

## Relokalisatie & Verhuizing

12

# Regeren is vooru

Het ergste voorzien ligt niet meteen in onze aard. Nochtans “is het verschil tussen een optimist en een pessimist dat die laatste meestal beter geïnformeerd is” (C.D. Luce). Maar waarover? Over risico’s, de manier om ze te voorkomen, maar vooral ook de stappen die je moet ondernemen als reactie op zware problemen. Want wie op het ergste is voorbereid, beperkt de gevolgen.

**D**e statistieken spreken boekdelen wanneer het gaat om bedrijven die niet herstellen van een zware ramp (overstroming, brand, aanslag, vandalisme...). De enige oplossing om die cijfers op te krikken, is het opstellen van een “herstelplan” of een “disaster recovery plan”.

“Enkele bedrijven hebben altijd een half dozijn kasten, bureau’s, stoelen en twee vergadertafels bij ons op voorraad in een container, klaar voor gebruik, voor het geval dat...”, zegt Walter Kiebooms, Sales & Operations Manager van Your Mover Vandergoten. “In onze magazijnen in Vilvoorde staan 300 containers met meubilair opgeslagen, waarvan enkele op voorhand klaar staan voor dit type klanten. Afhankelijk van de SLA garanderen wij hun de levering ervan binnen de 4u, 12u, 24u, 2 dagen, ...” Anne Lenaerts, PR manager, verduidelijkt: “Deze dienst is anders dan het klassieke asset management, waar wij een inboedel beheren die in rekken staat gestapeld en – afhankelijk van de vraag – vervolgens wordt bewaard en op een vrachtwagen geladen. Die noodcontai-

ners worden van te voren geladen. Het meubilair is bijna klaar voor gebruik. Enkel een paar kleine montage-ingrepen zijn nog nodig.”

### Eerste antwoord: flexibiliteit

“De verhuismarkt bestaat normaal gesproken uit 30% vaste en 70% eenmalige klanten. Bij ons is dit net omgekeerd”, stelt W. Kiebooms vast. “Met onze vaste klanten werken wij op basis van een planning van 3 tot 4 weken, zodat we ruimte hebben om te anticiperen. Wanneer een van onze klanten zich dan in een noodsituatie bevindt, kunnen we die planning in samenspraak met de overige klanten aanpassen en meteen reageren. Het eerste antwoord is dus onze flexibiliteit, maar dat alleen volstaat niet. Je moet ook een interne reflex kunnen kweken bij de klanten. Erover nadenken alleen al is een gezonde evolutie voor heel wat bedrijven. Je moet scenario’s schrijven, denken aan de faciliteiten voor de praktische kant, de communicatiedienst, de veiligheid en je moet een crisiswerkgroep oprichten.”

### Tweede antwoord:



Bij IBM staan 2.000 m<sup>2</sup> volledig uitgeruste lege bureau's gereed om klaargestoomd te worden voor bezoekers in nood.

## terugplooiën

Jean-Christophe Vroye is verantwoordelijk voor de dienst “Business Continuity & Resilience Services” bij IBM. Deze afdeling houdt zich heel concreet bezig met het beheer van crisissituaties bij klanten van de informaticareus.

“Na een ramp zorgen wij er in de eerste plaats uiteraard voor dat de informatica van onze klanten wordt hersteld, maar we gaan veel verder dan dat. Een bureau en een stoel ter beschikking stellen is goed, maar niet voldoende. Indien op dat bureau ook een telefoon staat met het rechtstreekse nummer van de persoon en een PC met zijn gegevens, toepassingen en zijn gewone werkomgeving – of het nu gaat om een commerciële directeur, een receptioniste of boekhouder – dan verdwijnt de stress al grotendeels. En nog belangrijker: de activiteit kan voortgezet worden zonder dat de klant er iets van merkt.”

## Derde antwoord: anticiperen

“De vraag naar de veerkracht is heel belangrijk. Je kan het niet maken hieraan slechts enkele minuten per jaar te besteden”, pepert J.C. Vroye ons in. “Die vraag moet deel uitmaken van het leven en de strategie van het bedrijf. En mee evolueren met de business, de strategie, het personeel...”

Wanneer de zaak crasht, komt een enorme hoeveelheid stress op het bedrijf af. Enkel reageren met de interne staf is dan niet echt mogelijk. Zeker wanneer die staf zelf geraakt is, in situaties dus met een verlies aan mensenlevens. Onze BCRS-dienst voert een consultancystudie uit, die de vitale behoeften van het bedrijf blootlegt en een weerstandsplan bouwt. Zowel dit plan als de voorbereiding op de crisissituatie moet aan testen worden onderworpen. Je moet zoveel mogelijk

onbekende parameters uitsluiten. Wanneer ‘het’ gebeurt, moet alles klaar staan om onmiddellijk te reageren”, aldus nog J.C. Vroye.

## Oefenen in een reële situatie

Iedere klant stuurt een keer per jaar een afdeling (bijvoorbeeld 80 personen) naar IBM in Evere. “Zij krijgen heel wat ter beschikking: een informaticazaal, materiaal (PC, fax, printers, telefoons, ...), aansluitmogelijkheden en vooral 2.000 m<sup>2</sup> ruimte met uitgeruste burelen”, zegt J.C. Vroye. “Wanneer die mensen aankomen, weten ze al welk werkpostnummer aan hen is toegekend. Ze vinden er een telefoon met hun eigen nummer, een PC met hun normale kantooromgeving en ze kunnen meteen aan het werk. Bij een echte ramp zorgen wij ervoor dat dit alles in vier uur klaar staat.”

Het is zeer nuttig om dit type testen uit te voeren, want het is een goede gelegenheid om te controleren of de procedures veranderd zijn, hoe de staf geëvolueerd is, welke activiteiten er zijn bijgekomen, of de informatie goed doorgestroomd is, kortom, of een aanpassing van het plan nodig is. In een reële situatie hebben klanten 24u/24 toegang tot een bewakingsdienst, mits te voldoen aan enkele veiligheidsregels om een valse start van heel dit raderwerk te vermijden. IBM reageert binnen de 4 uur, en het verblijf is gratis, ook al duurt het enkele weken.

“We hebben overal aan gedacht, van de IBM-catering die een hoop monden meer moet voeden, tot de badges op naam voor de toegangscontrole. En we helpen de klant opnieuw wanneer hij een definitieve oplossing heeft gevonden en zich terug installeert”, verduidelijkt J.C. Vroye.

Patrick BARTHOLOMÉ ■



Walter Kiebooms, Sales & Operations Manager (Your Mover Vandergoten):

“Het eerste antwoord is onze flexibiliteit, maar dat is niet voldoende. Onze klanten moeten ook intern een reflex aankweken.”



Anne Lenaerts, PR manager (Your Mover Vandergoten):

“De noodmeubelen zijn bijna klaar voor gebruik. Slechts enkele eenvoudige ingrepen zijn nog nodig.”



Jean-Christophe Vroye, Business Continuity & Resilience Services Manager (IBM):

“Veerkracht is een onderwerp waaraan je niet maar een paar minuten per jaar kan besteden.”

## De harde cijfers

Volgens Eladio Jimenez-Martinez, Storage Senior Consultant:

- Verdwijnt 43% van de bedrijven na een ramp en sluit 29% hun deuren na 3 jaar;
- Staakt 93% van de ondernemingen, die een belangrijk deel van hun gegevens kwijtspelen, hun activiteiten binnen de 5 jaar;
- Verdwijnt 40% van de ondernemingen na een onderbreking van meer dan 72 uren, die het gevolg is van de vernietiging van hun informatica- en telecomoplossingen;
- Was 20% van de KMO's de voorbije 5 jaar het slachtoffer van een grote ramp.



Corporate Business Pages

Adressenboek op pagina 90

