

# Attero realiseert effectieve en duurzame samenwerking dankzij Microsoft SharePoint en Lync

### Situatie Attero

Attero is één van de belangrijkste spelers op de Nederlandse afvalmarkt. Het bedrijf biedt oplossingen voor de afvalstromen van gemeenten en bedrijven. Het bedrijf is gevestigd op vijftien operationele locaties in Nederland en heeft 820 medewerkers.

In 2009 werd het bedrijf afgesplitst van Essent en opereert sindsdien onder de naam Attero. Diverse bedrijfsprocessen moesten opnieuw worden ingericht, waaronder ook de IT-processen. De grootste uitdaging voor de IT-afdeling was om medewerkers van alle verschillende vestigingen zo efficiënt mogelijk te laten samenwerken en alle systemen op elkaar af te stemmen. Attero opereert vanuit de kernwaarden: duurzaam, innovatief, betrouwbaar en klantgericht en dergelijke eisen zijn ook gesteld aan de nieuwe IT-omgeving.

### Oplossing

Vanwege de geïntegreerde gebruikersinterface, de beveiligde omgeving, de flexibiliteit en de eenvoudige implementatie- en schaalbaarheidsmogelijkheden koos Attero uiteindelijk voor Microsoft Lync in combinatie met Microsoft SharePoint.

Attero gebruikt Microsoft SharePoint voornamelijk om intern documenten te delen en te beheren, en zo de samenwerking te optimaliseren. Medewerkers gebruiken Microsoft Lync om te telefoneren, te overleggen via de chat-functie en voor het houden van online vergaderingen en videoconferenties. Voorheen werden alle documenten naar elkaar gemaild of uitgewisseld via print. Lync en SharePoint zorgen ervoor dat Attero in een beveiligde omgeving grip kan houden op alle data die in de organisatie aanwezig zijn. Desondanks hebben medewerkers toch de ruimte om vanaf iedere locatie toegang te krijgen tot de informatie die zij nodig hebben.

Voor de inrichting van Microsoft SharePoint en Microsoft Lync, maar ook voor het beheer van beide applicaties, werd Avanade in 2009 als partner gekozen. Avanade zorgt ervoor dat beide applicaties optimaal functioneren door ze consistent en veilig te optimaliseren. Ook wordt continu gemonitord op incidenten (bugs). Naast het oplossen van dergelijke incidenten voert Avanade voor Attero functionele wijzigingen door. Wanneer er grote functionele wijzigingen plaatsvinden, richt Avanade een projectteam in om een dergelijke



wijziging zonder problemen te implementeren.

Een team van zes Avanade-consultants verzorgt nu, vijf jaar later, op dagelijkse basis het beheer van beide applicaties.

Het uitbesteden van het applicatiebeheer biedt Attero grote voordelen. De keuze om Avanade vijf jaar geleden als partner te betrekken bij de implementatie en het beheer, had twee redenen: "Het in gebruik nemen en het onderhouden van Microsoft Sharepoint en Lync is erg uitdagend. Avanade heeft een enorme kennis van het Microsoft platform, waardoor wij het beheer van onze applicaties met een gerust hart aan hen over kunnen laten. Anderzijds maakt de persoonlijke klik, die wij vrijwel meteen hadden met het team, de samenwerking erg prettig," vertelt Marcel Alberts, applicatiebeheerder bij Attero.

“Doordat wij het dagelijkse beheer van de applicaties op ons nemen kan Attero zich focussen op zijn kernactiviteiten,” zegt Vincent van Baak, Service Level Manager voor Attero bij Avanade. “Het outsourcen van applicatiebeheer zorgt voor kostenbesparing, kwaliteitswaarborging en continuïteit binnen het applicatiebeheer.”

### Resultaten

Attero kreeg de gewenste efficiëntieslag: de productiviteit van medewerkers werd verhoogd en kosten werden verlaagd door het gebruik van Microsoft Lync en Microsoft SharePoint. Avanade zorgt ervoor dat de applicaties naar behoren werken zodat medewerkers van Attero er optimaal gebruik van kunnen maken. Doordat Attero gebruik maakt van online oplossingen om op afstand samen te werken, wordt op een duurzame manier samengewerkt.

Attero onderzocht onlangs hoe Microsoft Lync in hun organisatie gebruikt wordt: er vinden per maand maar liefst 6500 chatsessies, 1400 telefoongesprekken, ruim 200 online vergaderingen en 100 videoconferenties plaats.

“Het overgrote deel van alle communicatie vindt plaats via Microsoft Lync, wat voor ons inhoudt dat er bijvoorbeeld per maand ruim 200 vergaderingen plaatsvinden zonder dat er reistijd en reiskosten worden gemaakt,” zegt Tinus van Noord, vendor manager bij Attero. “Dit is erg kosteneffectief en past daarnaast bij onze filosofie om duurzaam te werken.”

Uit het jaarlijkse interne tevredenheidsonderzoek van Attero scoort de SharePoint-oplossing gemiddeld een cijfer tussen 7 en 8. Medewerkers houden van de eenvoud van het systeem

en de bekende Microsoft-interface. Terugkijkend op de afgelopen vijf jaar, besluit Jaap Bloemheuvel, manager ICT van Attero: “Ons management erkent de meerwaarde van een IT-oplossing als deze en we zijn er trots op nu met cijfers aan te kunnen tonen wat deze applicaties ons opleveren. Daarnaast zijn onze medewerkers tevreden en hebben we bovenal een betrouwbaar en goed lopend IT-systeem.”

#### Attero's maandelijks Lync gebruik

- 6.500 chatsessies
- 1.400 telefoongesprekken
- ruim 200 online vergaderingen
- 100 videoconferenties plaats

### Over Attero

Attero is een krachtige en energieke speler op de Nederlandse afvalmarkt, en ontwikkelt zich verder als betrouwbare, klantgerichte dienstverlener op milieugebied. Het bedrijf biedt werk aan 820 medewerkers, die op vijftien operationele locaties onder meer het (rest)afval van ruim 6 miljoen mensen verwerken; jaarlijks zo'n 3,4 miljoen ton. Attero produceert duurzame elektriciteit voor 350.000 huishoudens, is de grootste gft-verwerker én een van de grotere producenten van groen gas in Nederland en levert daarnaast (bio) brandstoffen voor energiecentrales ([www.attero.nl](http://www.attero.nl)).

### Over Avanade

Avanade levert bedrijfstechnologische oplossingen en Managed Services op basis van combinatie van inzicht, innovatie en gedegen kennis van Microsoft®-technologieën om optimale resultaten voor bedrijven te realiseren. Zoals we duizenden andere bedrijven hebben geholpen, kunnen we ook u helpen

kosten te verlagen, de productiviteit te verhogen en de samenwerking te verbeteren, zodat uw bedrijf sneller kan inspelen op veranderingen en de loyaliteit van klanten kan verbeteren. Met onze aanpak, gericht op onderlinge samenwerking en met onze partners en onze klanten, kunnen we u helpen de gewenste resultaten te behalen. Dankzij onze unieke kennis beschikken we over een team getalenteerde professionals die klaar staan om u te helpen optimaal rendement te halen uit uw investeringen in technologie. Avanade, dat grotendeels in handen is van Accenture, werd in 2000 opgericht door Accenture LLP en Microsoft Corporation en heeft 17.000 professionals in meer dan 20 landen. Aanvullende informatie is te vinden op [www.avanade.com](http://www.avanade.com).

“Ons management erkent de meerwaarde van een IT-oplossing als deze en we zijn er trots op nu met cijfers aan te kunnen tonen wat deze applicaties ons opleveren. Daarnaast zijn onze medewerkers tevreden en hebben we bovenal een betrouwbaar en goed lopend IT-systeem.”

- Jaap Bloemheuvel  
Manager ICT

“Het overgrote deel van alle communicatie vindt plaats via Microsoft Lync, wat voor ons bijvoorbeeld inhoudt dat er per maand ruim 200 vergaderingen plaatsvinden zonder dat er reistijd en reiskosten worden gemaakt,” Dit is erg kosteneffectief en past daarnaast bij onze filosofie om duurzaam te werken.”

- Tinus van Noord  
Vendor manager



Avanade biedt zakelijke technologiediensten die inzicht, innovatie en expertise van Microsoft-technologieën met elkaar verbinden. Hiermee helpen wij onze klanten de gewenste resultaten te behalen. [www.avanade.nl](http://www.avanade.nl)

©2013 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the US and other countries. Microsoft and Microsoft product names are trademarks of the Microsoft Corporation.

#### Nederland

Almere  
T: +31 (0)36 547 5100  
[info-nl@avanade.com](mailto:info-nl@avanade.com)

Eindhoven  
T: +31 (0)40 800 1950  
[info-nl@avanade.com](mailto:info-nl@avanade.com)

Seattle  
T: +1 206 239 5600  
[Americas@avanade.com](mailto:Americas@avanade.com)

London  
T: +44 (0)20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)