



Volledige ontzorging

Zowel het serverbeheer als het werkplekbeheer wordt volledig door Ormer uitgevoerd

30% kostenbesparing

Door over te stappen naar Ormer bespaart Irado 30% op haar IT kosten

Kortere communicatiekanalen

Door haar flexibele inrichting is Ormer 24/7 bereikbaar en vermijdt het bureaucratie nonsens.

Gecentraliseerde infrastructuur

Een gestandaardiseerde inrichting met bijbehorende koelingfaciliteit zorgt voor een zeer stabiele omgeving

- Volledige ontzorging
- 30% kostenbesparing
- Kortere communicatiekanalen
- Gecentraliseerde infrastructuur

Door een verhuizing en verzelfstandiging diende de ICT infrastructuur van het Schiedamse afvalverwerkingsbedrijf Irado en de Gemeente Schiedam gescheiden te worden. Dit bracht voor Irado diverse uitdagingen met zich mee. Een van de deze uitdagingen was het feit dat Irado een gedegen kostenbesparing wilde realiseren, echter zonder daarbij op de kwaliteit achteruit te gaan. Ormer ICT Dienstverlening heeft in nauwe samenwerking met Irado deze doelen met succes gerealiseerd.

IRADO

Het Schiedamse bedrijf Irado is een regionale specialist op het gebied van afvalinzameling, groenaanleg en -onderhoud, reiniging van openbare ruimtes en gebouwen, plaagdier-beheersing, specialistische reiniging en de inhuur van tijdelijk personeel. De klanten van Irado bestaan voornamelijk uit regionale overheden en het midden- en kleinbedrijf. Het bedrijf biedt dienstverleningspakketten op maat, afgestemd op de wensen van opdrachtgevers.

SITUATIE

Het bedrijf, dat in 2000 is ontstaan uit een fusie tussen het Schiedamse bedrijf ONS Milieu en Stadsreiniging Vlaardingen, had te maken met verouderde ICT-middelen - servers, pc's en laptops - en was niet helemaal tevreden over de bestaande ICT-dienstverlener die het beheer verzorgde. Ten gevolge van een verzelfstandiging en verhuizing in 2008, zag het bedrijf zich tevens genoodzaakt om over te stappen op een eigen serverpark.

Erik Gouw, Manager Bedrijfsbureau bij Irado: "Voorheen werd het beheer van onze ICT-middelen verzorgd door de ICT-afdeling van de ONS Group. Toen we in 2008 als zelfstandige organisatie verder gingen, hebben we die beheertaken uitbesteed aan een bekende Nederlandse ICT-dienstverlener. Dat liep op technisch gebied vrij goed, maar we merkten dat er gewoon geen goede 'klik' was tussen onze organisaties. Dat bedrijf was vrij zakelijk en afstandelijk, waardoor de communicatie soms wat stroef liep. Daar kwam bij dat dit bedrijf op een flinke afstand van ons kantoor in Schiedam gevestigd was, waardoor kleine klusjes vaak werden 'opgespaard', om ze dan eens in de zoveel tijd in één keer te kunnen doen. Op zich prima, maar het betekende wel dat sommige zaken soms wat lang bleven liggen."

Toen een telecomleverancier van IRADO hoorde van de ontevredenheid over de ICT-dienstverlening, noemde deze Ormer als een goed alternatief.

Gebruikte Technologie

Microsoft Hyper-V
Exchange 2003
GFI MailEssentials
AVG antivirus

Aantal Users

132

Duur van traject

3 weken voorbereiding
2 weken migratie
3 weken nazorg

Voordelen

Moderne, geoptimaliseerde ICT-
infrastructuur en –middelen
30% lagere kosten
Kortere lijnen van communicatie
Verbetering van de service
Ontzorging

Erik Gouw, Irado

“Het voorstel van Ormer voorstel zag er goed uit en was aantrekkelijk geprijsd. Minstens even belangrijk echter, was dat zowel onze directie als onze ICT-ers meteen een goed gevoel hadden bij de mensen van Ormer.”



OPLOSSING

Na enkele verkennende gesprekken werd een antecedentenonderzoek gedaan, waaruit naar voren kwam dat de klanten van Ormer zeer te spreken waren over de dienstverlening. Daarop werd Ormer gevraagd om een basisvoorstel in te dienen.

“Het voorstel van Ormer zag er goed uit en was aantrekkelijk geprijsd”, vervolgt Gouw. “Minstens even belangrijk echter, was dat zowel onze directie als onze ICT-ers meteen een goed gevoel hadden bij de mensen van Ormer. Ze wilden de bedrijfsvoering van Irado begrijpen, omdat ze vonden dat ICT die bedrijfsvoering moet ondersteunen en ontzorgen. Deze aanpak sloot precies aan bij onze ideeën.”

Virtualisatie

Tijdens de voorbesprekingen adviseerde Ormer om niet alleen simpelweg de servers te verhuizen en opnieuw in te richten, maar om meteen te investeren in nieuwe apparatuur: servers, pc's en laptops. Alleen zo kan Ormer garanderen dat alles werkt zoals het moet werken. Daarbij werd meteen de fundamentele keuze gemaakt om door middel van virtualisatie het aantal servers aanzienlijk terug te brengen: van 40 naar 10. Hierdoor hoefde Irado niet alleen minder servers aan te schaffen, maar werd ook flink bespaard op de licentiekosten voor software en het beheer.

Na goedkeuring is een compleet plan voor de migratie opgesteld, evenals een SLA contract. Ook daar bleek weer het onderscheid met de vorige dienstverlener. Gouw: “Ons vorige SLA-contract telde 25 pagina's, terwijl het contract van Ormer slechts één 1 A4-tje groot was. Toch waren daarin alle zaken opgenomen die voor ons van belang zijn”.

Het hele migratieproces is volgens Irado uitstekend uitgevoerd en begeleid. “Eerst hebben ze bij ons op locatie alles onderzocht en zijn ze alle afdelingen afgegaan om de wensen te inventariseren. Daarna is er goed gecommuniceerd over de transitie, zeer professioneel en helemaal volgens het boekje”, vervolgt Gouw.

De daadwerkelijke migratie nam twee weken in beslag, na drie weken voorbereiding. Daarna volgden nog drie weken van nazorg, voor optimalisatie en aanpassingen. De nieuwe ICT-infrastructuur bestaat uit ruim 130 Windows desktop- en notebook-pc's. Op servergebied is er gekozen voor Windows Server 2003/2008, Microsoft Hyper-V voor de virtualisatie en Microsoft Exchange voor e-mail.

Tevreden

Na afronding van het migratietraject heeft Ormer ook het volledige beheer van de servers en client pc's over zich genomen. De samenwerking verloopt bijzonder soepel en ieder kwartaal is er een uitgebreide evaluatie van de dienstverlening. Daarbij denkt Ormer ook goed mee over mogelijke verbeteringen. Gouw: “We gebruikten voorheen een vrij dure e-mail virusscanner en spamfilter van McAfee. Op aanraden van Ormer zijn we overgestapt naar een oplossing van AVG. Net zo goed, maar aanzienlijk voordeliger.”

Irado is zeer tevreden over zowel de migratie als de verdere samenwerking met Ormer. De gestelde doelen, onder andere op het gebied van kostenreductie en ontzorging van de ICT-infrastructuur, zijn behaald. De dienstverlening is verbeterd en de werknemers weten dat ze bij vragen of problemen snel worden geholpen.