

A photograph of a woman in a colorful patterned dress carrying a young child on her shoulders. The child is holding a small white plastic container. The woman is also carrying a large white sack over her shoulder. They are walking through a crowded street with other people in the background. The right side of the image has a solid red background.

KLANTVERHAAL

Avantage
MAKES IT SIMPLE

**NAAR ELKAAR LUISTEREN
EN LEREN VAN ELKAAR**

**Stichting Vluchteling
doet in de cloud zo
veel mogelijk zelf met
AutoPilot en Intune**

Toen Stichting Vluchteling in 2017 binnen Den Haag verhuisde van de Stadhouderslaan naar de Laan van NOI werd dat moment door Hoofd Bedrijfsvoering Renske Boetje aangegrepen om de IT-omgeving samen met Data & CRM Coördinator Sanju Singh kritisch onder de loep te nemen. “In het verleden hadden we onze server al uit de eigen kast naar een ruimte buiten kantoor verplaatst en waren we overgestapt op Infrastructure as a Service, maar het werd steeds lastiger om de IT-configuratie fatsoenlijk te onderhouden. Dat kwam onder meer doordat we vaker op afstand met mobiele middelen werkten en minder vaak op onze vaste locatie”, legt Renske uit. Voordat concrete oplossingen de revue passeerden, zette de stichting eerst alle hoofd- en bijzaken in de vorm van een eisenpakket op een overzichtelijk rijtje. Daarbij stonden twee zaken met stip bovenaan. “Bereikbaarheid van medewerkers en betrouwbaarheid van systemen. Als noodhulporganisatie bieden we wereldwijd hulp in 25 tot 30 landen in verschillende tijdzones. We moeten dus 24/7 op onze IT kunnen rekenen en altijd met elkaar kunnen communiceren.” Daarmee was het eerste zaadje voor de overstap naar de cloud geplant.

Vindbaarheid en delen van informatie

“We hebben uitgebreid de tijd genomen om te overleggen over de beste inrichting van onze nieuwe IT-omgeving”, vertelt Sanju. “Welke applicaties we nodig hadden, op welk platform die moesten draaien; dat soort zaken. Of we wel of niet naar de cloud zouden overstappen, was geen punt van discussie. Het was voor ons duidelijk dat we die stap moesten zetten. De vraag was wel wat we als fundament zouden gebruiken. Uiteindelijk zijn we uitgekomen op Office 365 in het algemeen en SharePoint in het bijzonder. Naast bereikbaarheid en betrouwbaarheid waren de vindbaarheid en het eenvoudig kunnen delen van informatie ook belangrijke randvoorwaarden. Met SharePoint wordt aan die twee voorwaarden voldaan.”



Wat doet Stichting Vluchteling?

Stichting Vluchteling biedt sinds 1976 humanitaire noodhulp aan vluchtelingen en ontheemden; dat is nog steeds de kern van het werk. Soms moet de stichting razendsnel in actie komen om levens te redden. Maar de aard van crises verandert: die duren langer en er zijn steeds meer mensen die hulp nodig hebben. Daarom biedt de stichting ook langdurige humanitaire hulp. Bijvoorbeeld door te zorgen voor onderwijs in vluchtelingenkampen of door hulp te bieden aan de slachtoffers van seksueel geweld. Daarnaast helpt Stichting Vluchteling wanneer mensen eindelijk weer naar huis kunnen. Zo ruimt de stichting landmijnen, worden scholen door de stichting herbouwd en worden mensen geholpen om werk te vinden. Op die manier draagt de stichting bij aan hun terugkeer en de wederopbouw van hun omgeving.

Na de belangrijke beslissing over de structuur van de IT-omgeving, startten Renske en Sanju het traject om de organisatie voor te bereiden op de transitie naar de cloud. Renske: “Daarvoor hadden we al zorgvuldig bekeken welke applicaties en data we wel of niet moesten meenemen naar de cloud. Je moet eerst je zolder opruimen en spullen inpakken voordat je gaat verhuizen. En hoe meer je zelf kunt doen, hoe beter het voor je eigen organisatie is. Door de organisatie zelf in de hand te houden, creëer je betrokkenheid. Natuurlijk hebben we wel zaken afgestemd met Avantage. Maar dat we het voorwerk zelf hebben gedaan, heeft er voor een groot deel voor gezorgd dat de verhuizing zonder problemen is verlopen.”



Je moet eerst je zolder opruimen en spullen inpakken voordat je gaat verhuizen.

De juiste mensen op de juiste plaats

De projectorganisatie werd gezamenlijk ingericht. “Het duurde even voordat we de juiste mensen op de juiste plaats hadden”, zegt Renske. Daarmee geeft ze aan dat het bij een veelomvattend project als de verhuizing van een IT-omgeving voor alle betrokken partijen enorm belangrijk is om hetzelfde vertrekpunt te hanteren, hetzelfde doel te hebben en dezelfde route te volgen. “De tijd en de energie die we heel bewust aan dat proces hebben besteed, hebben uiteindelijk aanwijsbaar bijgedragen aan het succes van de verhuizing naar de cloud.”



Luisteren naar en leren van elkaar

Het oorspronkelijke verhuisplan voorzag in een geleidelijke overstap naar de cloud vanaf 2020 en doorlopend in 2021. Het voorziene tijdschema kon snel in de prullenbak. “Dat kwam door de coronapandemie”, noemt Sanju als reden. “Ineens moest iedereen thuiswerken, waardoor we de implementatie samen met Avantage moesten versnellen. Achteraf heeft dat trouwens wel goed uitgepakt. Alle digitale processen werden snel ingericht, maar dat ging zeker niet ten koste van de zorgvuldigheid. Ook in dat opzicht hebben we voordeel gehad van de gedegen voorbereiding. En wanneer we toch tegen iets aanliepen dat opgelost moest worden, was het een kwestie van luisteren naar en leren van elkaar. Dat was fijn om te merken.”

In feite bestond het migratietraject uit twee deelprojecten. “Met het eerste project konden we in de herfst van 2020 direct aan de slag”, weet Renske nog goed. “Van tevoren hadden we namelijk al een Pakket van Eisen gemaakt. Daarin hadden we niet alleen technische specificaties en capaciteitseisen opgenomen, maar ook te verhuizen applicaties benoemd en voorwaarden op het gebied van cybersecurity geformuleerd. Denk aan multifactor authenticatie en het faciliteren van ons wachtwoordbeleid waarbij wachtwoorden om de 30 dagen aangepast moeten worden. Zo hebben we ook zaken als devicebeveiliging en mobile device management gespecificeerd. Avantage had van tevoren dus een goed beeld van waar we naartoe wilden.”

”

Avantage had van tevoren een goed beeld van waar we naartoe wilden.

Uitfaseren van servers en verhuizen naar Office 365

Het Pakket van Eisen mondde uit in een Plan van Aanpak, dat in de twee (deel)projecten voorzag. Het eerste project bestond voornamelijk uit het verhuizen van de volledige IT-omgeving naar de cloud, inclusief de daaruit voortvloeiende werkzaamheden. Sanju: “Het ging vooral om het uitfaseren van de servers en het verhuizen van applicaties en data naar Office 365. Daarbij hebben we goed gekeken welke data in welke applicatie thuishoorde. Zo hebben we alle voor de gehele organisatie belangrijke data naar SharePoint gemigreerd. Bestanden van individuele medewerkers gingen naar OneDrive en Teams werd klaargemaakt om met elkaar te kunnen communiceren en samen te werken.”

AutoPilot en Intune

Kort na de start van de migratie van data naar de cloud volgde het tweede deelproject. “In die fase hebben we de online werkplekken met behulp van AutoPilot uitgerold. De laptops hebben we zelf aangeschaft en bij onze medewerkers thuis laten bezorgen. Daarna was het voor hen alleen nog een kwestie van de laptop aanzetten, aanmelden bij de online werkplekmanagementomgeving van Microsoft, een paar uurtjes geduld en erbij blijven. Na alle installaties konden ze inloggen op het netwerk van de stichting en direct aan de slag. En het beheer? Dat doen we zelf met Microsoft Intune, dat functies biedt voor het beheer van pc's en mobiele apparaten vanuit de cloud. Met Intune kunnen we onze medewerkers zo goed als overal en via elk apparaat toegang geven tot bedrijfstoepassingen en -gegevens en tegelijk die gegevens beveiligen.”



Uitfaseren van servers en verhuizen naar Office 365

In iets van twee maanden waren beide projecten afgerond. “Sinds eind 2020 hebben we geen servers meer in gebruik”, vertelt Renske. “De data wordt binnen de Office 365 diensten opgeslagen en van daaruit door onze medewerkers gebruikt. De werkstations zijn veilig aan ons IT-platform gekoppeld en ingericht volgens ons securitybeleid. Dat betekent onder meer dat onze antivirusoplossing vanuit het beheer wordt gemonitord en de updates automatisch worden uitgerold op de werkstations. Daarnaast hebben we MFA - multifactor authenticatie - doorgevoerd, waardoor onze medewerkers buiten kantoor met MFA moeten inloggen op onze Office 365 omgeving, die we regelmatig technisch checken op onvolkomenheden. Operationeel doen we zo veel mogelijk zelf. Waar nodig worden we ondersteund door Avantage. Zo willen we meer doen aan cybersecurity awareness en praten we over het integreren daarvan in onze bedrijfsprocessen. Als we eenmaal vastgesteld hebben hoe we het gaan doen, gaan we daar bij voorkeur zelf mee aan de gang. En we kunnen altijd bij Avantage terecht als we er niet uitkomen.”



Operationeel doen we zo veel mogelijk zelf. Waar nodig worden we ondersteund door Avantage.



Vaste aanspreekpunten

Dat Stichting Vluchteling graag zelf de uitvoering in handen houdt, heeft niets te maken met de kwaliteit van de samenwerking. “Zeker niet!”, haast Renske zich te zeggen. “Met Avantage - en via voorgangers die door Avantage zijn overgenomen - hebben we een langdurige werkrelatie die gekenmerkt wordt door acceptatie en waardering. In elk huwelijk gebeurt natuurlijk weleens wat, maar ik zie onze samenwerking als een goed huwelijk waarin de partners zichzelf kunnen zijn; elkaar in hun waarde laten en in elkaar investeren.”

Sanju knikt. “Er hangt veel af van de mensen met wie je te maken hebt. Wij hebben bij Avantage nu te maken met een dedicated klantenteam met vaste aanspreekpunten. Een vaste accountmanager, een vaste servicemanager, een projectmanager met wie we kunnen lezen en schrijven en een servicedesk die snapt wie we zijn, wat we doen en wat we nodig hebben. We hoeven niet telkens hetzelfde verhaal aan verschillende mensen te vertellen. Dat is goed voor de verstandhouding en het versterkt de onderlinge band. Daar kun je alleen maar blij van worden.”

In dit klantverhaal heb je kunnen lezen hoe Stichting Vluchteling veel profijt had van de gedegen voorbereiding bij een versnelde migratie naar 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 jou 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 kennismakingsafspraak snel gemaakt.

 jasper@avantage.nl

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