



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



## Sadaci's ICT permanent in goede handen dankzij co-sourcing en helpdesk



Ingenieur Francisco Ruiz,  
CFO en IT manager bij Sadaci

Francisco Ruiz werkte tot voor twee jaar als logistiek manager bij het bedrijf Molymet in zijn thuisland Chili. Begin 2008 verhuisde hij met zijn gezin naar België om er financieel directeur te worden bij Sadaci, een dochteronderneming van Molymet. Tegelijk kreeg Ruiz er de verantwoordelijkheid over de informatica bij. "Die informatica wordt al sinds 2000 beheerd door ORBID, tot ieders tevredenheid. Ik zag dus niet in waarom ik daar iets aan moest veranderen", begint ingenieur Francisco Ruiz. "Ik volg de evoluties in ICT wel van nabij maar heb geen informatica-achtergrond. Het was dus geruststellend dat ik het informatica-beheer kon overlaten aan echte specialisten. Zo kon ik me concentreren op mijn prioriteiten als nieuwe financieel directeur: er onder andere voor zorgen dat ons bedrijf voldeed aan de nieuwste internationale financiële richtlijnen."

"Het heeft in ons geval overigens weinig zin om een eigen informaticus in dienst te nemen", vervolgt Ruiz. "Er is onvoldoende werk voor een voltijdse informaticus en wat doe je als die ene informaticus eens afwezig is? Ook hebben wij een informaticus nodig die van alle markten thuis is, geen eenvoudig profiel. Daarom kozen wij in 2000 voor een informaticapartner met twee consultants die afwisselend langskomen, wat een aantal voordelen biedt. Ten eerste weten twee mensen altijd meer dan iemand alleen. Ten tweede zorgt het voor continuïteit als een van de twee afwezig is. Peter en Filip hebben hier hun bureau en doordat zij hier al zolang komen, beschouwen we hen als collega's. En hebben we iemand nodig als Peter of Filip er niet is, dan staat de ORBID helpdesk altijd ter beschikking."

Aanvankelijk deed Sadaci vooral een beroep op de helpdesk en werd ORBID pas gecontacteerd bij problemen. Gaandeweg evolueerde dit naar een proactieve manier van werken: via monitoring kan ORBID potentiële problemen vooraf opsporen en simpelweg vermijden dat ze zich voordoen. ORBID ondersteunt het volledige IT-gebeuren binnen Sadaci, van concrete vragen door gebruikers tot projecten. Maar ook de servers draaiend houden, software updaten, back-ups maken of recovery testen uitvoeren behoren tot de taken. In regel komen Peter of Filip tweemaal per week langs, al kan die frequentie makkelijk aangepast worden volgens de noodzaak. Bij software-implementaties is dat vaker, in vakantieperiodes is dat minder.

### Internationale samenwerking

Sadaci maakt deel uit van een internationale groep met vestigingen in Amerika, België, Chili, China, Duitsland, Mexico en het Verenigd Koninkrijk. Voor een vlotte samenwerking zijn er bepaalde informaticastandaarden waarmee ORBID rekening moet houden, aangestuurd door het moederbedrijf.

“In de hoofdzetel in Chili hebben we een eigen IT-afdeling”, legt Francisco Ruiz uit. “ORBID heeft af en toe contact met hen voor projecten. Zo gaan we binnenkort nieuwe productiesoftware installeren die in Chili en Mexico al draait. Aangezien het om heel specifieke software gaat waarvoor allerlei parameters moeten worden ingesteld, komt iemand van Chili naar hier om te helpen bij de opstart. Hij zal ORBID ook opleiden zodat zij ons ook hiervoor ondersteuning kunnen bieden, eens alles operationeel is.”

Tegen de zomer stapt Sadaci over op servervirtualisatie en zal het zijn bestaande servers vervangen door een grote nieuwe server. Het was ORBID die dit initiatief voorstelde, al werd een en ander wel met het moederbedrijf besproken ter goedkeuring. Chili koos voor een van de twee voorstellen van ORBID, zodat Sadaci tegen de zomer kan starten met servervirtualisatie.

## Duidelijke rapportering

Sadaci blijft op de hoogte van de geleverde prestaties via een efficiënt en duidelijk rapporteringssysteem. “Bij de factuur zit een overzicht van de prestaties en de telefoonoproepen naar de helpdesk”, aldus Filip Van Canneyt, een van de twee ORBID-medewerkers bij Sadaci. “Wekelijks vullen wij onze gepresteerde uren en de soort prestaties in ons opvolgingssysteem e-Synergy in. Dat verstuurt automatisch een e-mail met het rapport naar Francisco Ruiz en mijn collega Peter. De rapporten staan ook op de server van Sadaci en ook onze helpdesk kan ze via e-Synergy inkijken. Zo heeft iedereen op elk moment een recente status van alle lopende activiteiten.”

“Door die rapporten blijven we op de hoogte van elkaars activiteiten”, vult collega Peter De Meester aan. “In de auto op weg naar klanten bellen we elkaar voor verder overleg. Meestal ga ik twee weken na elkaar en gaat Filip de twee volgende weken, afhankelijk van onze planning.”

Francisco Ruiz krijgt vaak telefoons van andere bedrijven die hun ICT-diensten willen aanbieden maar denkt er niet aan te veranderen: “Het belangrijkste voor mij is dat we 24 uur per dag, ook tijdens het weekend, kunnen rekenen op ORBID. Bovendien kregen we al lange tijd dezelfde mensen met capaciteiten die helemaal in lijn liggen van wat we nodig hebben. Filip is er al van bij het begin bij en Peter ging nauwelijks een jaar later, in 2001, voor ons aan de slag. Doordat er geen voortdurend verloop is, kennen ze onze organisatie en onze manier van werken door en door. Dat zie je aan de vooruitgang die we de laatste tien jaar hebben geboekt op het gebied van ICT.”



## Over Sadaci

Het chemisch bedrijf Sadaci produceert molybdeenhoudende producten en behoort tot de Molymet Groep met vestigingen in Amerika, België, Chili, China, Duitsland, Mexico en het Verenigd Koninkrijk. Bij Sadaci in Gent werken 138 mensen. In 2008 bedroeg de omzet 258 miljoen euro.