

# ▶ Home is where the heart is: Thús Wonen zet servers buiten de deur

"Home is where the hard disk" zeggen sommige ICT-ers. Dat geldt niet meer voor Thús. Sinds januari 2010 heeft Thús Wonen alle servers en het ICT-beheer buiten de organisatie geplaatst en ondergebracht bij Residenz ICT. Bij Thús in Dokkum en Broeksterwoude staan alleen nog beeldschermen en printers, maar feitelijk wordt er gewerkt in het datacenter in Amsterdam.



Links: Martin Holwerda, directeur SG|automatisering  
Midden: Marten Venemans, partner HKP  
Rechts: Roelof Kuik, directeur Thús Wonen

1. systemen maximaal beschikbaar moeten zijn binnen openingstijden;
2. systemen vanaf verschillende locaties benaderbaar moeten zijn;
3. systemen bij calamiteiten snel weer in de lucht moeten zijn;
4. gebruikers bij problemen snel moeten kunnen worden geholpen;
5. informatie actueel, volledig en betrouwbaar moet zijn.

## Goede infrastructuur

Een maximale beschikbaarheid vraagt allereerst om een goede infrastructuur. Hierbij speelden drie zaken een rol:

1. investering in nieuwe servers;
2. huisvesting;
3. kennis en kunde.

De servers van Thús waren aan het einde van hun looptijd en een vervangingsinvestering stond voor de deur. Bij uitbesteding hoefde deze investering niet plaats te vinden. Het tweede punt is dat Thús niet beschikt over een ruimte met noodstroomvoorziening, dubbele airco, extra beveiliging, etc. Om risico's van uitval te minimaliseren zouden ook hiervoor investeringen moeten plaatsvinden, die bij uitbesteden achterwege konden blijven. Tot slot ontbrak het in de organisatie aan de benodigde kennis en kunde om moderne (virtuele) ICT-omgevingen in te richten en te beheren. De benodigde technische kennis hiervoor werd al door beide corporaties ingehuurd. Dit was dus al uitbesteed, maar Thús wilde graag een partij die ook de volledige verantwoordelijkheid neemt voor de continue gevraagde beschikbaarheid en dat vergt een andere organisatie van het beheer dan af en toe een mannetje dat langskomt.

## Locatie-onafhankelijk

Thús werkt vanaf twee vaste locaties (Dokkum en Broeksterwoude) en daarnaast vanaf twee locaties in gemeentehuizen. Bovendien wilde men vanuit huis kunnen werken. Systemen en applicaties moeten dus niet gebonden zijn aan een locatie, apparaat (PC) of werkplek. Hoewel beide organisaties al wel deels toegang hadden tot hun systeem vanaf andere locaties, waren veel applicaties lokaal geïnstalleerd op PC's en niet benaderbaar vanaf een andere locatie. De wens om locatie-onafhankelijk te werken vraagt om Server Based Computing. Op zich kon dit intern ook worden gerealiseerd, maar externe partijen hebben veel ervaring met dit concept en Thús had dat nog niet.

## Bedrijfszekerheid: snel weer in de lucht

Als een calamiteit plaatsvindt, wil Thús weer snel in de lucht kunnen zijn. Dat vraagt om een goed beveiligde omgeving met strakke procedures voor installatie, backup en restore. Op zich is dit intern ook goed op te lossen, maar hiervoor ontbrak de kennis en kunde en benodigde hardware bij Thús. Een leverancier zal om de gevraagde (en via SLA afgedwongen) bedrijfszekerheid te kunnen garanderen per definitie vaste procedures moeten hebben. De vereiste discipline voor goed beheer wordt daarmee extern opgelegd. Dat kan prettig zijn, maar betekent ook minder flexibiliteit.

## Snelle respons bij problemen

Om gebruikers bij problemen snel te kunnen helpen is een goede helpdesk noodzakelijk. De helpdesk moet in staat zijn om mensen op afstand te kunnen helpen. Dat is op zich voor een ASP-leverancier geen probleem, hij kan meekijken met sessies van gebruikers en heeft de servers bij de hand. Maar... gebruikers hebben vaak behoefte aan iemand die naast hen komt staan en zaken demonstreert of uitlegt. Dat kan een leverancier ook leveren, maar dat wordt dan snel een dure oplossing met lange aanrijtijden. Thús heeft er daarom voor gekozen om een interne medewerker te benoemen als informatiebeheerder. De technische problemen worden opgelost door de leverancier. De functionele problemen en uitleg aan gebruikers zijn de zorg van de informatiebeheerder. Dit is dan ook geen techneut, maar een voormalige woonconsulent! Omdat de openingstijden langer zijn dan de werktijden van de informatiebeheerder en deze ook nog wel eens vakantie heeft, kan Thús bij afwezigheid gelukkig altijd terugvallen op de helpdesks van Residenz ICT of SG.

Marten Venemans



## Actuele, volledige en betrouwbare informatie

Hier gaat het om! Voor Thús is ICT geen core business, maar voor de core business is goede informatie wel noodzakelijk. Door de 'harde' ICT te outsourcen, verschuift de focus van automatisering intern naar het informatiebeheer. En dat kan zeker niet worden uitbesteed. Tijdens de dagelijkse werkprocessen worden gegevens vastgelegd waaruit de broodnodige informatie kan worden gegenereerd. De informatiebeheerder houdt overzicht over welke data in welk proces worden vastgelegd en hoe dit leidt tot informatie in rapportages en overzichten. Hij ziet erop toe dat het systeem de gebruikers op een goede manier ondersteunt, maar ook dat het systeem goed wordt gebruikt en de juiste velden op de juiste manier worden ingevuld. Tenslotte geldt nog steeds: 'garbage in' is 'garbage out'. Dit doet hij samen met functioneel beheerders in de organisatie. Zodoende bouwt Thús aan een betrouwbare informatievoorziening die haar besluitvorming maximaal kan ondersteunen.

## Uitbesteden én zelf doen

Thús heeft bewust de keuze gemaakt om de hardware en het ICT-beheer uit te besteden van alle applicaties (primair systeem, KA en overige applicaties) en intern de focus te leggen op de informatievoorziening. De interne beheeractiviteiten bestaan naast gebruikersondersteuning uit het bieden van functionaliteit, inhoud en informatiebeleid.

## Een universele ideale oplossing

Die is er niet. Er zijn verschillende vormen en varianten van outsourcing mogelijk. Voor Thús biedt de gekozen oplossing een ideale mix van externe professionaliteit en interne ondersteuning. HKP heeft Thús hierbij geholpen met de impactanalyse, keuzes ten aanzien van de inrichting en doorvoeren van de overgang per januari. Het inrichten van deze mix is in de praktijk nog niet makkelijk en vereist het uitwerken van veel details en expliciteren van verwachtingen. Of uitbesteding bij een organisatie past, is afhankelijk van het karakter van een organisatie, de leverancier, het beleid en mensen. En natuurlijk van de kosten, al zien we vaak dat hierin appels en peren met elkaar worden vergeleken, maar dat is een ander verhaal.

Marten Venemans

Partner Hoffman Krul & Partners