

**POWERED**  
by



# PASSE-PARTOUT SYLIS *een succesverhaal*

*DE GROEP PASSE-PARTOUT, OPGERICHT IN BELGIË, IS EEN DOCHTERONDERNEMING VAN MEDIABEL. MET ZIJN 97 EDITIES EN EEN OPLAGE VAN 4 MILJOEN EXEMPLAREN PER WEEK IS PASSE-PARTOUT HET KROONJUWEEL ONDER DE HUIS-AAN-HUIS BLADEN. WAT BETREFT INFORMATICA-SUPPORT HEEFT PASSE-PARTOUT ZIJN VERTROUWEN GEGEVEN AAN SYLIS BELGIUM VOOR DE GLOBALE COORDINATIE VAN HUN INFORMATICAPARK. IN HET ONDERSTAANDE INTERVIEW GEVEN DE HEREN THIERRY GEERTS EN LUDWIG GELDERS, RESPECTIEVELIJK ALGEMEEN DIRECTEUR EN IT DIRECTEUR VAN DE GROEP PASSE-PARTOUT, TE KENNEN WAAROM ZE VOOR DE OUTSOURCING VAN HUN IT PARK VOOR SYLIS HEBBEN GEKOZEN.*

**Kunt u kort samenvatten waarom u hebt besloten om een procedure van outsourcing op te starten in het kader van uw activiteiten ?**

**L.G.** Toen we Passe-Partout stichtten, hadden we een eerder klein informatica-team. We beschikten over een 60-tal pc's en een paar servers op éénzelfde locatie. Toen al kondigde een expansie zich aan : binnen een aantal jaren zou de firma op nationaal vlak opereren. Vrij snel werd duidelijk dat we door deze groei ons informaticapark intern niet zouden kunnen beheren. Ik had het gevoel dat we een andere weg moesten inslaan, in de richting van een echte Helpdesk support tool met een hierin geïntegreerde database. Op dit moment telt Passe-Partout 32 zetels en 860 informatica toestellen. Het kostenplaatje is uiteindelijk nog altijd minder dan wat er origineel gebudgetteerd werd, ondanks een nog hoger aantal toestellen en gebruikers.

**Waarom hebt u voor Sylis Belgium gekozen ?  
Wat waren de meerwaarden die Sylis voorstelde ?**

**L.G.** Het was eerder een gevoelsmatige beslissing. Zowel op de informaticamarkt als op de andere domeinen waar ik samenwerk met leveranciers hecht ik veel belang aan lange termijn relaties. Ik kan zeggen dat we



**“ Het kostenplaatje is uiteindelijk nog altijd minder dan wat er origineel gebudgetteerd werd ... ”**

**Ludwig Gelders en Thierry Geerts >**



**“ Door het volledig beheer van ons informaticapark aan Sylis toe te vertrouwen wordt voor ons het leven een stuk makkelijker gemaakt. ”**

soms hard onderhandelen wat betreft contracten, maar eens een contract is afgesloten zijn we een loyale klant.

Onze samenwerking met Sylis begon in 1985 met de ontwikkeling van software. Kort erna werden ook de hardware leveringen door Sylis verzorgd.

Zowel de helpdesk als de hardware uitbesteden aan dezelfde firma is volgens mij zeer efficiënt en voordelig.

Door het volledige beheer van ons informaticapark aan Sylis toe te vertrouwen wordt voor ons het leven een stuk makkelijker gemaakt.

**T.G.** Wij vonden het ook belangrijk dat Sylis, net als Passe-Partout, in heel België vertegenwoordigd is. Met Sylis hebben we een leverancier die een vestiging heeft in Brussel, Luik en Gent. Indien er zich problemen voordoen, zijn de mensen van Sylis altijd binnen het uur bij ons.

### **Wat onderneemt Sylis voor uw bedrijf in het kader van de Helpdesk ?**

**L.G.** Er wordt een inventaris opgemaakt van alle hardware en software. Verder staan ze tevens in voor het garantiebeheer, het licentiebeheer, contacten met de leveranciers, het opvolgen van calls, enz. De meeste calls tracht men op te lossen via de telefoon. 70 tot 80 procent van de calls worden op deze manier ook effectief opgelost. Op het tweede niveau probeert men de calls op te lossen door PC's van op afstand over te nemen.

Naast het pure correctieve optreden is Sylis veel sterker geworden in preventief optreden. Vooral de standaardisatie van

de hardware en de automatisering van allerlei procedures droegen hiertoe bij. Dankzij de professionele aanpak van Sylis merken we dat het aantal calls gehalveerd is ten opzichte van de beginjaren.

### **Ik veronderstel dat de procedure om zo een project op te starten ingewikkeld was. Hoe is de uitvoering verlopen ?**

**L.G.** Het waren de meest stormachtige maanden uit mijn carrière. Als klant waren wij zeer ambitieus en veeleisend, daar plukken we nu de vruchten van. Belangrijk was dat nooit iemand getwijfeld heeft aan een goede afloop. Discussies over het al dan niet kunnen realiseren van onze eisen waren er niet. Het doel dat we voorop stellen was altijd duidelijk.

**T.G.** Onze groei is niet gestopt tijdens het opzetten van de Helpdesk, we zijn gewoon verder gegaan met overnames. Het maakte alles wat ingewikkelder, maar de structuur is er nu. Het was een kwestie van te innoveren.

**“ We kunnen ons nu puur met onze business en groeinstrategie bezighouden ... ”**

### **Welke steentje draagt de outsourcing van uw pc park bij in het functioneren van uw bedrijf ?**

**T.G.** IT is niet onze Core Business, wij zijn een uitgever van gratis regionale persbladen. Als leden van het directiecomité kunnen we ons nu puur met onze business en groeinstrategie bezighouden daar Sylis zich bekommert om alle onderwerpen betreffende informatica.

### **Zou u persoonlijk zo'n ervaring aan een ander bedrijf aanraden ?**

**L.G.** Zeer zeker. Iemand stelde mij de vraag: "Wat doe jij dan zelf ?" Volgens mij is dit een vraag die vele managers zich stellen. Ze hebben schrik dat ze overbodig zullen worden. Voor mij komt het er op neer dat ik er nu nieuwe taken krijg. Ik kan nu nadenken over uitbreidingen en overnames, over dingen waar ik vroeger niet mee bezig was. De leden van het directiecomité zijn het er over

eens dat de outsourcing van ons informaticapark een goede zaak is. Dit betekent een echte steun voor mij, zeker omdat het heel wat moeite heeft gekost om ze te overtuigen het beheer van ons PC park te outsourcen.

Iedereen is het erover eens dat Passe-Partout niet zo ver zou staan indien we alles in eigen beheer hadden gedaan.

**“ Ik denk niet dat we dan zo ver zouden gestaan hebben als nu het geval is. ”**

### **Wat is uw globale indruk ?**

**T.G.** Die is zeer positief. Alles wat wij doen is gebaseerd op informatica want wij maken digitale beelden en kranten, wij drukken ze zelf niet. Toen we medio 1998 de outsourcing hebben opgestart, wisten we dat met de euroconversie en het jaar 2000 de informatici op de markt schaars gingen zijn. We vermoedden dat zonder externe informatici onze plannen in duigen zouden vallen. We hadden op die paar jaar tijd een IT team moeten aanwerven en opleiden van 12 tot 15 personen indien we alles intern hadden willen doen. Dit zou uiteraard heel wat problemen met zich meegebracht hebben. Ik denk niet dat we dan zo ver zouden gestaan hebben als nu het geval is. Onze omzet is van 200 miljoen Belgische frank gestegen naar 2 miljard Belgische frank. Zonder de outsourcing van ons informaticapark zouden we misschien op 1 miljard blijven steken zijn. ●



#### **LUIK (Maatschappelijke Zetel)**

Parc Industriel des Hauts-Sarts - B-4040 Herstal  
Tel: +32 (0)4 264 00 00 - Fax: +32 (0)4 248 05 38

#### **BRUSSEL**

Horizon Center  
Leuvensesteenweg 510/5 - B-1930 Zaventem  
Tel: +32 (0)2 725 80 20 - Fax: +32 (0)2 725 87 86

#### **GENT**

Parkoffice - F. Roosvelthaan 348 - 349 - B-9000 Gent  
Tel: +32 (0)9 265 02 84 - Fax: +32 (0)9 223 01 07

E-mail: [info@syllis.be](mailto:info@syllis.be) - [www.syllis.be](http://www.syllis.be)