

DHS voorziet Tandem van stabiele en beheersbare infrastructuur

Welzijnsorganisatie Tandem profiteert van nieuwe IT-omgeving



Welzijnsorganisatie Tandem plukt de vruchten van de stabiele en beheersbare IT-omgeving, die zij samen met IT-partner DHS en met behulp van HP-oplossingen implementeerde. Door een aanzienlijke besparing in tijd en kosten kan de IT-afdeling van Tandem proactief optreden en zich richten op de begeleiding van de medewerkers bij hun dagelijkse werkzaamheden. Voorheen zorgde de verouderde IT-omgeving voor veel storingen en kon aan de meeste wensen van gebruikers niet worden voldaan. Nu is de IT in de dagelijkse praktijk onmisbaar geworden voor alle medewerkers. Hiermee is de waarde van IT als ondersteuning van de core business van Tandem aanzienlijk toegenomen.

Dienstverlening

Welzijnsorganisatie Tandem biedt kinderen, jongeren, volwassenen en senioren ondersteuning, zodat ze volwaardig kunnen meedraaien in de samenleving. De activiteiten variëren van ambulante jongerenwerk en naschoolse activiteiten tot het bevorderen van integratie in wijken en opvoedingsondersteuning. Vanuit het Centraal Bureau is de afdeling IT, bestaande uit Walter van Meegen, Bert van de Laar en Nicole van den Elsen, verantwoordelijk voor ongeveer 150 werkplekken, verdeeld over ruim vijf locaties in Nijmegen. Daarnaast maken ook andere non-profitorganisaties gebruik van de diensten, het advies en de apparatuur van de IT-afdeling van Tandem. De samenwerking tussen Tandem en IT-partner DHS ving aan met het leveren van een tapestreamer voor de kapotte back-upvoorziening. DHS, door Tandem gevonden via internet, loste het acute back-upprobleem snel en efficiënt op.

De samenwerking kreeg een vervolg toen Tandem DHS vroeg een voorstel te doen voor een veel groter probleem waar de welzijnsorganisatie al langer mee kampte: de verouderde IT-omgeving.

Verouderde omgeving

Walter van Meegen, systeembeheerder bij Tandem, vertelt: "Onze apparatuur was sterk verouderd, er waren veel verstoringen, we hadden geen e-mailserver, werkten nog met Windows '98. Het zal je niet verbazen dat er veel klachten en irritaties kwamen vanuit de gebruikers. Ook omdat we aan bepaalde wensen, bijvoorbeeld op het gebied van e-mail en agendabeheer, niet konden voldoen. We wilden wel vooruit, maar de verouderde omgeving liet dat niet toe. Omdat IT nou eenmaal geen core business is van Tandem, was er tot dan toe niet genoeg budget vrijgemaakt om de IT te verbeteren. Toen de IT echt een blok aan ieders been werd besloot het management dat het tijd was om de IT zodanig in te richten dat we weer minstens vier jaar vooruit zouden kunnen."



Walter van Meegen (systeembeheerder Tandem) en Rémon Mars (accountmanager DHS)

IT opwaarderen

"We hebben al onze grieven op tafel gelegd bij DHS en vervolgens kwamen zij met een voorstel hoe wij de IT konden opwaarderen op basis van onze eisen, wensen en voorwaarden," vervolgt Walter van Meegen. De eisen aan de nieuwe omgeving waren het verhogen van de beheersbaarheid en het opwaarderen van de verouderde apparatuur.

De nieuwe omgeving moest ook de wensen van Tandem mogelijk maken, zoals thuiswerken, agendabeheer en toegang tot relevante applicaties en data vanaf iedere werkplek. "Een voorwaarde hierbij was dat dit alles op basis van Novell moest gebeuren, in combinatie met Microsoft," vult Rémon Mars, accountmanager bij DHS, aan. Tandem eiste tevens dat de nieuwe omgeving gestandaardiseerd werd op één merk, een A-merk. Dat werd HP.

"Enerzijds vanwege de goede kwaliteit, betrouwbaar-



Het pand van Tandem

heid en gunstige prijs. De producten van HP zijn perfect op elkaar afgestemd en sluiten goed aan op Novell. De serverlijn van HP is vertrouwd en voor de thin clients biedt HP een breed assortiment. Anderzijds vanwege de goede ervaringen die Tandem al had met HP," zegt Rémon Mars.

Meekijken

Normaal gesproken richt DHS de servers op de eigen locatie in en worden ze vervolgens naar de klant gebracht en geïmplementeerd. Walter van Meegen: "Wij wilden echter dat de servers bij ons ter plekke opgetuigd werden, zodat we over de schouders van DHS mee konden kijken en leren. Dit vond DHS geen enkel probleem. Zo hebben we gezamenlijk de nieuwe omgeving naast de bestaande ingericht en vervolgens uitvoerig getest. Met name de nieuwe applicaties en de thin clients." Omdat de meeste gebruikers geen computer-whizzkids zijn is ervoor gekozen om de omgeving gefaseerd uit te rollen, per afdeling en per sublocatie. Nu de omgeving draait blijkt deze in de praktijk te voldoen aan de gestelde eisen, voorwaarden en wensen. De inrichting van de cliëntkant op basis van Microsoft en van de serveromgeving op basis van Novell draagt bij aan de stabiliteit en beheersbaarheid. Ook door de standaardisatie van de apparatuur en de aanwezigheid van HP thin clients op de sublocaties is de beheersbaarheid toegenomen. Walter van Meegen: "We zijn vrijwel van het lokale pc-beheer af. Ook het aantal storingen is aanzienlijk afgenomen, doordat alle apparatuur nieuw is én bovendien hetzelfde. De klachten ten aanzien van de apparatuur zijn vrijwel verdwenen!"

Meer dan troubleshooter

De beheersbare en stabiele IT-omgeving, waarbij alles centraal is geregeld, levert de IT-afdeling van Tandem nog iets waardevols op: tijd. "We hebben meer tijd voor zaken waar we anders niet aan toe

kwamen, maar die wel belangrijk zijn. Nu kunnen we problemen en nieuwe ontwikkelingen monitoren en structureel aanpakken. Voorheen waren we eigenlijk vooral troubleshooter. Nu zijn onze diensten proactief in plaats van reactief," vertelt Walter van Meegen. "Hierbij is DHS ónze helpdesk," vervolgt Walter. "Soms willen we dingen zelf, maar is het eenmalig of gaat het om zulke specifieke kennis dat het effectiever is om DHS in te schakelen. Samen wordt gekeken wat de behoefte is en hoe we dit gaan aanpakken. Onze SAC-overeenkomst met DHS maakt het mogelijk dat we DHS kunnen inzetten waar en wanneer dat nodig is." Of zoals Rémon Mars het omschrijft: "DHS functioneert incidenteel als verlengstuk van Tandem."

DHS is ónze helpdesk. Soms is het gewoon effectiever om DHS in te schakelen.

De toekomst tegemoet

Dat Tandem tevreden is over de samenwerking blijkt wel uit het feit dat Tandem DHS introduceert bij collega-organisaties. Walter van Meegen: "Organisaties als de onze kampen vaak met hetzelfde probleem: verouderde apparatuur en hoge eisen en wensen vanuit de gebruikers waar ze niet aan kunnen voldoen. Een probleem waar DHS voor ons de optimale oplossing voor heeft geboden. Daarom is DHS ook de juiste partij voor collega's." Walter van Meegen vindt een groot voordeel in de samenwerking met DHS dat het bedrijf uit de regio komt. Ook de kennis van en ervaring met organisaties die vergelijkbaar zijn met Tandem is een pre. "Maar het is vooral de klik en het persoonlijke contact met de mensen die de samenwerking prettig maakt," zegt Walter van Meegen. "Wat ook opvalt is dat DHS de interne organisatie op orde heeft. Als je een probleem hebt gemeld bij de helpdesk, weet je dat het de accountmanager ter ore komt. Iedereen is altijd goed op de hoogte van wat er speelt." Walter van Meegen is kortom zeer tevreden over de nieuwe omgeving en over de samenwerking met DHS. "De omgeving is zo ingericht dat deze qua techniek vrij eenvoudig uit te breiden is. Er is rekening gehouden met toekomstige ontwikkelingen en wensen vanuit de organisatie. Zoals thuiswerken, mobiel werken en een helpdeskprogramma. Ook bij deze ontwikkelingen voorziet DHS ons van waardevol advies en kunnen wij profiteren van de ervaringen die DHS heeft met andere klanten die actief zijn in de dienstverlening. Daaruit blijkt maar weer eens de toegevoegde waarde van DHS."



DHS Informatisering

Rijnstraat 33 • 5347 KN Oss
tel: (0412) 65 38 00
www.dhs.nl • info@dhs.nl



Tandem Welzijnsorganisatie Nijmegen

Julianaplein 1 • 6501 BM Nijmegen
tel: (024) 365 01 11
www.tandemwelzijn.nl • info@tandemwelzijn.nl

2008
Preferred Partner

