ORBID bracht een aantal creatieve ideeën aan om bepaalde zaken in ons bedrijf anders en beter aan te pakken. Precies die verrijking maakt het interessant om eens met een buitenstaander te werken.”

## Missie geslaagd

In die drie dagen kwam enorm veel informatie af op de twee tijdelijke informatici, iets waar ze wel ervaring mee hebben. ORBID maakt ook rapporten voor een gestructureerd overzicht. Dat klanten geen hinder ondervinden van de drie personeelsswissels die in nog geen half jaar plaatsvinden, vindt Serge de grootste uitdaging van brugfuncties.

“Onze nieuwe informaticus, Koen, is een jonge enthousiasteling. Hij heeft in de maand dat Serge en Niels hem begeleidden enorm veel bijgeleerd. De overgang is bijzonder goed verlopen want Koen hoefde ORBID niet meer te bellen eens hij er alleen voor stond. We zijn dus in onze opzet geslaagd: een goede definitieve vervanger zoeken voor onze informaticus die het bedrijf verliet. Met de brugfunctie bood ORBID ons dan ook alle kansen om zonder tijdsdruk een geschikte kandidaat te vinden”, besluit Dirk Buffel.



## Over Cable Print

Cable Print is een Belgische kmo die 40 jaar geleden startte met computerterminals te bouwen die het integreerde met mainframe computers. Vandaag bouwt het bedrijf geld-, wissel- en betaalautomaten voor de financiële sector in Europa, het Midden-Oosten en Rusland. Bij Cable Print in Erpe werken zowat zestig mensen.