



INNERVATE 10

al tien jaar ...het andere ICT bedrijf

In deze Portal:

- Savant Zorg
- Woonpartners

Neem de regie in handen!

Virtualisatie en outsourcing: Kip of Ei discussie

Virtualisatie en outsourcing zijn ogenschijnlijk twee totaal verschillende onderwerpen. De eerste wordt vaak ingegeven door kostenbesparing, betere schaalbaarheid en beheerbaarheid van complexe serveromgevingen terwijl outsourcing vaak een strategische beslissing is. Maar wat is verstandig voor uw organisatie? Eerst outsourcing en in dat kader virtualisatie of eerst virtualiseren en inzicht verkrijgen in de daadwerkelijke vraag van de outsourcing partij? Afgezien van deze Kip of Ei discussie, zal Innervate u altijd adviseren de regie niet uit handen te geven.

In deze portal laat Innervate zien hoe het telkens weer lukt om haar klanten optimaal te adviseren. U leest hoe Savant Zorg de regie in eigen handen heeft genomen en waarom wooncorporatie Woonpartners uit Helmond de juiste keuze gemaakt heeft met het virtualiseren van hun serveromgeving. De klantcases gaan nader in op de praktijk en geven tips en praktische adviezen.

Advisering over virtualisatie en outsourcing is één van de diensten van onze Competence Group Office Automation.

Competenties
Information Management & ICT Architecture
Application Development
Office Automation
IP Connectivity & Unified Communications
Managed Services
Innervate Academy

Savant Zorg

Outsourcing leidt tot stabiele ICT omgeving voor Savant Zorg

“Uw keuze, onze zorg!” is de slogan van Savant Zorg uit Helmond. Savant Zorg levert zorg-op-maat, dat kan bestaan uit verzorging, verpleging, begeleiding en behandeling. “Om diensten aan te kunnen bieden, waarbij de mens centraal staat, hecht Savant veel belang aan de continuïteit van bedrijfsprocessen en krijgt Savant te maken met steeds hogere eisen die aan een ICT omgeving gesteld worden”, zegt Anne-Marie van den Hout, manager I&A van Savant Zorg.

“De applicatie die in de keuken gebruikt wordt, is bijvoorbeeld heel belangrijk. De kookdienst moet zeven dagen per week kunnen draaien. Als er een storing is, heeft dat een enorme impact. Dan kunnen we geen maaltijden klaarmaken en dat kunnen we ons niet permitteren”, zegt Anne-Marie. “Omdat we met mensen te maken hebben, is het des te belangrijker dat bedrijfsprocessen ondersteund worden en dat de ICT omgeving stabiel is. Daarom zijn we blij met de ondersteuning van Innervate. Innervate heeft de technische expertise en branche kennis in huis om samen met ons en de leveranciers een stabiele ICT omgeving te creëren. Daarnaast helpen zij Savant met de invulling van de regietaken en slaan zij een brug tussen de Savant organisatie en de (ICT) dienstverlening van de leveranciers.

Van Black Box naar transparantie

Outsourcing, het uitbesteden van ICT of andere diensten, levert veel voordelen op zoals bijvoorbeeld: een continuïteit van gekwalificeerde mensen en vak-kennis, kostenbesparing en controle over de hele ICT infrastructuur. Daardoor kunnen organisaties zich beter focussen op de core business en kunnen ze hun eigen concurrentiepositie verbeteren.

Maar outsourcing is een complex proces. De kunst is om niet in de valkuilen te vallen. Organisaties kunnen bijvoorbeeld in een ‘Black Box’ terecht komen en niet meer weten wat zich afspeelt op ICT gebied binnen hun organisatie. Dit overkwam Savant Zorg. “Er overkwam ons van alles op ICT gebied en wij wilden, als afdeling I&A, hierop reageren, maar dat konden

we niet”, zegt Anne-Marie. De afdeling I&A bestaat maar uit drie personen, waarvan één Manager I&A en twee functionele applicatiemedewerkers (geen technische medewerkers dus). We hadden onze intensieve ICT taken uitbesteed aan één externe leverancier waarvan het contract in 2009 afliep. Het werd tijd om uit te zoeken of deze dienstverlening nog wel marktconform was, zowel op technisch, inhoudelijk en financieel gebied.

En met het oog op de toekomst! Het was zaak om de regie in handen te krijgen en daarom hebben we Innervate ingeschakeld om ons te ondersteunen bij het outsourcingtraject. Dat maakte het hele proces transparant!”, aldus Anne-Marie.



Anne-Marie van den Hout, manager I&A van Savant Zorg

Verkavelen levert kostenbesparing op

“Samen met een interne projectgroep van Savant hebben we een Programma van Eisen (PvE) opgesteld waarin de wensen en eisen in kaart werden gebracht. We gebruiken vier invalshoeken, namelijk Business, Techniek, Informatie en Processen”, zegt Marcel Hennekens, Senior Consultant van Innervate. “In deze fase hebben we een compositie van de gewenste ICT omgeving gemaakt. Deze ‘foto’ van de gewenste ICT omgeving wordt uitvoerig in het Programma van Eisen beschreven. En in het Programma van Eisen wordt ook rekening gehouden met toekomstige toepassingen van de technische infrastructuur. “Savant wil bijvoorbeeld binnen afzienbare tijd over IP gaan telefoneren en gebruik gaan maken van Domotica over IP. Dat vraagt om een gedegen infrastructuur”, zegt Anne-Marie.

Innervate heeft geadviseerd te verkavelen. Dit houdt in dat bij de aanbesteding meer specialistische leveranciers aangeschreven worden om een aanbidding te doen voor een deel van het Programma van Eisen. “We hebben het opgesplitst in drie kavels, namelijk voor het netwerk (LAN en WAN), voor de serveromgeving en de helpdesk, en de levering van hardware. Na zorgvuldige bestudering van alle aanbiedingen en diverse onderhandelrondes bleek het inderdaad rendabel te zijn om de verschillende kavels aan verschillende leveranciers te gunnen. Het leverde de beste kwaliteit tegen de laagste kosten en met de breedste toekomstgerichte toepassingen op”, aldus Marcel. Op basis hiervan heeft Savant Zorg drie contracten afgesloten en wel met Vodafone/TNF, die netwerkdiensten levert (Wan en LAN), met Qurius, die de inrichting van de serveromgeving, het ICT beheer en de servicedesk verzorgt en Scholten Awater, die de hardware (thin clients en printers) levert.

“Innervate is de technische architect en vervult samen met Savant de rol van ICT regisseur”, zegt Marcel.

“Ook in de tweede fase, bij de implementatie, onderhouden we alle contacten met de drie leveranciers en managen we de projecten. Dit geldt natuurlijk ook in de derde fase, als alle ICT voorzieningen ‘live’ gaan. Een goed ingerichte regierol zorgt er dan voor dat de afstemming met de organisatie optimaal blijft verlopen en dat de dienstverlening van de leveranciers op het afgesproken niveau blijft. Innervate ondersteunt Savant Zorg met deze regierol”, aldus Marcel.

“Met al deze stappen die we doorlopen hebben in het outsourcingtraject, vertrouw ik er op dat ICT een ondersteunende rol kan bieden om bedrijfsprocessen optimaal te laten verlopen, zodat al onze medewerkers prettig en efficiënt kunnen werken. Zorg leveren aan mensen, daar gaat het nota bene bij ons allemaal om!”, zegt Anne-Marie van den Hout.



Regisseur maakt filmstrip: negenvlaksmodel SAME

Innervate heeft een gestandaardiseerde aanpak voor outsourcingprojecten. Dit betekent dat – indien een organisatie overweegt het geheel of delen van de ICT-voorziening uit te besteden – men een duidelijk beeld moet hebben van de eisen die hieraan gesteld dienen te worden.

Het maken van de ‘foto’ van de gewenste situatie is vaak niet voldoende om voorbereid te zijn op toekomstige ontwikkelingen die de organisatie gaat doormaken. Bij een grote dynamiek in de bedrijfsvoering is het dan beter te spreken over de ‘film’ die gemaakt dient te worden.

Een ICT-inrichting die niet aansluit op de noodzakelijke interne informatiebehoefte kan uiteraard nooit leiden tot optimale ondersteuning van de bedrijfsprocessen. Andersom zal een sterk veranderende/dynamische bedrijfssituatie en dito bedrijfsprocessen eisen stellen aan het veranderingsvermogen en veranderingszin van de informatie-voorziening en de ICT-inrichting.

Innervate heeft hiertoe – op basis van het negenvlaksmodel SAME – een methode ontwikkeld om snel en overzichtelijk in kaart te brengen of de organisatie voldoende gereed is om een outsourcingtraject te doorlopen.

Voor meer informatie over outsourcing, download de whitepaper op www.innervate.nl

Woonpartners kiest voor volwassen oplossing: virtualisatie

KKS en Innervate richten nieuwe serveromgeving in voor wooncorporatie

Geen wonder dat organisaties op dit moment voor virtualisatie kiezen. Het biedt veel voordelen. Kosten

gaan omlaag, de complexiteit van de IT-infrastructuur vermindert, de continuïteit verbetert, de schaalbaarheid vergroot, het vermindert het stroomgebruik dus vermindert de CO₂-belasting van het milieu en

'last but not least' het stelt ondernemingen in staat hun business sneller en effectiever te optimaliseren. Vooral voor maatschappelijke ondernemingen, zoals Woonpartners, een wooncorporatie uit Helmond, is investeren in virtualisatie met het oog op de snel veranderende toekomst verricht. Een weloverwogen keuze van Woonpartners dus! Samen met KKS heeft Innervate Woonpartners begeleid en ondersteund in het virtualiseren van de hele bedrijfsomgeving.

Woonpartners gaat vernieuwingen niet uit de weg op het gebied van ICT. Door te kiezen voor virtualisatie zijn ze een voorloper in hun branche. Ze nemen hun rol als maatschappelijke onderneming serieus. Door hun hele serveromgeving te virtualiseren, verhogen ze hun bedrijfscontinuïteit. Voor de klanten van Woonpartners houdt dat concreet in dat onder meer de telefonische bereikbaarheid verbeterd is. Adres- en betalingsbestanden kunnen snel geopend worden en klanten krijgen snel een antwoord op hun vraag. Naast de verbetering van de klantvriendelijkheid kunnen medewerkers intern efficiënter werken.

"We kunnen nu makkelijk testapplicaties installeren," zegt Wilko Coojmans, systeembeheerder van Woonpartners. "Als er 'nu' behoefte is aan een applicatie dan kunnen we meteen een server klaar maken. Ook kunnen we makkelijk applicaties installeren en makkelijker schalen. De performance is duidelijk verbeterd. Er waren zoveel aanvragen voor hardware binnen Woonpartners. Dit leverde veel problemen op qua electra (stroomstoringen, koelingsproblemen). Nu is de IT-omgeving stabiel maar ook flexibeler. De grenzen zijn verruimd. Daardoor gaat de beschikbaarheid omhoog."

Virtualisatieproject

In het virtualisatieproject is Woonpartners niet over één nacht ijs gegaan. Het virtualiseren van alle servers en het virtualiseren van de storage (opslag) was de eerste stap. De volgende stap eind 2009 is de serveromgeving plaatsonafhankelijk te maken. Het verbeteren van de datahuishouding is de eerste fase in het project. Op het einde van het project zullen alle wensen en eisen met betrekking tot virtualisatie

van Woonpartners ingevuld worden: een veiligere infrastructuur, een uitwijkfaciliteit (data en servers veilig stellen), en betrouwbaarheid van de gekozen oplossing.

Samenwerkingspartner KKS

Het project wordt uitgevoerd door een samenwerking van Woonpartners met KKS en Innervate. Tom Fasen, directeur van KKS: "We werken al drie jaar met volle tevredenheid samen met Innervate. Vergelijkbare schaalgrootte, flexibel kunnen acteren, korte lijnen, pragmatisch denken. Dat zijn allemaal elementen waar we elkaar kunnen vinden," aldus Tom.

KKS installeert en levert 1^e en 2^e lijns support en voor diepere technische expertise en projectmanagement komt Innervate om de hoek kijken. "Zo kunnen we samen inspelen op de behoeftes die wooncorporaties hebben (branche kennis) en kunnen we ook daadkrachtiger optreden. Met als uiteindelijk resultaat een stabiele en betrouwbare ICT omgeving voor onze relaties.



Wilko Coojmans van Woonpartnes en Tom Fasen van KKS

Colofon

Redactie-adres:

Innervate, afdeling PR & Communicatie

Nanin Peters

Aziëlaan 12, 6199 AG Maastricht Airport

T: 043 - 358 18 80

E: portal@innervate.nl, I: www.innervate.nl

© 2009 Innervate Holding BV Tekst: Innervate Ontwerp: iocommunicatie, Maastricht