

Gemeente 's-Hertogenbosch vergroot flexibiliteit medewerkers met virtuele desktopomgeving van VMware



's-Hertogenbosch

“VMware biedt een krachtige oplossing met uitgebreide tooling voor beheer en deployment. Dit leidt tot virtuele desktops die eenvoudig te beheren en te gebruiken zijn. In de praktijk blijkt de beschikbaarheid zeer goed. We kunnen er op vertrouwen dat medewerkers overal veilig kunnen werken met de vereiste performance-niveaus. Dat is natuurlijk cruciaal omdat we de medewerkers zien als klanten die wij optimale service moeten bieden.”

– Hans Hendriks, Hoofd Automatiseringsbeheer gemeente 's-Hertogenbosch

KEY HIGHLIGHTS

Uitdaging

Het aanbieden van een externe werkplek (home office, remote office) voor 400 gelijktijdige gebruikers. Via de virtuele desktop moeten de medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch op een betrouwbare en veilige manier toegang hebben tot alle relevante applicaties. De omgeving moet bovendien schaalbaar genoeg zijn om op termijn voldoende uitbreidingsmogelijkheden te bieden.

Oplossing

Na een succesvol pilot project werd een gevirtualiseerde desktopomgeving op basis van VMware View geïmplementeerd.

Resultaten

Door het gebruik van virtuele desktops hebben medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch vanaf elke locatie (thuis of onderweg) veilig toegang tot kantoorapplicaties en specifieke gemeente-applicaties. Hierdoor neemt de flexibiliteit van medewerkers toe zonder dat dit leidt tot meer beheerinspanningen. De afdeling Automatiseringsbeheer kan op basis van een image snel nieuwe gebruikers toevoegen.

Gemeente 's-Hertogenbosch

De bijna 1.600 medewerkers van de gemeente 's-Hertogenbosch streven naar een optimale dienstverlening voor de burgers en ondernemers. Flexibiliteit, betrokkenheid en vrijheid staan centraal binnen de organisatie en dat wordt onder andere onderstreept door het open en flexibele karakter van het stadskantoor.

“Als gemeente waren we al vroeg overtuigd van het belang van flexwerken binnen onze organisatie. Dat hebben we onder andere ingevuld door het stadskantoor volledig uit te rusten met flexwerkplekken. Door te zorgen dat medewerkers overal kunnen werken, stimuleren we de mobiliteit van medewerkers en zorgen we dat ze optimaal kunnen samenwerken. Zo'n omgeving vraagt wel een stabiele ICT-infrastructuur die iedereen betrouwbare toegang biedt tot alle applicaties die nodig zijn om productief te zijn”, zegt Hans Hendriks.

Constructief samenwerken

In het verlengde van het streven naar een flexibele werkomgeving startte de gemeente in 2008 met een inventarisatie van de mogelijkheden om medewerkers ook thuis of op andere locaties te laten werken. Hendriks: “Er was op dat moment nog geen concreet beleid op dat vlak, maar we wilden vooral de technische mogelijkheden en gevolgen in kaart brengen.”

Uit deze oriëntatie kwam naar voren dat desktopvirtualisatie met behulp van VMware View voor de gemeente 's-Hertogenbosch de beste oplossing is. Om dat te toetsen, zette de implementatiepartner een testomgeving op. “Dit proof-of-concept voldeed aan onze verwachtingen”, aldus Hendriks. “VMware biedt een krachtige oplossing met uitgebreide tooling voor beheer en deployment. Dit leidt tot virtuele desktops die eenvoudig te beheren en te gebruiken zijn. In de praktijk blijkt de beschikbaarheid zeer goed. We kunnen er op vertrouwen dat medewerkers overal veilig kunnen werken met de vereiste performance-niveaus. Dat is natuurlijk cruciaal omdat we de medewerkers zien als klanten die wij optimale service moeten bieden.” Op dat moment is besloten om offertes aan te vragen voor de inrichting en implementatie van een gevirtualiseerde desktopomgeving voor 400 gelijktijdige gebruikers. Helaas stakte het project in die fase omdat de gemeente tijdelijk andere prioriteiten voorrang gaf.

Flexplekken

Het project kreeg uiteindelijk een andere wending toen bleek dat het aantal beschikbare flexplekken in het stadskantoor te krap bleek. In eerste instantie ging het om 750 werkplekken in het stadskantoor, maar dat aantal is uiteindelijk richting 900 gegroeid. Hendriks: “Onze organisatie blijft groeien, waardoor de druk op deze plekken alleen maar toeneemt. Om capaciteitsproblemen te voorkomen, moest de gemeente in actie komen. Remote werken was nog slechts beperkt mogelijk omdat medewerkers alleen via webmail toegang hadden tot hun e-mail, andere applicaties waren nog niet op afstand beschikbaar. In die fase kwam het eerdere onderzoek en de pilot zeer goed van pas. We wisten dat het met VMware technisch geen

VMWARE VIRTUAL INFRASTRUCTURE AT WORK

VMware in de praktijk

- VMware vSphere Enterprise
 - High Availability
 - vMotion
- VMware View 4 Premier
 - VMware View Composer
 - VMware View Manager
 - VMware View Production Brokers
 - VMware View Security Brokers
- VMware vCenter Server
- VMware vCenter Server Heartbeat

Uitrolomgeving

vSphere Hosts

- Sun Fire X4170 Servers met 2* Intel Xeon E5540 QuadCore Processor 48GB Memory DDR3-1333 PC3-10600R
- 2* 8Gbps Fiber Channel Host Bus Adapters
- 8* 10/100/1000BASE-T Ethernet Ports

Broker Hosts

- Sun Fire X4170 Servers met 2* Intel Xeon E5540 QuadCore Processor 12GB Memory DDR3-1333 PC3-10600R
- 4* 146GB 15K SAS Drives
- 4* 10/100/1000BASE-T Ethernet Ports

vCenter Hosts

- Sun Fire X4170 Server met Intel Xeon E5540 QuadCore Processor 8GB Memory DDR3-1333 PC3-10600R
- 4* 146GB 15K SAS Drives
- 4* 10/100/1000BASE-T Ethernet Ports

Storage Solution

- EMC CX4-120c Storage Array
- Security Solution
- Cisco ASA 5540 Firewall w/ IPS
- Load Balancing
- Barracuda Load Balancer

probleem was om medewerkers die vanaf andere locaties willen werken, optimaal te ondersteunen.”

Nadat de technische en functionele eisen bepaald waren, startte de gemeente een aanbestedingsprocedure. “Gezien de druk op het aantal werkplekken in het stadskantoor wilden we de oplossing snel inzetten en dat is gelukt.” Binnen de gemeente was er al ervaring met servervirtualisatie maar op het gebied van desktopvirtualisatie was de kennis beperkt. Een VMware implementatiepartner verzorgde de opleiding en is verantwoordelijk voor een groot deel van het beheer. Om de beheerinspanning te minimaliseren is ervoor gekozen om een image te gebruiken voor de vaste en remote werkplekken.

Organisatorische invulling

De technische implementatie verliep zeer vlot, maar bleek vooral het startpunt van de organisatorische invulling. Afdelingen moesten afspraken gaan maken over de praktische kanten van werken op afstand. Daarnaast speelden ook arbo-technische aspecten een rol. Hendriks: “Momenteel lopen er pilot projecten bij verschillende afdelingen die voor hun werk al geregeld op pad zijn. Leerplichtambtenaren bezoeken vaak scholen en kunnen daar nu op afstand inloggen op ons netwerk. De opzichters van verschillende diensten hebben in principe het stadskantoor als uitvalsbasis. Maar in de praktijk vervullen ze hun functie op zo'n 40 verschillende locaties die binnen de gemeente verdeeld zijn. In de nieuwe situatie hoeven zij niet per se meer eerst naar het stadskantoor voor gegevens of hun planning. Zij kunnen dat nu eenvoudig vanuit huis of een andere werkplek doen. De bouwinspecteurs kunnen nu met een laptop op pad in plaats van met stapels bouwtekeningen en ordners. Als ze op locatie specifieke informatie nodig hebben, loggen ze via mobiel internet in op de virtuele desktopomgeving.”

Nu de technische basis er ligt, is het volgens Hendriks vooral van belang dat medewerkers de voordelen van een virtuele desktop zelf gaan ervaren. “Wij kijken wat dat betreft al verder en hebben al een projectaanvraag voor de uitbreiding van het aantal gebruikers gedaan. Die stap onderstreept het vertrouwen dat we in VMware hebben, maar bevestigt bovendien dat we de voordelen die werken op afstand onze organisatie biedt, breed erkennen. Daarnaast zien we zeker ook mogelijkheden voor de inzet van virtuele desktops binnen het stadskantoor zelf. Dat levert niet alleen onze medewerkers meer flexibiliteit op, maar biedt ook voordelen op het gebied van ICT-beheer.”