

WebSphere Portal en Promax bieden Shanks stabiel groeipad

Shanks Nederland B.V., onderdeel van Shanks Group plc, is marktleider op het gebied van milieudiensten voor bedrijfsleven, overheden en particulieren. Het bedrijf verzamelt, transporteert en verwerkt uiteenlopende soorten afval en doet voortdurend onderzoek naar nieuwe methoden om afvalstromen optimaal te beheren. In het innovatieve dienstenaanbod van Shanks staan milieueisen en maatschappelijke normen centraal.

"Shanks bestaat uit een aantal afzonderlijke bedrijven met elk een eigen specialisatie. De kracht van onze organisatie is gebaseerd op de effectieve integratie van de dochterondernemingen. Waar mogelijk proberen we synergie te creëren om efficiënt en kosteneffectief te werken en zo de dienstverlening aan onze klanten te optimaliseren. Dat geldt voor de operationele processen, maar

zeker ook op het vlak van automatisering. Vanuit dat oogpunt hebben we de voordelen van een portal voor onze organisatie onderzocht", zegt Berry van der Schans, Country ICT Manager bij Shanks Nederland B.V. Momenteel maakt Shanks intern gebruik van IBM WebSphere Portal en het bedrijf gebruikt daarbij de kennis en expertise van IBM Premier Business Partner Promax.

Stabiele architectuur

"We maken al jaren gebruik van het Lotus Notes/Domino-platform. In eerste instantie waren we op zoek naar een mailsysteem. De extra functionaliteit en mogelijkheden die Lotus Notes bood, hebben ons over de streep getrokken", aldus Van der Schans. "Deze keuze sloot ook goed aan bij het belang dat we

hechten aan een stabiele en open architectuur met minimale beheerinspanningen. Dat vormt de basis voor alle processen en moet dus goed in elkaar

"Samen met Promax hebben we een stevige basis gelegd voor de efficiënte inzet van portal-technologie binnen onze organisatie"

steken. Daarom hebben we de standaardfunctionaliteit van Notes in de loop der jaren aanzienlijk uitgebreid. Zo zijn de workflows en integratie van documenten in Notes ondergebracht. Bovendien hebben we een eigen toepassing voor de helpdesk, een Milieu Zorg-systeem, een CRM-systeem en een web content-applicatie ontwikkeld. Dit alles is in-house ontwikkeld, waarbij we in sommige gevallen externe hulp hebben ingeroepen, onder andere van Promax."

Shanks gebruikt diverse informatiesystemen die de primaire bedrijfsprocessen ondersteunen. Om de dienstverlening te verbeteren en door het voortdurende streven naar mogelijkheden om processen efficiënter in te richten en de productiviteit te verhogen, kwamen de voor-

delen van een portal in beeld. Van der Schans: "Onze markt is continu in beweging en om onze sterke positie te behouden en uit te breiden, moeten we

maximaal inspelen op interne en externe eisen en wensen. Zowel binnen de organisatie, als bij leveranciers en klanten neemt de behoefte aan gepersonaliseerde informatie en diensten toe. Als we die behoefte op een kosteneffectieve manier kunnen invullen, groeit onze concurrentiekracht. Doordat we voldoende informatiesystemen inzetten, zochten we een manier om deze informatie en systemen op een efficiënte manier te aggregeren en te integreren. Een portal biedt die mogelijkheden."

Beveiliging

De keuze voor de portal-technologie is gebaseerd op een combinatie van het invullen van de zakelijke behoeften en technische aspecten. Daarbij richt Shanks zich uitdrukkelijk op de toekomst. Van der Schans: "We benaderen de inzet van een portal op verschillende niveaus. Intern moeten medewerkers via de portal snel en gepersonaliseerd toegang hebben tot alle informatie en applicaties die ze nodig hebben. Een andere

V.l.n.r.: John Maasland, Promax, Remco van Wijk, Shanks, Sandra Hoogerbrugge, Promax en Berry van der Schans, Shanks

doelgroep in het project zijn onze klanten. Via de portal kunnen we ze specifieke rapportages aanbieden. Verder kan op termijn ook een deel van het order- en administratieve proces via de portal lopen. Dat maakt het een stuk eenvoudiger. Daarbij kunnen we op termijn verder gaan door bijvoorbeeld ook particulieren een online ordersysteem aan te bieden."

Om al deze zakelijke eisen te kunnen invullen, zocht Shanks een open, schaalbare en vooral veilige portal-oplossing. "De informatie die we via de portal ontsluiten, is per definitie bedrijfskritisch. Dat geldt voor onze gegevens, maar zeker ook voor die van onze klanten. Veiligheid was dus een cruciaal punt. Een andere belangrijke eigenschap is openheid. Doordat we met onze portal een duidelijk groeipad voor ogen hebben, moeten we eenvoudig uitbreidingen en nieuwe systemen kunnen integreren. Zoals onze nieuwe Business Intelligence-oplossing, maar eventueel ook systemen van klanten. Al deze elementen vonden we terug in IBM WebSphere Portal", aldus Van der Schans.

Deze implementatie van WebSphere Portal is gericht op interne inzet. Remco van Dijk en het ICT Team van Shanks alsmede consultants van Promax, met een coördinerende rol van Sandra Hoogerbrugge, hebben de applicatiekant



van de portal-omgeving ontwikkeld. "In dat proces speelt Promax een proactieve rol op basis van haar expertise. Men komt met creatieve oplossingen die goed aansluiten op onze specifieke situatie. De WebSphere Portal-omgeving van Shanks draait op een DB2 back-end en is uitgerust met Tivoli Web Site Analyzer. Shanks-medewerkers kunnen via een browser en single sign-on beveiligde toegang hebben tot onder meer de CRM-applicatie en hun e-mail. Door de inzet van Citrix kunnen ze vanaf verschillende locaties een deel van de Windows-applicaties benutten en met iNotes beschikken ze over mail- en agendafunctionaliteit. Andere reeds geïntegreerde opties zijn AS400 Host Access voor de financiële applicatie. Door het gebruik van portlets kan Shanks eenvoudig bestaande en nieuwe (Notes-)applicaties en systemen aan de portal koppelen. Hoewel Shanks WebSphere Portal voor-

alsnog in beperkte mate inzet, zijn de eerste ervaringen zeer positief. Van der Schans: "Samen met Promax hebben we een stevige basis gelegd voor de efficiënte inzet van portal-technologie binnen onze organisatie. En hoewel de specifieke invulling nog niet vastligt, is al wel duidelijk dat we de instrumenten in handen hebben om onze klanten nu en in de toekomst de dienstverlening te bieden, die ze van ons verwachten."



**Bergweg-Noord 38c
2661 CR Bergschenhoek
www.promax.nl
info@promax.nl
Tel. 010 5220772
Fax 010 5216502**