

## RET ziet sceptis over cloud veranderen in enthousiasme voor Office 365

### Over RET

RET verzorgt het openbaar vervoer in grootstedelijk Rotterdam. Met 2700 medewerkers en ruim 500 voertuigen zoals metro, bus en tram, zijn jaarlijks zo'n 190 miljoen reizigers 'Aardig Onderweg'.

### Situatie

De 'on premises' Microsoft Exchange omgeving van RET was dermate verouderd dat uitbreidingen niet meer mogelijk waren. Zo was bijvoorbeeld de archiefruimte lang niet toereikend. RET wilde een modern samenwerking- en communicatieplatform.

### Oplossing

Vanwege de goede beveiliging, goede prijs-/kwaliteitverhouding en hoge mate van gebruiksvriendelijkheid koos RET voor de cloudoplossing Office 365.

Voordelen, genoemd door de klant

- goede prijs-/kwaliteitverhouding
- samenwerking en kennisdeling
- ruime opslag voor mailarchief

De Rotterdamse RET kampte met een verouderd mailplatform en stond voor de keuze: aanschaffen van nieuwe servers en software in eigen beheer of overschakelen op

een cloudomgeving. Na een gedegen evaluatie maakte de aanvankelijke sceptis voor de cloud plaats voor de voordelen van Office 365. In korte tijd is met implementatiepartner Avanade een soepele overstap gemaakt naar een modern communicatie- en samenwerkingsplatform voor alle medewerkers.

### Situatie

De RET had een verouderd Microsoft Exchange platform dat tegen zijn beperkingen aanliep. Hoognodige uitbreidingen en modernisering waren nog maar nauwelijks mogelijk. Onno Donkervoort, ICT manager bij RET: "RET heeft ongeveer 2700 mensen in dienst. Van hen hebben er 1.100 een e-mail account; dit zijn onze niet-operationele medewerkers. Maar andere medewerkers, onder wie bus-, metro en trampersoneel en mensen van het onderhoud, waren verstoken van e-mail en agendamogelijkheden. Zij kregen hun informatie o.a. via mailings op papier. Vaak waren reizigers via Twitter eerder op de hoogte van storingen dan onze medewerkers."

De oude situatie paste niet in het beleid van RET. Onno Donkervoort:



"We willen niemand uitsluiten en een modern samenwerking- en communicatieplatform aanbieden voor de hele organisatie. Bovendien zouden we daarmee ook de forse papieren informatiestroom kunnen reduceren."

Een ander bezwaar van de oude mailomgeving was de beperkte opslagruimte. Onno Donkervoort: "Het mailarchief van zoveel medewerkers legt een grote druk op ons SAN (Storage Area Network), waardoor we de opslagruimte per gebruiker flink moesten beperken. Dat is in strijd met wat gebruikers willen, want die willen hun mailhistorie liefst zo lang mogelijk bewaren."

### Oplossing

Om de situatie te verbeteren leek een cloudomgeving een mogelijke oplossing. Onno Donkervoort vervolgt:

“We hebben alle opties bekeken, van cloud tot ‘on premises’. Met een cloudoplossing heb je ruimere mogelijkheden om onbeperkt email op te slaan. Ook de toegang is gemakkelijker, zowel voor kantoormedewerkers als ambulante personeel. Maar er was scepsis over de veiligheid en de risico’s van de cloud. De RET gegevens hebben altijd veilig op onze eigen servers gestaan; met de cloud hadden we nog onvoldoende ervaring.”

Microsoft was een van de drie partijen die een Request For Proposal (RFP) ontving en een voorstel mocht doen. De RFP bevatte een aantal eisen. Onno Donkervoort over deze eisen: “Belangrijk is dat de aanbieder de beveiliging van onze informatie kan waarborgen en auditrapporten op dit punt kan overleggen. Daaruit moet ook blijken dat de beschikbaarheid minimaal gelijkwaardig is aan onze oude ‘on premises’ situatie, zo niet beter. Tot slot moet RET het eigenaarschap van de informatie behouden.”

Samen met Microsoft Certified Partner Avanade werden alle eisen en wensen geëvalueerd, uitgaande van een Microsoft cloudomgeving op basis van Office 365. De conclusie was dat alle risico’s ruimschoots binnen de gestelde marges vielen.

Onno Donkervoort: “Belangrijk in het selectieproces was dat de aanbieder ook een implementatiepartner zou aandragen. Een partner, met wie er een goede klik moest zijn. Met Avanade is ook aan die eis prima voldaan.”

Er bleek evenwel nóg een eis te zijn, want ook de gebruikers hadden inbreng in de definitieve keuze voor de oplossing...

De toekomstige gebruikers werden al vroeg in het selectieproces betrokken. Onno Donkervoort: “Een panelgroep moest de gebruikersfunctionaliteit van de diverse voorstellen beoordelen.

Zit alles erin wat we van tevoren aan eisen en wensen hebben bedacht? Hoe scoort de oplossing qua ‘look & feel’ van de interface? En uiteraard was ook het kostenaspect belangrijk. De beoordelingen van alle voorstellen en de goede prijs-/kwaliteitverhouding resulteerden in de keuze voor Office 365. Met als onderdelen Exchange, SharePoint, Lync en het vertrouwde Word, Excel en Outlook.”

André Akkerman van partner Avanade: “De Office 365 oplossing onderscheidt zich sterk van andere oplossingen. Ten opzichte van wat Google bijvoorbeeld aanbiedt is de Microsoft omgeving een écht geïntegreerde oplossing. Microsoft heeft bovendien een jarenlang trackrecord voor cloudoplossingen.”

#### Realisatie

Onno Donkervoort: “De cloud impliceert een grote verandering voor ons. We gaan nu van op computer gebaseerde licenties naar een user based abonnementsvorm. En van eigen servers naar een omgeving zonder hardware. Dat is even wennen.”

De migratie van de kantoorplekken is in één weekend uitgevoerd. De centrale verkeersleiding is apart gemigreerd. “De centrale verkeersleiding is het regiecentrum waar 24x7 de dagelijkse aansturing van metro, bus en tram plaatsvindt. Die hebben we uit zekerheid als aparte groep behandeld en op een woensdagnavond overgezet. Ook dit ging vrij vlot zonder problemen,” aldus André Akkerman.

De soepele overgang is volgens Onno Donkervoort mede te danken aan de prettige samenwerking met Microsoft en Avanade: “Avanade past prima bij de pragmatische aanpak van de RET. Zij hebben dezelfde ‘hands on’ mentaliteit die het Rotterdamse vervoerbedrijf kenmerkt. De korte communicatielijnen tussen RET, Avanade en Microsoft hebben voor een groot deel bijgedragen aan het succes.”

#### Voordelen

RET beschikt sinds de implementatie van Office 365 over een modern platform voor communicatie en samenwerking. Onno Donkervoort: “Met name de opslag van e-mail is enorm verbeterd. Dit was een van de grootste wensen van de RET medewerkers. Iedereen heeft nu de beschikking over een mailarchief van enige GigaBytes. Met Office 365 beschikken we nu ook over nieuwe functionaliteiten zoals Lync Online. Chat en videoconferencing bieden nieuwe samenwerkingsmogelijkheden en we zien het gebruik ervan geleidelijk toenemen.

Hetzelfde geldt voor kennisdeling: in de cloud kunnen onze gebruikers nu altijd en overal bij documenten, ook bij elkaars documenten. Dat is echt een vooruitgang ten opzichte van de oude situatie, waar veel informatie op



“Met Office 365 onderscheidt Microsoft zich van andere aanbieders op het gebied van stabiliteit, beveiliging, gebruiksvriendelijkheid en prijs/kwaliteit.”

- André Akkerman  
Avanade

de vaste schijven van de pc's stond, onbereikbaar voor collega's. Het is overigens niet zo dat we in gebruik en ervaring ineens van nul naar honderd zijn gegaan, maar we maken wel grote stappen. Zo hadden we al kort na de ingebruikname van Lync Online een videoconference met een potentiële leverancier. Daarmee werd meteen een belangrijk voordeel Office 365 duidelijk.

Immers, vroeger zouden we een externe videoconferencing ruimte hebben moeten huren, nu konden we het gewoon in huis regelen."

Ook onderhoudsmedewerkers en metro, bus- en trampersoneel hebben nu e-mail en agendamogelijkheden. Andre Akkerman: "Bij de implementatie van Office 365 hebben we onderscheid gemaakt tussen twee soorten gebruikers. De kantoormedewerkers zijn kenniswerkers die tot alle diensten toegang moeten hebben. De ambulante medewerkers zonder eigen computerplek hebben een lichtere kiosk-versie." De RET heeft een deel van de ambulante medewerkers een tablet ter beschikking gesteld. "Deze gebruikers hebben nu een eigen 'werkplek' en ervaren dat als zeer positief. Zo ontvangen zij via een speciale app informatie over verstoringen, waarmee zij reizigers

beter op de hoogte kunnen brengen. Via de tablet is deze groep nu ook beter bereikbaar voor bijvoorbeeld werkinstructies en e-learning projecten. 550 medewerkers van de afdeling metro beschikken al over een tablet en we verwachten binnenkort ook de andere medewerkers uit deze groep van een tablet te voorzien," aldus Donkervoort.

De aanvankelijke lichte scepsis voor de cloud was met de keuze voor Office 365 snel verdwenen. Akkerman: "Microsoft kan bogen op een enorme ervaring in online oplossingen. Ook heeft het bedrijf in de loop der jaren flink geïnvesteerd in schaalbaarheid en veiligheid van cloudoplossingen. Toch bestaat nog steeds het idee dat cloudgegevens praktisch op straat liggen, terwijl dat niet zo is. Integendeel, cloudoplossingen van Microsoft hebben een zeer hoge beveiligingsgraad. Organisaties kunnen zich zelfs afvragen of zij zich met hun on-premises systeem net zo veilig voelen als vergelijkbare organisaties die hun IT in de cloud hebben. En ook of ze net zo stabiel zijn. Want de stabiliteit van Office 365 is zeer hoog; Microsoft rapporteert elk kwartaal de gemiddelde 'uptime' van haar cloudoplossing. Over de laatste vier kwartalen was die gemiddeld 99,97%."

### Microsoft Office 365

Office 365 is ideaal voor bedrijven die overal toegang willen hebben tot e-mail, bekende Office-programma's, webvergaderingen en bestandsdeling. Voor een klein bedrag per gebruiker per maand hebt u vrijwel overal toegang tot uw e-mail en documenten, maar u kunt ook online Office-documenten maken, opslaan en bewerken met online-versies van de bekende Office-software. Bestanden delen, webvergaderingen, een intranet en een website, het is allemaal inbegrepen.

*"De opslag van e-mail is enorm verbeterd. Dit was een van de grootste wensen van onze RET medewerkers. Ook zien we dat zij nu meer samenwerken via chat en videoconferencing"*

**- Onno Donkervoort**  
ICT manager RET

*"Was vroeger de passagier via social media als eerste op de hoogte van situaties op een traject, nu heeft het RET-personeel op bus, tram of metro de primeur."*

**- Onno Donkervoort**  
ICT manager RET



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)

© 2014 Avanade Inc. Alle rechten voorbehouden.

#### 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)

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