

KLANTVERHAAL

Avantage

MAKES IT SIMPLE

**HET ANTWOORD LAG AL
KLAAR IN DE CLOUD**

**Harmony werkt
met moderne
werkplekken en
startportal GO**

De Rotterdamse verzekeringsmaatschappij Harmony staat bekend als ‘de verzekeraar achter de schermen’. Dat heeft niet alleen te maken met de discrete manier van werken, maar ook met het specialisme van Harmony. In de dagelijkse praktijk staan elektronische apparaten, vaak voorzien van een beeldscherm, centraal. Denk aan smartphones, pc’s en laptops, maar ook aan overige elektronica met kijkschermen en zelfs brillen. Allemaal bedoeld voor dagelijks gebruik en het is dus wel zo handig om die kostbaarheden te verzekeren tegen schade en/of diefstal, waarbij Harmony preventieve beschermingsmaatregelen (zoals cases en shields) mee laat wegen bij het vaststellen van de premie. Harmony biedt kant-en-klare verzekeringspakketten voor grote en kleine retailers en ook voor assurantietussenpersonen. Die kunnen de pakketten op hun beurt aanbieden bij hun klanten. Via Harmony waren in de zomer van 2020 al meer dan 1.200.000 polissen afgesloten.



De toenemende rol van IT in de bedrijfsprocessen was voor Joep van Rijswijk, IT-manager bij Harmony, aanleiding om de eigen digitale omgeving in 2019 eens goed onder de loep te nemen. “Het plan was dat we aan het eind van 2019 fysiek verhuisd zouden zijn naar een nieuw kantoor dat meer toegespitst zou zijn op het Nieuwe Werken. Dat was het ideale moment om kritisch naar onze IT-omgeving te kijken. Bij ons was alle IT nog ‘on premise’, met servers die capaciteitsproblemen kregen. Het was voor ons niet eens de vraag óf we moesten vernieuwen. We hadden in feite geen keus; het antwoord lag al klaar in de cloud. De vraag was alleen nog wanneer en met wie we er iets aan zouden doen.”

” De vraag was niet eens óf we onze IT-omgeving moesten vernieuwen. Het antwoord lag al klaar in de cloud.”

Migratie

Begin april 2019 staken Avantage en Harmony, vertegenwoordigd door directeur Ronald van Weelde en IT-manager Joep, de koppen bij elkaar. “We hebben toen duidelijk gemaakt dat we zo snel mogelijk naar outsourcing toe wilden. Daarbij stond de migratie naar de nieuwe IT-omgeving in de cloud feitelijk los van de verhuizing. We

wisten op dat moment namelijk nog niet wanneer we zouden verhuizen omdat we nog geen geschikte kantoorruimte hadden gevonden. Daarnaast wilden we graag advies over het migreren van data naar datacenters, de verdere ontwikkeling van ons klantenportal en nog wat andere zaken, zoals ons ticketsysteem.”

Digitale strategie

De uitgesproken behoefte mondde later in de lente van 2019 uit in een vervolgspraak. Tijdens die bijeenkomst kwamen niet alleen de functionele eisen aan de orde. “We hebben ook gesproken over de adoptie van de nieuwe IT door onze medewerkers. Als IT-manager zat ik te vaak in een operationele rol en was ik veel tijd kwijt aan het oplossen van gebruikersvragen. We wilden daarom ook in dat opzicht ondersteuning van Avantage.”

Testomgeving

Tegelijk stond de verbeterde inrichting van de IT-infrastructuur natuurlijk hoog op de agenda. Eén van de aandachtspunten was het verminderen van het aantal benodigde virtuele servers in de nieuwe omgeving. “Bovendien wilden we graag dat er bij het ontwerp van

onze nieuwe IT-omgeving rekening zou worden gehouden met de inrichting van een testomgeving. De hardware die we daarvoor gebruikten, was nog relatief nieuw en die zou mogelijk in het datacenter van Avantage kunnen worden opgenomen. Daar wilde ik in elk geval naar laten kijken.”



AVG-proof

Na de nodige afwegingen besloot Harmony vlak voor de zomer van 2019 om de vernieuwde IT-omgeving op het Azure-platform van Microsoft te laten draaien. “Daarbij ging het om een Azure-first strategie, waarbij Avantage tijdens de transitie datacenterlocaties beschikbaar stelde. Omdat het in basis om een Office365 E3 / EMS-omgeving ging, konden we meteen doorgroeien naar een AVG-proof werkomgeving. Dat is niet onbelangrijk, als je beseft met hoeveel privacygevoelige gegevens we hier werken.”

Dat was zeker niet de enige keuze die Harmony maakte. “Er kwamen nog meer factoren bij, zoals de integratie van Navision. Daarbij kwam ook de keuze voor het werken met Office 365 en de introductie van GO, het online startportal voor de moderne werkplekken van onze medewerkers. Natuurlijk speelde digitale veiligheid ook een voorname rol, net als de opslagstructuur van bestanden en de vindbaarheid van informatie. Alles bij elkaar was het nog een aardig pakket dat we wilden implementeren.”

Gefaseerd

De transitie naar de moderne werkplekomgeving werd in september 2019 gestart, maar voor dat moment was al het een en ander in gang gezet. “Direct nadat we in juli onze handtekening onder de opdracht hadden gezet, werden de eerste plannen al gesmeed. Die gingen voornamelijk over

de inrichting van de projectorganisatie en het creëren van draagvlak bij direct betrokken partijen. Van daaruit zijn sommige zaken nog in detail aangepast en vervolgens konden we in het najaar aan de opbouw van de nieuwe IT-omgeving beginnen en de migratie daadwerkelijk uitvoeren.”



Locatie

Intussen was duidelijk geworden dat de verhuizing naar een nieuwe locatie niet op korte termijn zou plaatsvinden. “Bij de eerste projectbesprekingen waren er nog verhuisplannen en zouden de router en de werkstations daar worden ingericht. Alleen bleek de voorziene locatie niet beschikbaar te komen, waardoor de nieuwe hardware op onze bestaande locatie, in het centrum van Rotterdam, is geïnstalleerd. Voor de rest zijn alle doorgesproken werkzaamheden gewoon netjes uitgevoerd en zijn we nu af van de oude servers in de patchkast. Die aanblik was even wennen, maar ik moet toegeven dat het echt een opluchting is.”

Werkzaamheden

Wat de werkzaamheden precies inhielden? “Laat ik het zo compact mogelijk samenvatten. Voordat we de nieuwe IT-omgeving in gebruik konden nemen, zijn alle bestaande data gemigreerd naar de Microsoft Azure- en Office 365-omgeving. De kantoorautomatiseringsdata zijn via een tussenstap met een file-server in Azure gemigreerd naar SharePoint. Daarvoor hebben we eerst een nieuwe mappenstructuur in SharePoint ontworpen en getest. Er is ook een GO-portal voor ons ingericht, waar de beschikbare applicaties op basis van Identity & Access Management aan onze medewerkers worden getoond. Zo heeft iedereen een eigen persoonlijk startportal waar alle benodigde Office 365- en bedrijfsapplicaties direct kunnen worden geopend. Daarnaast geeft het portal overzicht over de meest recente bestanden, die van daaruit meteen bewerkt kunnen worden en krijgen de medewerkers ook inzicht in de status van voor hen belangrijke KPI's.”

Back-up en meer

Het werk werd niet alleen door Avantage gedaan. “Nee, absoluut niet. De applicatieservers zijn weliswaar door Avantage ingericht, maar we hebben zelf ook bijgedragen; onder meer bij de migratie van de applicaties naar de cloud.

Bovendien hebben we de virusscanner en de instrumenten voor het beheer op de nieuwe servers en werkstations ingezet. En we hebben AvePoint gekozen voor de online back-up, omdat we de 14 dagen standaard bewaartijd van Office 365

wat aan de krappe kant vonden. Nu kun je in SharePoint tot 90 dagen teruggaan, maar het leek ons toch slim om een ruimere periode te beslaan. We hebben ook de beheerdocumentatie bijgewerkt met de nieuwe gegevens en

opgenomen in het Avantage beheersysteem. Daarnaast is de firewall op de nieuwe Fortigate-router geconfigureerd en in gebruik genomen. Het is nog niet alles, maar het geeft een aardig beeld.”

Communicatie

Tijdens het migratietraject was het van groot belang om de communicatie goed te onderhouden om de samenwerking te bevorderen. “Voor en tijdens het migratietraject heeft Avantage optimaal rekening gehouden met de signatuur van onze onderneming en de diverse wensen die we hadden. Het plan van aanpak van Avantage hebben we voorafgaand aan de uitvoering doorgesproken en is daarna nog aangepast op basis van de door ons aangedragen wijzigingen. Gedurende het project zat de projectmanager van Avantage overall bovenop om het project goed te kunnen sturen. Hij heeft ook voor de overdracht van onze servicedesk aan Avantage gezorgd, zodat er een gedegen service integratie plaatsvond bij de overgang van projectmigratiewerkzaamheden naar de operationele beheerfase. Dat liep als een trein.”

De oplevering van het project gebeurde aan het begin van juli 2020. “Alle diensten zijn overgegaan van de oude naar de nieuwe IT-omgeving. Nu is het een kwestie van goed in de gaten houden of alles werkt zoals we ons dat hadden voorgesteld. Maar ook in deze fase wordt de nazorg door Avantage uitstekend geregeld. De basis daarvoor is het Service Level Agreement dat we hebben afgesloten. En we zijn nog volop bezig met het perfectioneren van de moderne werkplek op basis van GO. Daar gaan we gewoon mee verder, op aangeven van onze medewerkers die er dagelijks mee werken. Het verhogen van de productiviteit is het uitgangspunt; maar wel met oog voor het gebruikersgemak. IT staat nu eenmaal in dienst van mensen. Dat hebben ze bij Avantage naar mijn idee heel goed begrepen.”

” Het verhogen van de productiviteit is het uitgangspunt; maar wel met oog voor het gebruikersgemak.



In dit klantverhaal heb je kunnen lezen hoe de patchkast bij Harmony gestructureerd plaatsmaakte voor de cloud, waarbij het gebruikersgemak voorop stond. In andere klantverhalen gaan we in op andere thema's. Die verhalen kun je direct downloaden door op het betreffende thema te klikken.



Pré Wonen

Een eigen online startportal



Oceanco

Digitale volwassenheid



Nebest

Outsourcing van IT



Versa Welzijn

Microsoft Teams als uitgangspunt



Wijdezorg

Het samenwerkingsproces

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 jóu 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 kennismakingsafpraak snel gemaakt.

 jasper@avantage.nl

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