

KLANTVERHAAL

Avantage
MAKES IT SIMPLE

VAN OUD NAAR CLOUD

**voor Pré Wonen
worden IT en de
cloud alleen maar
belangrijker.**

Pré Wonen is een woningcorporatie met ongeveer 15.000 woningen in Haarlem, Beverwijk, Bloemendaal en Heemstede. De organisatie is mensgericht en beoogt huurders een gezond woonperspectief te bieden. De kerntaak van Pré Wonen is het zorgen voor betaalbare woningen, waarbij het doel is om uit te blinken in de dienstverlening in de sociale huisvesting. Zo'n 150 medewerkers zetten zich dagelijks in voor betaalbare huurwoningen voor huishoudens met een bescheiden inkomen. Daarnaast heeft Pré Wonen specifieke aandacht voor mensen die tussen wal en schip dreigen te vallen. Mensen naar wie niemand meer omkijkt; die door individualisering en vereenzaming geen sociale contacten meer hebben. Hun situatie beschouwt Pré Wonen als een maatschappelijk probleem, dat ook op het gebied van wonen om een oplossing vraagt.



Oude omgeving

Pré Wonen maakte tot begin 2020 gebruik van een traditioneel Citrix-platform, met thin clients voor de vaste medewerkers. Het platform werkte vaak langzaam, waardoor de medewerkers niet optimaal van het platform konden profiteren. Daarnaast was in de voorgaande jaren een wildgroei aan IT-apparatuur ontstaan. "Onze medewerkers werkten op oudere versies van Windows. Bovendien was het niet duidelijk welke pc's en laptops gebruikt konden worden. Daarbij hadden we ook geen vastomlijnd securitybeleid", vertelt Harry Bommezijn, teamcoördinator ICT bij Pré Wonen.

Inzicht

Bovendien waren er binnen de IT-afdeling van Pré Wonen personele verschuivingen, waardoor relevante kennis uit het team verdween. "Niemand wist precies hoe de IT-omgeving in elkaar stak en op welke manier die beheerd moest worden." Daarom sloegen Pré Wonen en Avantage de handen ineen en werd begonnen aan een migratietraject waarin intensief werd samengewerkt. "Om meer inzicht te krijgen in onze bestaande IT-omgeving, heeft Avantage in het beginstadium het beheer van ons netwerk en alle hardware, zoals switches; access points en controllers, volledig overgenomen. Zo kreeg Avantage snel inzicht in het functioneren, of het gebrek daaraan, van onze infrastructuur."

Toekomstbestendig

Na de inventarisatie werden waar noodzakelijk netwerkcomponenten vervangen. "Daarnaast wilden we graag advies over de mogelijkheden om nieuwe werkplekken in te richten. Daarbij was de achterliggende gedachte dat we uiteindelijk een compleet nieuwe en toekomstbestendige IT-omgeving wilden realiseren", aldus Myron Nicholson, Manager Facilitair & ICT. Voordat Pré Wonen definitief met Avantage in zee ging, had de organisatie de contouren van de nieuwe IT-omgeving al geschetst.

KLANTVERHAAL voor Pré Wonen worden IT en de cloud alleen nog maar belangrijker.

“We wilden afstappen van het Citrix-platform en onze IT-omgeving naar de cloud migreren. Ook wilden we alle medewerkers graag een eigen laptop geven, zodat iedereen waar dan ook aan het werk kon.”

Daarvoor was het noodzakelijk om alle servers te vervangen. Bovendien wilde Pré Wonen zoveel mogelijk applicaties verSaaSen. “Daarbij moest de IT meebewegen met de aantallen gebruikers om flexibel in te kunnen spelen op de vraag vanuit onze organisatie. En we hebben ook gekeken naar de rechten die medewerkers moeten hebben. Aan de hand van een matrix is nu beschreven welke medewerkers tot welke informatie toegang hebben. En wat de applicaties betreft hebben we afgesproken dat we ernaar streven dat die allemaal binnen twee jaar als Software as a Service draaien.”

Hybride

De kern van de oplossing is dat Pré Wonen een gedegen basis in de cloud heeft, die automatisch meelift op de innovatieve ontwikkelingen bij platformleverancier Microsoft. Die houdt Avantage scherp in de gaten om Pré Wonen te adviseren over de mogelijkheden om de dienstverlening - zowel naar huurders als intern - verder te verbeteren. “We kunnen elk moment aanhaken zonder dat we er iets voor hoeven te doen”, vat Harry Bommezijn samen.

Daarvoor moest eerst een hybride omgeving worden gecreëerd, waarin de medewerkers de bestaande én de nieuwe IT-omgeving konden gebruiken. “Zo konden we de eindgebruikers gefaseerd overzetten naar de nieuwe omgeving, zonder dat ze daar last van hadden. Dat was belangrijk voor de adoptie door onze medewerkers, die op die manier gewoon hun werk konden blijven doen”, zegt Myron Nicholson.



Werkplekken in de cloud

Na het inrichten van de hybride omgeving werd begonnen aan het inrichten van de nieuwe IT-omgeving. Voor Pré Wonen maakt Avantage gebruik van het Azure-platform in de cloud. “In deze omgeving zijn verschillende servers gebouwd, die in de plaats van de oude servers van Pré Wonen zijn gekomen. Zo is onze organisatie van on premise overgestapt op een cloudoplossing, waarbij alle servers door Microsoft worden beheerd. Die omgeving werkt een stuk sneller en we hebben nu ook de beschikking over moderne werkplekken”, stipt Harry Bommezijn de voordelen aan.

Binnen Pré Wonen werd voorheen nog gebruik gemaakt van thin clients. Die computers maakten gebruik van een server om applicaties te laten draaien. “Nu hebben alle medewerkers een eigen laptop, waarmee ze altijd en overal aan de slag kunnen gaan. We hebben gekozen voor twee verschillende types, waardoor het beheer eenvoudig in de hand te houden is.”

KLANTVERHAAL voor Pré Wonen worden IT en de cloud alleen nog maar belangrijker.



De IT moest meebewegen om flexibel in te kunnen spelen op de vraag vanuit onze organisatie.

VerSaaSing

Vanuit de bestaande IT-omgeving is door Pré Wonen maximaal ingezet op verSaaSing van de applicaties. Documenten en intranetten zijn overgezet naar Office 365. Wat overbleef, is op basis van 'Lift & Shift' naar Azure gemigreerd.

Na het inrichten van de nieuwe IT-omgeving konden de bestaande en nieuwe werkplekken met behulp van de moderne werkplekmanagement omgeving van Microsoft worden geconfigureerd. "Het voordeel van de configuratie met Microsoft Intune was dat de uitrol veel minder tijd kostte dan vroeger. Dat was echt een fluitje van een cent. Daarnaast worden de werkplekken op afstand gemonitord met Device Management van Avantage. Alle beveiligingspatches en updates worden daardoor automatisch geïnstalleerd, waardoor het onderhoud in feite kinderspel wordt. Bij het uitrollen van de nieuwe werkplekken werd een lokale installatie van het softwarepakket Office 365 meegenomen, waardoor de laptops helemaal klaar voor gebruik waren."



Samen met Avantage vastgelegd welke doelen we vanuit het perspectief van onze medewerkers hebben.

XLA

Normaal gesproken worden afspraken tussen klant en leverancier in de IT-branche vastgelegd in een SLA, een service level agreement. Daarin wordt exact vastgelegd welke service de IT-leverancier levert en welke prestaties de klant mag verwachten.

Bij Pré Wonen is dat net even iets anders aangepakt. Myron Nicholson: "Wij maken gebruik van een XLA, een experience level agreement. Dat is meer dan alleen een document met voorwaarden en afspraken. Daarin hebben we samen met Avantage vastgelegd welke doelen we vanuit het perspectief van onze medewerkers hebben. Door op basis daarvan afspraken te maken, kan Avantage de klanttevredenheid meten en krijgen wij meer inzicht in de beleving van onze medewerkers van de nieuwe IT-omgeving. Daarbij willen we in eerste instantie achterhalen hoe de ervaringen met de servicedesk van Avantage zijn."

Toekomst

Met het op orde maken van de infrastructuur is Pré Wonen klaar voor de toekomst. "De rol van woningcorporaties is de laatste tijd sterk veranderd. Waar een woningcorporatie vroeger veel zaken zelf deed, worden beheertaken vaker uit handen gegeven om te kunnen focussen op de organisatie van projecten. De organisatie en sturing van die projecten zijn afhankelijk van IT, die voor ons alleen maar belangrijker wordt. Zo zullen zaken als 'big data' en Internet of Things in de toekomst een steeds grotere rol gaan spelen bij het organiseren van huisvesting. Op dit moment kunnen slimme sensoren al meten of kozijnen een verfbeurt nodig hebben en worden drones ingezet om te controleren of onderhoud aan daken moet worden uitgevoerd. Met behulp van IT kunnen zaken in de toekomst simpelweg slimmer geregeld worden."

Samenwerking

De samenwerking tussen Pré Wonen en Avantage is Harry en Myron goed bevallen. "Hoewel het een flinke klus was om de hele IT-omgeving naar de cloud te migreren, wist Avantage het project toch binnen het budget én binnen een uiterst krappe doorlooptijd te realiseren." Door de goede communicatie tussen beide partijen liep de migratie als een trein. "Het vertrouwen dat we vooraf in Avantage hadden, is meer dan terecht gebleken. We hebben samengewerkt

in een open en constructieve sfeer, waarin we voortdurend passende oplossingen voor soms best complexe uitdagingen hebben gevonden. In dat proces hebben de medewerkers van onze IT-afdeling zich ook van hun allerbeste kant laten zien. Zij verdienen net zo goed een groot compliment voor de concrete bijdrage die ze aan het succes hebben geleverd. We hebben er samen voor gezorgd dat het project met vlag en wimpel is geslaagd."

In dit klantverhaal heb je kunnen lezen hoe de medewerkers van Pré Wonen de beschikking kregen over een moderne werkplek in de cloud. In andere klantverhalen gaan we in op andere thema's. Die verhalen kun je direct downloaden door op het betreffende thema te klikken.

Over ons

Wij geloven dat IT altijd en overal voor jou moet werken. Daarbij maakt het niet uit op welke van de laatste woorden je de klemtoon legt. IT móet gewoon voor jou wérken. Dat betekent dat wij zorgen voor een betrouwbare en veilige IT-omgeving, die 24/7 voor jou beschikbaar is en waarin je gegevens eenvoudig kunt vinden. Bovendien moet IT vóór jóu werken. Dat bereiken we door verschillende applicaties en data met elkaar te verbinden. Dat zorgt ervoor dat je relevante inzichten en stuurinformatie op een presenteerblaadje krijgt aangereikt. Daardoor kunnen jij en je collega's productiever (samen)werken.



Wil je meer weten over onze dienstverlening en onze manier van werken? Neem contact op met Jasper Glaser. Dan is een kennismakingsafpraak snel gemaakt.

 jasper@avantage.nl

 [06 26 52 01 40](tel:0626520140)