



# Case study

## Claranet geeft IT-omgeving van Ortageo opnieuw vorm op basis van WorkSmart365 en Azure

Ortageo, een ingenieursbureau met vestigingen in Almelo, Weurt, Oud-Beijerland en Rolde kende een verouderde hybride IT-omgeving. Het bedrijf en zijn zestig medewerkers, die deels op kantoor en deels ook buiten de kantooromgeving werken, en tijdens coronacrisis vooral ook vanuit huis, werden door deze oude omgeving gehinderd. Claranet verzorgde, in nauwe samenwerking met een projectteam en een klankbordgroep, een migratie naar een public cloud-omgeving op basis van WorkSmart365 en Azure.

### De uitgangssituatie

Ortageo werkte met een hybride IT-omgeving, waarvan de eerste bouwstenen in 2009 werden gelegd. Hoewel cloud toen in zekere zin nog in de kinderschoenen stond, was toch al sprake van een hybride omgeving. Dit, in de vorm van een mix van cloud-applicaties naast het gebruik van een private cloud in een datacenter en on-premise-oplossingen. Voor de kantoor-applicaties maakte Ortageo gebruik van Thin Clients met RDS (remote desktop software).

Niet alle medewerkers werken altijd op kantoor, ook niet in de periode vóór de corona-uitbraak. Ingenieurs die 'in het veld' moeten zijn, hadden met mobiele devices wel toegang tot hun mail (via webmail in de browser), maar konden andere applicaties niet benaderen.

Ingenieur Frank Eijsackers, bedrijfsleider van de vestiging van Ortageo in Weurt, vertelt meer over de oude IT-omgeving: "Die groeide in de loop van de jaren mee met de expansie van het bedrijf. Wat je dan in de praktijk ziet, is dat je zaken aan elkaar gaat knopen. Dat doe je in het proces en zo neem je oude belemmeringen mee naar de aangepaste situatie."

Frank Eijsackers geeft voorbeelden van de belemmeringen waar Ortageo tegenaan liep. "Het door ons gebruikte AIM was niet optimaal. Zo koppelde het Azure Identity Management niet goed met de rest van de applicaties. Hierdoor was geen Single Sign-

on mogelijk". Kortom: onderdelen van de architectuur waren niet op de meest optimale wijze op elkaar afgestemd.

Het feit dat medewerkers buiten de kantooromgeving geen toegang hadden tot applicaties – anders dan webmail, had ook te maken met de hierboven geschetste architectuur, die in de loop van de tijd ontstond. "Thin clients die met RDS werken bouwen een tunnel op naar het datacenter. Voor medewerkers die met een desktop werkten zat dat goed in elkaar en het was ook heel veilig. Maar in het veld kun je deze manier van werken de medewerkers niet aandoen. Dat is te omslachtig."

### De eerste, interne fase

Om tot een nieuwe (of vernieuwde) IT-omgeving te komen analyseerden Frank Eijsackers en zijn team allereerst de bestaande situatie. "Je stelt dan de vragen: 'wat hebben we, waar lopen we tegen aan'. En zeker ook: 'Welke risico's lopen we'. Los daarvan heb je het over de richting die je met de IT-omgeving wilt inslaan en of de bestaande omgeving daaraan nog kan voldoen." De uitkomst van die deliberatie was: "We wilden de IT-omgeving vanaf nul compleet nieuw opbouwen. Een greenfield, zogezegd." Ortageo verwoordde dat ook in de aanbesteding: het enige dat meegenomen zou worden waren de data. "En de gebruikers, natuurlijk", vult Frank Eijsackers aan.

## De selectie van de IT-partner

Uit de bevindingen van het team, en een eerste plan van aanpak, volgden de minimale eisen waaraan een IT-omgeving moest voldoen. Op basis daarvan werd de aanbesteding voorbereid.

“We hebben het hele project opgedeeld in percelen, en per perceel bekeken wat onze specifieke wensen zijn”, maakt Frank Eijsackers duidelijk. “Dan heb je het, bijvoorbeeld, over Single Sign-On, eisen op het gebied van privacy en security, mobiele toegankelijkheid, telefonie en het beheer van de data.” Die wensen werden beschreven en naar vier potentiële IT-partners gestuurd, “Inclusief de dienstverlener waar we al langer mee werkten”.

Twee partijen bleven over die ook in de secundaire behoefte van Ortageo voorzagen. Frank Eijsackers: “Die hadden we niet in het programma van eisen geformuleerd, maar vonden we wel belangrijk.” Het ging daarbij om het feit dat de partij aan wie de opdracht gegund zou worden ook zelf met ideeën moest komen en op basis van kennis en ervaring zou kunnen adviseren. “We wilden niet een dienstverlener die alleen met de opdrachtgever meepraat. Als je voor 100% voldoet aan alles wat we in de aanbesteding vragen, betekent dat natuurlijk niet dat het automatisch ook de meest geschikte oplossing is.”

Vanaf dat moment kwam Claranet in beeld. Hun Account Manager Roel Jager meldt: “Wij richtten ons in eerste instantie op de drie percelen hardware, connectiviteit en gebruikersomgeving. Vooral dat laatste element vinden we bij migraties heel belangrijk.”



Frank Eijsackers - Bedrijfsleider vestiging Ortageo Weurt

De twee partijen die uiteindelijk overbleven, waaronder Claranet, gaven volgens Frank Eijsackers “een goed beeld van onze behoefte en leverden ook concreet advies”. Roel Jager: “Wij stelden nadrukkelijk voor alle kantoorapplicaties via een public cloud te ontsluiten en de resources te gebruiken van Microsoft Azure.” Op die manier zou Ortageo flexibel en schaalbaar zijn, nu en in de toekomst. “Daarnaast stelden we voor het beheer en de service desk bij ons te beleggen – behalve het eerste lijn support.”

Binnen de aanbesteding werden de percelen ‘mobiele verbindingen’ en ‘VoIP’ gegund aan een andere dienstverlener, die, in de woorden van Frank Eijsackers, “daar al veel ervaring mee had”.

## Het implementatieproces

Voor Frank Eijsackers startte de implementatie terugkijkend niet ideaal: de Claranetmedewerkers met wie hij tijdens de aanbesteding contact had, waren inmiddels elders werkzaam. “Dat is toch jammer. Ik vind het prettig om na een aanbesteding verder te gaan met de mensen waarmee je de gesprekken hebt gevoerd. Voor een groot deel was het project goed overgedragen aan de nieuwe contactpersonen binnen hun organisatie, maar voor een deel was toch extra afstemming nodig.”

Het onderwerp ‘gebruikerservaring’ was heel belangrijk voor Ortageo. “Mensen zijn hier weliswaar hoog opgeleid en in veel gevallen ingenieur, maar dat betekent wellicht juist dat ze willen dat systemen simpelweg werken en hen in hun werk niet belemmeren.” Om de transitie te verlichten, stelde Ortageo een klankbordgroep in, waarin zowel eigen medewerkers als specialisten van Claranet zitting hadden. Frank Eijsackers: “Dat was eigenlijk een goede opzet en de overgang is op zich heel goed verlopen.” De klankbordgroep bereidde daarbij elke stap in het proces zorgvuldig voor. “Toch had het strakker gekund en gemoeien”, kijkt Frank Eijsackers terug. “Het niveauverschil in kennis tussen de specialisten van Claranet en onze medewerkers bleek toch vaak te groot. Mijn advies aan hen zou zijn daarin toch meer te levelen bij toekomstige projecten.” Frank Eijsackers haast zich echter om eraan toe te voegen dat de corona-lockdown beslist niet hielp als je wilt werken met een klankbordgroep. “Juist bij dergelijke sessies is fysieke aanwezigheid van grote waarde.”

Uiteindelijk werkten Ortageo en Claranet toe naar een migratie-weekend. “De maandag daarna had elke medewerker een nieuwe laptop of tablet.” Deze start ging wel gepaard met een fysieke aanwezigheid op het kantoor in Almelo, “maar corona-proof: strak geregisseerd en in gescheiden groepen. Onze medewerkers konden meteen aan de slag.”

## Huidige situatie

Roel Jager geeft aan dat de samenwerking startte kort na de zomer van 2020 en dat de nieuwe omgeving in januari 2021 live is gegaan. “Er zijn nog steeds items in progress, zoals het gebruik van tablets door de buitendienst, maar de grote migratie naar onze WorkSmart365-dienst is achter de rug.”

Frank Eijsackers geeft eerlijk aan te hebben ervaren dat eigenlijk niet alles slecht was in de oude omgeving. “Bij het werken met thin clients op basis van RDS werk je in feite op een server in het datacenter. Je hebt dan direct toegang tot de databronnen en je bent in de praktijk minder afhankelijk van de doorvoersnelheid van de glasvezelverbinding.”

Zeker toen corona zorgde voor massaal thuiswerken, bleek dat de nieuwe omgeving behoorlijk veel van de dataverbinding van die thuislocatie vraagt. “Daar moeten we nog wat aan doen.”

Ook liep de support niet direct vloeiend, maar dat is, stelt Frank Eijsackers inmiddels strakgetrokken. “De kracht van Claranet is dat ze open staan voor kritiek en daar ook iets mee doen. We zijn daarin echt partners. Ze denken mee in oplossingen.”