



Fokker Services

PENTAGON IS ONS HART

Uitdagingen

- ✓ 7x24 beschikbaarheid van ons ERP-team

Oplossingen

- ✓ Virtuele infrastructuur (ESC)
- ✓ Uitwijkomgeving
- ✓ Remote infra beheer (24x7, Prio1)

Voordelen

- ✓ Borging bij prio-1's
- ✓ Partner met specifieke kennis van onze omgeving

“Fokker Service BV, met hoofdkantoor in Hoofddorp, is een onderdeel van Fokker Technologies en houdt zich bezig met het onderhouden en repareren van vliegtuig- en helikopteronderdelen”, begint Arend Teters, IT Manager bij Fokker Services. “Daarnaast onderhouden we ook vliegtuigen in zijn geheel op onze locaties in Woensdrecht en Singapore. Daarnaast hebben wij locaties op Schiphol, in Atlanta, La Grange (USA) en Singapore om zo wereldwijd 7x24 services te kunnen bieden. Sinds de bouw van de eerste Fokker zijn er circa 1350 gebouwd. Op dit moment vliegen er nog zo'n 500 rond over de gehele wereld, waarvan een deel bij KLM. Naast Fokker leveren wij ook onderhoud voor bijvoorbeeld helikopters en F16's. Ook verlenen wij services aan Bombardier vliegtuigen; een Canadees vliegtuigtype.”

“Fokker Services is Tyoe Certificarte Holder, voor de Fokker vliegtuigen waardoor wij verzekerd waren van werk na de overname van Fokker Aircraft in 1996 door Stork. Sinds dat jaar worden er geen Fokker vliegtuigen meer gebouwd, waardoor wij onze focus ook moeten

richten op nieuwe business. Gelukkig hebben wij met de Fokker vliegtuigen en bij Bombardier laten zien dat we goed zijn in ons werk. Dat zijn altijd meerjarencontracten, immers je moet voorinvesteren in de onderdelen en je gaat pas verdienen als de vliegtuigen veel vliegreuren gaan maken. Zo werken we nu ook aan diverse andere vliegtuigtypen, zoals de Airbus A320 familie en de Boeing 737 serie en bouwen we deze om naar VIP-uitvoeringen op maat. Bij alle activiteiten moeten we ons strikt houden aan veiligheidsrichtlijnen en procedures, we worden ieder jaar geaudit door nationale en internationale luchtvaartautoriteiten, KPMG en Deloitte.”

“Van onze 900 mensen werken bijna 600 medewerkers met ons ERP-systeem, genaamd Pentagon2000SQL en gebaseerd op Microsoft SQL. Hiermee hebben we 5 losse legacy systemen vervangen door 1 geïntegreerd systeem. Staat er ergens een vliegtuig aan de grond, dan moeten we binnen 24 uur na melding van de storing kunnen acteren. Dat vereist dat onze ICT-omgeving altijd beschikbaar is. Hiervoor hebben wij de nodige voorzieningen getroffen. Uiteraard zijn al onze netwerkcomponenten redundant uitgevoerd. Qua storage zitten we momenteel op 1,2TB files en 500GB database, waarin ruim 2 miljoen partnummers zijn opgeslagen. We hebben ruim 500.000 onderdelen op voorraad. Daardoor kunnen wij zelfs op lange termijn vaak de defecte onderdelen nog leveren. Op zo'n moment vinden wij dat echt leuk”, zegt Arend. “Dat bepaalt immers ons voortbestaan. Het is voor ons een uitdaging om onze Fokkers nog zo lang mogelijk in de lucht te houden.”

“Ons systeem Pentagon dekt alle processen van ons gehele bedrijf af, inclusief vliegtuigonderhoud. Daar zit voor onze kleine ICT-afdeling, bestaande uit 5 mensen, de uitdaging.” Lennaert Pruijs, System Administrator voegt toe: “We streven hier naar 100% uptime. Dit jaar zitten

we, zonder de geplande downtime, op 99,9%. Dat is uitzonderlijk hoog voor een dergelijk complexe omgeving. Om dit te kunnen realiseren draaien we nu op een virtuele omgeving op basis van ESX met high availability. Wij werken ook buiten Nederland. Daar liggen onze grootste uitdagingen. We moeten dan gebruik maken van diensten van andere providers, waarbij er maar van uitgegaan moet worden dat alles goed geregeld is. Helaas is dat niet altijd het geval. ICT wordt helaas vaak gesimplificeerd; het moet het gewoon doen. Pentagon is zo cruciaal voor ons, we kunnen echt niet meer zonder. Uiteraard hebben wij een business continuity plan, waar alle te nemen stappen in beschreven staan. Mocht er zich een calamiteit voordoen, dan zitten we met 1 keer klikken op onze uitwijkomgeving op Schiphol. We hebben bij Prodware belegd dit voor ons te doen. Zij beheren onze omgeving, zowel de productie als uitwijk. Mocht het mis gaan dan weten zij precies hoe onze omgeving in elkaar zit, zij hebben het immers zelf ingericht. Prodware heeft alle kennis in huis en weet deze ook te borgen. Bovendien reageren ze adequaat in geval van een Prio-1 en hebben we regulier afstemming met onze servicelevelmanager. Gelukkig blijft ons contract in de kast en komen we er samen altijd uit. De communicatielijnen zijn kort en dat werkt zeer prettig”, onderstreept Lennaert. “Wij ervaren Prodware als een flexibele dienstverlener en zijn al meer dan 10 jaar tevreden over onze samenwerking. “The proof of the pudding is the eating”, dat bevestigen onze gemaakte afspraken en daarin is Prodware voor ons toch vrij uniek”, sluiten de beiden heren eenduidig af.

Voor meer informatie, bezoek www.fokkerservices.com



Algemene klantgegevens

Branche	Service Provider Aircraft
Structuur	Hoofdkantoor en uitwijk in Nederland, Atlanta en Singapore
Medewerkers	900 waarvan 700 in Nederland
Omzet	769 miljoen (in 2012)
Oplossing	VMware, SQL, remote beheer 7x24
Gebruikers	600 gebruikers
Implementatietijd	2 maanden

Prodware creëert, integreert en beheert IT-oplossingen door hoogontwikkelde technische expertise te combineren met diepgaande branchekennis. Prodware is de grootste Microsoft Dynamics partner in Europa.

Prodware is actief in veertien landen voor 20.000 actieve klanten. Met 1.650 medewerkers behoort Prodware tot de grootste IT-partners voor (middel)grote organisaties in Europa.

Prodware, opgericht in 1989, is genoteerd aan de NYSE Euronext Parijs en maakt onderdeel uit van de Gaia Index. Met een omzet van 180 miljoen euro, een robuuste nettowinst en een eigen vermogen van 40% van het balanstotaal, is Prodware een financieel gezonde onderneming en een stabiele partner voor haar klanten.

