# Voorstelling van het stagebedrijf

ICORDA is een professioneel ICT-bedrijf dat opgericht werd door CEO Joris Van Maldeghem in 1992. Het bedrijf is een solide partner voor kwalitatief hoogstaande informatica oplossingen en diensten. Buiten de implementatie van informatica oplossingen, voorzien ze ook de bijhorende support, advies en consultancy.

Deze oplossingen kunnen van allerlei aard zijn. De oplossingen variëren van softwaretoepassingen tot hardware-implementaties en netwerk opstellingen. SAP, ERP, IP-telefonie, back-up voorzieningen en Cloud integratie behoren tot de voornaamste services die ICORDA levert voor zijn klanten.

ICORDA richt zich tot organisaties die het beheer van hun netwerk-infrastructuur en softwaretoepassingen geheel of gedeeltelijk toevertrouwen aan een externe partner. Het bedrijf biedt zijn services aan binnen alle sectoren, op voorwaarde dat de klant werkt met een ICT-infrastructuur van *degelijke omvang*.

## ISO 9001

ICORDA is ISO 9001:2015 gecertificeerd en toont daarmee aan dat ze gestructureerd en kwalitatief tewerk gaan. In 2005 behaalde het bedrijf dit certificaat door te voldoen aan de nodige voorwaarden. Sindsdien heeft het bedrijf zijn medewerkers goed opgeleid om -in de mate van het mogelijke- te werken met een oog voor de normen en waarden van de ISO.

ISO 9001 streeft voornamelijk naar een goede werkstructuur en het bekomen van kwalitatieve eindproducten en diensten voor een maximale klanttevredenheid. Het is een internationale standaard met lokale herkenning, dat haalbaar is voor elk bedrijf ongeacht de grootte of omzet ervan.

Voor het behalen van het ISO 9001 certificaat wordt de aandacht voornamelijk gericht op het volgende:

* “Customer focus”
* “Leadership”
* “Engagement of people”
* “Process approach”
* “Improvement”
* “Evidence-based decission making”
* “Relationship management”

Deze vormen de zeven “Quality Management Principles” (QMP) van de ISO 9001 norm.

Het “Quality management systems – Requirements” document bevat alle informatie waarmee het bedrijf rekening moet houden om kwalitatief werk te kunnen leveren, en het ISO 9001:2015 certificaat te kunnen behalen.

Ieder jaar wordt er vanuit de ISO een opvolgingsnazicht (follow-up audit) gepland. Het certificaat heeft een geldigheidsduur van 3 jaar om de 3 jaar is er dus nood aan een hercertificering.

## Bedrijfsstructuur

CEO

Human Resources

Finance & Administration

Operations

Customer Care

Development

### CEO

ICORDA valt onder het beheer van CEO Joris Van Maldeghem. Joris is niet alleen een intelligente zakenman en oprichter van ICORDA, hij zit ook in de raad van bestuur van de Odisee hogeschool. In 1992 richtte hij het bedrijf op dat toen een oplossing voor automatische ?temperatuursregistratie? in de voedingssector ontwikkeld had.

### Finance & Administration

De afdeling “Finance en Administration” is verantwoordelijk voor het financieel en administratief bedrijfsbeheer. Dit takenpakket betreft voornamelijk de boekhouding en facturatie. De werknemers in deze afdeling voorzien het bedrijf ook van de nodige aankopen.

### Human Resources

Aangezien ICORDA geen heel groot bedrijf is, is er geen aparte afdeling voor HR. Maar ICORDA is wel voorzien van een HR-medewerker, namelijk Karel Van Maldeghem. Hij werkt ook in de afdeling “Customer Care”.

### Customer Care

“Customer Care” is meestal de go-to voor klanten. Het eerste contact van de klanten vindt meestal plaats met de afdeling “Customer Care”, zij nemen dikwijls de telefoon op en beantwoorden de meeste mails. Ze stellen ook offertes op en brengen de garantie in orde. Op belangrijke afspraken met klanten is er dikwijls een medewerker van Customer Care aanwezig.

### Development

“Development” staat in voor de ontwikkeling, installatie en implementatie van software. Voornamelijk houden zij hun bezig met het programmeren van “dedicated applications” voor de klanten. Ook de installatie van software van derden zoals SAP wordt door deze afdeling gedaan. Dit gaat meestal gepaard met Operations die dan de nodige infrastructuur (bv. Suse server voor SAP) installeert. Indien nodig zullen zij bestaande softwarepakketten bijwerken naar de behoeften van de klant. Een groot deel van hun tijd zal uitgaan naar debuggen en troubleshooten als er problemen opduiken.

### Operations

“Operations” werkt dan weer op het netwerkniveau. Voornamelijk houden zij hun bezig met het opzetten, onderhouden en beveiligen van netwerken, het installeren en configureren van servers en randapparatuur en het oplossen van netwerk- server- en computerproblemen. Ook zij zullen veel aan troubleshooting doen indien er netwerkproblemen optreden. Het grote verschil t.o.v. “Development” is dat ze zich voornamelijk binnen de eerste 4 lagen van het OSI-model werken.

Icorda voorziet een toegewijde netwerkverbinding met zijn klanten. “Operations” wordt ook voorzien van een administratoraccount op het domein van de klant (en eventueel de nodige VPN-gegevens), zodat de situatie gemakkelijk opgevolgd kan worden. Zo kunnen de medewerkers van “Operations” vanop afstand een groot deel van het nodige werk verrichten, zonder telkens langs te moeten komen (sommige klanten bevinden zich dan ook in het buitenland). Dit maakt het ook mogelijk om de netwerkinfrastructuur van de klant voortdurend te kunnen auditen.

## Werking

Buiten de onderverdeling van het bedrijf over de verschillende afdelingen en het werken volgens de ISO-normen zijn er nog een aantal zaken waar rekening mee gehouden wordt op Icorda.

### Missie

“ICORDA wil een solide leverancier zijn van kwalitatief hoogstaande informatica oplossingen: projecten, diensten, producten en advies voor de professionele organisatie” –Quote uit de bedrijfsvoorstelling PowerPoint van Icorda.

### ICT Infrastructure foundation

De “ICT Infrastructure foundation” laag ligt aan de basis van alle oplossingen en producten. Dit niveau draait vooral rond het fysieke netwerk. Dat zijn de “nodes”, de beveiliging ervan, de connectiviteit ertussen en het management van dit geheel.

### Advanced ICT Infrastructure

Daarop volgt de “Advanced ICT Infrastructure”. Deze laag zegt meer over het doel van de netwerk infrastructuur, waarvoor wordt het gebruikt? Voorbeelden in deze laag zijn IP-telefonie, toegangsinfrastructuur (access infrastructure), portals en websites.

### Applications

Dan volgen de softwarepakketten die thuishoren in de “Applications” laag. Hier horen softwarematige oplossingen thuis zoals SAP Business One, C-Logic Venice…

### Partners

ICORDA heeft redelijk veel partners binnen de IT-wereld. Hieronder vallen enkele belangrijke zoals Citrix en Microsoft. Het bedrijf maakt dan ook optimaal gebruik van de producten die deze partners te bieden hebben. ICORDA maakt (zowel voor intern als voor de klanten) gebruikt van zowat alle producten en oplossingen dat Citrix op de markt heeft. Ook van de Microsoftproducten wordt er veel gebruik gemaakt, met de opkomst van mailfunctionaliteit en Cloud technologieën maken ze nu volop gebruik van de Office 365 softwareoplossing.

Buiten Citrix en Microsoft zijn er nog enkele belangrijke partners van ICORDA zoals Proximus, Lenovo, Cisco, SAP… Meer info kan je terugvinden op [de website van ICORDA](https://www.icorda.be).

## Contactinformatie

ICORDA NV

Adres: Brugsevaart 32, 9030 MARIAKERKE (GENT) België

Tel: +32 (0)9 227 66 76

Fax: +32 (0)9 227 97 45

E-mail: [info@icorda.be](mailto:info@icorda.be)

Ondernemingsnummer: BTW BE 0448.146.631 RPR GENT

Openingsuren: ma - vr: 8u30-12u30 | 13u30-17u30

# Omschrijving van de bachelorproef

# Actieplan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Home | **Odisee**  **Studiegebied IWT**  **Opleiding Electronica-ICT**  2017-2018 | **Technologiecampus Gent**  Gebr. Desmetstraat 1  9000 GENT  Tel.: (09) 265 86 10  Fax: (09) 225 62 69 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ACTIEPLAN** (vereisten op pg. 2) | | | | |
| Student(e): Maxim Delaet Groep: 3ICT | | | | |
| Stageplaats: ICORDA NV | | | | |
| Stageleid(st)er (interne promotor): Evert-Jan Jacobs | | | | |
| Stagementor (externe promotor): Jochen Steenbrugge | | | | |
| **Stap** | **Inhoud** | **Streef- datum** | **Werkelijke**  **datum** | **Opvolging** |
| 1  2  3  4  5  6  7  8 | **Opzetten Windows omgeving, AD, fileserver**  **Opzetten van storagezone**  **Opzetten van ShareFile cloud**  **Opzetten en configuratie Netscaler**  **Certificaten, veiligheidsvoorzieningen en authenticatie (SSO)**  **2x Storagecontroller en load balancing**  **Ontdubbelen Netscaler met DMZ**  **Uittesten performance en availability m.b.t. SLA** | 02/03/18  09/03/18  16/03/18  23/03/18  30/03/18  06/04/18  20/04/18  27/04/18 |  |  |

# Voorstudie van de bachelorproef