



Estinea, gevestigd in Aalten,

ondersteunt mensen met een beperking in de Achterhoek en Twente. Circa 900 medewerkers maken dit dagelijks mogelijk. IT-Value is gevraagd om een migratieplan voor de IT-architectuur te maken. Aanvankelijk werd ingezet op een proces dat een jaar zou kunnen duren. Uiteindelijk is de migratie binnen zes maanden doorgevoerd.

Geïnteresseerd?

Heeft dit project jouw aandacht getrokken? Neem dan eens contact met ons op via info@it-value.nl of bel naar +31 315 681 238.

IT-Value realiseert volledige migratie naar de cloud voor Estinea in slechts zes maanden tijd

Prettig samenwerken

Voor Sjoerd Rooks, manager bedrijfsvoering en financiën bij Estinea, waren er goede redenen om voor de migratie een beroep te doen op IT-Value. Hij kende IT-Value omdat het enkele jaren geleden een deel van de IT-architectuur bij Estinea heeft geanalyseerd. "Toen luidde een van de conclusies dat die omgeving niet meer klopte. Dat ze daarmee de broodheer ongelijk gaven heeft indruk op ons gemaakt. Een partij die kritisch durft te zijn naar de opdrachtgever en durft aan te geven dat wij onmogelijke dingen vragen daar ga ik heel graag mee in zee. Verder wisten we vanaf dat project ook dat het prettig samenwerken is. De culturen van de bedrijven, de pragmatische aanpak, dat komt allemaal overeen."

Traject

René Welgraven, solution architect bij IT-Value: "We zijn het traject uiteraard met een visie begonnen, hebben de stip aan de horizon bepaald en aan de hand daarvan een roadmap opgesteld. We spreken over een traject om een bestaande en deels verouderde hybride omgeving te vervangen door een volledige cloud-based oplossing en SaaS applicaties. Het plan ging uit van een jaar

voorbereiden, uitvoeren en migreren. Uiteindelijk hebben we het in ongeveer zes maanden gedaan. Daarna was het een kwestie van restpunten oplossen. Ron Hakvoort voegt daar aan toen dat personalisatie op basis van role-based access control in combinatie met Windows 10 en Office 365 voor de gebruikers de kern vormden van de nieuwe.

Harde deadline

De tijdsdruk heeft tijdens de migratie een grote rol gespeeld. Lonneke Geerdink, adviseur informatisering en ICT bij Estinea, wijst op de primaire reden van de migratie. Er heerste grote ontevredenheid onder de gebruikers ten aanzien van de dienstverlening (dat was extern uitbesteed) en de huidige IT-infrastructuur was niet schaalbaar en flexibel genoeg.

René Welgraven
Solution Architect

“De IT-Value aanpak is gebaseerd op de vier stappen kijken, denken, doen en werken. Alles goed in kaart brengen is de eerste fase. We weten echter dat het bij complexe projecten zoals bij Estinea, onvermijdelijk is dat de plannen achter de komma wijzigen. In de volgende fases kom je zaken tegen die niet te voorzien waren. Het doel blijft gelijk, maar de route kan iets anders zijn.”

Dat zorgde voor het opzeggen van het contract met de leverancier, waardoor een harde deadline ontstond. De migratie moest binnen een half jaar afgerond zijn omdat de dienstverlening vanuit een extern datacenter dan zou stoppen. “Parallel aan de migratie liepen ook andere processen, zoals het inrichten van een eigen servicedesk en het vervangen van een aantal backoffice applicaties, zoals het factuur accorderingssysteem en

het financiële systeem. Het was daarmee een programma bestaande uit zes projecten. Alles moest binnen dat half jaar zijn afgerond, want per harde datum zou het oude platform met alle applicaties worden afgekoppeld.”

Thin en fat clients

Aanvankelijk was het de bedoeling de bestaande thin clients te blijven gebruiken. Daar is echter snel van afgestapt. Windows 10 en Office 365 vergen meer rekenkracht, waardoor thin clients niet langer voldoen. Hakvoort: “Als je overstapt op fat clients, in dit geval Surface en Surface Pro tablets, haal je de rekenkracht terug naar de werkplek. Dan is een moderne werkplek mogelijk.” Die werkplek is voorzien van een social portal waar de applicaties samenkomen en alle informatie voor de medewerkers. Door de legacy applicaties te versaaen zijn ook die via dezelfde web-based omgeving te gebruiken.

Uitdagingen

Estinea en IT-Value wisten op voorhand dat het migratieprogramma zeer complex was. De tijdsdruk was een bekende uitdaging. Dat er gaandeweg nieuwe bij zouden komen was onvermijdelijk. Welgraven: “De IT-Value aanpak is gebaseerd op de vier stappen kijken, denken, doen en werken. Alles goed in kaart brengen is de eerste fase. We weten echter dat het bij complexe projecten zoals bij Estinea, onvermijdelijk is dat de plannen achter de komma wijzigen. In de volgende fases kom je zaken tegen die niet te voorzien waren. Het doel blijft gelijk, maar de route kan iets anders zijn.”



Lonneke Geerdink, Sjoerd Rooks, René Welgraven en Ron Hakvoort

De samenwerking tussen de verschillende leveranciers tijdens de parallelle trajecten was een voorbeeld van een vooraf gesignaleerde uitdaging. Het pragmatisme dat Estinea en IT-Value delen was niet bij alle andere leveranciers even sterk aanwezig. Hakvoort noemt expliciet de printers. "Het klinkt zo makkelijk de printers in de nieuwe omgeving onder te brengen, maar het is een voorbeeld van een proces waar meer dan twee partijen het inregelen moesten afstemmen. Zoiets kost dan meer tijd en moeite." Verder bleek een aantal applicaties minder eenvoudig te versaaen, wat leidde tot additionele tijdsdruk.

Sjoerd Rooks

Manager bedrijfsvoering en financiën

"De mensen in de zorg zijn met mensen bezig, dat is de hoofdtak. Registraties en rapporten zijn dat niet. Als je daar iets aan verandert dan leidt dat snel tot frustratie."

Een belangrijke uitdaging was ook de adoptie door de medewerkers. Zowel IT-Value als Estinea constateren dat men daar te optimistisch is geweest. Geerdink: "We hebben acceptatie door de medewerkers bij de start hoog op de agenda gezet. Er is getest door eindgebruikers met de nieuwe devices en nieuwe omgeving. De stap van offline naar online via het portal is voor ons niet groot, maar de teams ervaren dat anders. Office 365 ziet er net iets anders uit dan de offline versie en dat geldt voor nog een paar applicaties. Zoiets leidt tot onzekerheid." Rooks vult dat aan: "De mensen in de zorg zijn met mensen bezig, dat is de hoofdtak. Registraties en rapporten zijn dat niet. Als je daar iets aan verandert dan leidt dat snel tot frustratie." Beiden geven aan dat het ontbreken van de mogelijkheid om de oude en de nieuwe omgeving naast elkaar te draaien het voor de medewerkers ook lastiger

heeft gemaakt zich de nieuwe werkplek eigen te maken.

Tijdens de migratie bleek het netwerk van Estinea minder stabiel dan verwacht. Welgraven: "We hebben daar een tijdelijke oplossing voor gekozen en parallel daaraan Estinea en de leverancier geadviseerd over een structurele verbetering, die inmiddels is gerealiseerd. Het is een voorbeeld van een onverwachte en niet te voorzien uitdaging die we op een pragmatische wijze hebben opgepakt en opgelost."

Service desk en beheer

Door de migratie en wisseling van leveranciers heeft Estinea de mogelijkheid gekregen het beheer op een andere manier te regelen. De servicedesk was voorheen uitbesteed. Nu doet Estinea de eerste lijn ondersteuning zelf. Volgens Geerdink is dat een goede ontwikkeling. Voorheen was de match tussen de collega's in de zorgteams en de externe support niet optimaal. Door dit intern te beleggen kan er sneller worden gereageerd op een voor de teams herkenbare en laagdrempelige manier. Om de servicedesk operationeel te krijgen was software ondersteuning vereist. IT-Value heeft hiervoor de installatie van TOPdesk verzorgd.

IT-Value heeft ook een belangrijke rol gespeeld tijdens de eerste fase van het beheer van de cloud omgeving. In het begin heeft IT-Value dit op zich genomen, om zo ook de restpunten van het project op te kunnen lossen. Tijdens de overgangsfase heeft het samen met Estinea de nieuwe beheerpartij geselecteerd. Dat een adviesorganisatie zelf beheer doet bij opdrachtgevers is opvallend. De activiteiten tijdens de overgangsfase zijn onderdeel van de reguliere adviesrol. Dat het nu nog adviseert over de verdere automatisering en optimalisering van beheerstaken spreekt voor zich.

Voordelen

Een omvangrijk project met een harde deadline en een half jaar heel hard werken door een team van negen mensen van IT-Value en Geerdink met vier collega's bij Estinea. Hoe kijken Estinea en IT-Value naar het behaalde resultaat?

Lonneke Geerdink

Adviseur informatisering en ICT

“Mobiel werken is voor iedereen mogelijk waardoor er meer tijd over blijft voor de zorg. Dat is wat iedereen hier wil.”

Rooks zegt dat de migratie heeft geleid tot de vooraf gewenste omgeving die de bedrijfsprocessen ondersteunt. De gecalculerde kostenverlaging is ook in zicht, ondanks de tijdelijk toegenomen kosten door de inzet van extra personeel. “Geld is nadrukkelijk niet de drijfveer voor de migratie geweest. Zelfs bij gelijke kosten hadden we deze stap gezet. We waren toe aan een modern platform, waarmee we zelf snel kunnen inspelen op veranderingen. We hebben nu veel meer in eigen hand. Pas op de plaats moeten maken omdat er geen servercapaciteit is, lange doorlooptijden voor de uitlevering van devices, het wachten op toegang tot applicaties. Het zal allemaal niet meer voorkomen. Ik ben dus tevreden met het resultaat.”

Dat de medewerkers nu flexibeler kunnen werken dan voorheen, minder wachtwoorden hoeven te onthouden en Estinea zelf meer regie heeft zijn voor Geerdink de belangrijkste resultaten. “Natuurlijk zal het nog even duren voordat de adoptie op het door ons gewenste niveau is. Dat is vooralsnog een punt van aandacht. Het grote voordeel – dat door steeds meer collega's wordt gezien – is dat men nu zelf ook veel meer kan. Mobiel werken is voor iedereen mogelijk waardoor er meer tijd over blijft voor de zorg. Dat is wat iedereen hier wil.”

Voor Hakvoort is de overstap van een gesloten en deels verouderde omgeving naar de moderne SaaS omgeving het belangrijkste pluspunt. “De tijdsdruk was enorm en een minpunt. We konden ook niet alles volgens de draaiboeken doen, omdat er veel tijdens de rit veranderde. Aan de andere kant, onder druk wordt alles vloeibaar. We zijn kritisch op elkaar geweest, maar de samenwerking heeft er niet onder geleden. De mouwen opstropen en ook 's avonds dingen regelen, dat gebeurde hier gewoon.”

“We startten met een stroom, op den duur waren het zes parallel trajecten en dat had echt te maken met de tijdsdruk,” zegt Welgraven. “Maar we wilden het wel op tijd goed werkend krijgen. Daarin zijn we samen geslaagd. Het resultaat is een moderne werkplek, gebaseerd op web-based werken via een social portal. De basis daarvan is moderne infrastructuur, cloud dus. Het beheer is ook modern, waarbij uiteindelijk alle repeterende taken zijn geautomatiseerd.”



Lonneke Geerdink en Sjoerd Rooks

Lonneke Geerdink

Adviseur informatisering en ICT

“Dat we voor elkaar hebben gekregen wat er nu staat zegt veel over de intrinsieke motivatie van alle medewerkers, zowel bij Estinea als bij IT-Value. Het plan was goed, de pragmatisch aanpak werkte en de cultuurmatch tussen Estinea en IT-Value klopte.”

Geerdink: “Dat we voor elkaar hebben gekregen wat er nu staat zegt veel over de intrinsieke motivatie van alle medewerkers, zowel bij Estinea als bij IT-Value. Het plan was goed, de pragmatisch aanpak werkte en de cultuurmatch tussen Estinea en IT-Value klopte. We hebben de extreme tijdsdruk goed weten te weerstaan en het resultaat heeft er maar ten dele onder geleden. Met de kennis van nu zouden we uiteraard meer tijd en energie voor de adoptie van medewerkers hebben gealloceerd. Maar verder hadden we dit traject niet beter kunnen aanpakken.”