

Met Office 365 een reuzensprong van 'stone age' naar '21st century'

Over Robeco

Robeco is de eerste grote financiële dienstverlener in Nederland die gebruik maakt van Office 365. Vergeleken met de oude situatie zijn de beheer- en exploitatiekosten nu beduidend lager, terwijl de tevredenheid en productiviteit van de medewerkers is toegenomen. "Een van onze medewerkers typeerde het gebruik van Office 365 als volgt: in één klap van de stone age naar de 21st century", aldus Ton Ligtfoot, manager IT-Development en vanuit het management-team van IT opdrachtgever voor het werkplekprogramma 'Workspace 2014'. "Dat geeft wel aan hoe groot de stap is die we hebben gemaakt in een periode van minder dan twee jaar. Vanuit een achterstandsituatie zijn we op dit vlak nu 'early adopter' in de financiële dienstverlening. En de mogelijkheden die onze nieuwe IT-omgeving te bieden heeft zijn nog lang niet uitgeput..."

Situatie

In 2012 startte de vermogensbeheerder met You!, een initiatief om binnen Robeco het Nieuwe Werken in te voeren. Met 'Bricks, Bytes & Behavior' als basis omvat het initiatief veranderingen in huisvesting, technologie én gedrag: hoe werk je samen, hoe deel je kennis en hoe kun je efficiënter en effectiever gebruik maken van communicatiemiddelen.

Wat die technologie betreft kampte Robeco met een sterk verouderde IT-omgeving. "Met het Nieuwe Werken willen we bereiken dat onze mensen efficiënter kunnen werken, communiceren en optimaal kunnen samenwerken. Met onze bestaande IT-infrastructuur konden we dit onmogelijk realiseren. Die bestond namelijk uit Office XP, Lotus Notes en Windows XP, een omgeving waar onze gebruikers niet echt tevreden mee waren," aldus Ton Ligtfoot, manager IT-Development en vanuit het management-team van IT opdrachtgever voor het werkplekprogramma 'Workspace 2014'.

De bijbehorende business case was erop gericht om een innovatieslag te maken die het Nieuwe Werken zou ondersteunen en de kosten zou verlagen. Ligtfoot: "We wilden een oplossing die zowel voor de gebruikers als voor de IT-afdeling verbetering zou brengen en die vonden we met Office 365. Het flexibele licentiemodel van Office 365 heeft als voordeel dat de belangrijkste kosten zijn gebaseerd op het aantal gebruikers in plaats van aantallen servers, storage en licenties. Nu is het niet zo dat de beheerkosten naar nul gaan, want je

ROBECO

The Investment Engineers

zult binnen je eigen infrastructuur altijd componenten moeten implementeren om te koppelen met Office 365 en om adequate security te realiseren. Daarnaast heb je binnen de IT-organisatie nog te maken met andere competenties dan voorheen. Wel is het zo dat onze IT-afdeling zich voortaan meer kan richten op de toepassing van de IT en minder op de IT zelf. Daarnaast kunnen we communicatie, samenwerking en kennisdeling beter faciliteren met onze nieuwe toolset, waardoor de nodige productiviteitsverbeteringen gerealiseerd kunnen worden. Een ander voordeel dat de Office 365 omgeving brengt, is dan ook een hogere gebruikerstevredenheid. Na enige referentiebezoeken bij klanten van Google en Microsoft werd al vrij snel gekozen voor Microsoft Office 365. "Bepalend om te kiezen voor Microsoft was o.a. dat Microsoft technologie beter bij onze eisen, wensen en visie aansluit. Een bijkomend argument is dat we met Office 365 toepassingen in

huis halen waar onze gebruikers veelal mee bekend zijn, zoals bijvoorbeeld Outlook Online.”

Ligtvoet stelt dat er voor het management voldoende argumenten waren om Office 365 in te zetten: “Met factoren als kostenvoordelen, gebruikerservaring en een altijd up-to-date IT-omgeving kostte het ons weinig moeite om het management te overtuigen. In de uiteindelijke besluitvorming speelden andere aspecten een aanzienlijk grotere rol, zoals security, privacy, compliance en de eisen van toezichthouders. Daarbij hebben we intensief samengewerkt met Microsoft en onze IT-partner op dit vakgebied.”

Als partner werd gekozen voor Microsoft Certified Partner Avanade. Ligtvoet: “Avanade heeft veel ervaring met Microsoft technologie en BPOS, de voorganger van Office 365 en heeft op dit gebied talloze projecten op haar naam staan. De specialisten van Avanade kennen het klappen van de zweep en leveren kwaliteit.” Daarnaast hebben we intensief samengewerkt met HP, onze outsourcingpartner voor onze infrastructuur, werkplekbeheer en de service desk.

Oplossing

Robeco heeft ruim 1.600 mensen in dienst. Van hen werken inmiddels 1.200 mensen met Office 365, niet alleen in Nederland maar ook op een aantal saleskantoren in Azië, het Midden-Oosten en Europa. Robeco is daarmee de eerste grote financiële instelling die op deze schaal de stap maakt naar Office 365.

“Omdat we in de financiële dienstverlening een van de eersten zijn die met deze Microsoft-oplossing aan de slag gaan, kwamen we in het voortraject wel voor enkele verrassingen te staan. Die zijn overigens allemaal door Microsoft en Avanade opgelost, maar terugkijkend zijn dat wel leermomenten geweest,” zegt Johann Corlemeijer, vice president technische infrastructuur bij Avanade.

“Een van de uitdagingen waar Robeco voor stond, betrof de ‘compliance’ en ‘security’ regels. In principe is Office 365 een ‘one size fits all’-oplossing, dus iedere afnemer krijgt dezelfde functionaliteit tot zijn beschikking. Robeco is echter niet zo maar een afnemer. Vergeleken met andere afnemers gelden er hogere security-eisen en moeten compliance-eisen worden nageleefd, zoals opgelegd door toezichthouder De Nederlandse Bank (DNB). Vorig jaar november heeft deze toezichthouder een belangrijke barrière weggenomen om Office 365 van Microsoft in gebruik te kunnen nemen. Microsoft heeft daartoe in de overeenkomst met Nederlandse financiële instellingen - zoals Robeco - een clause opgenomen, die DNB onderzoeksrecht geeft. Desgewenst kan DNB dus onderzoek doen of Robeco de compliance-regels in haar Office 365-omgeving naleeft.” “Dit ontslaat een financiële instelling evenwel niet van de plicht tot het uitvoeren van een gedegen risico-analyse en risico-afweging, alvorens een definitief besluit te nemen over de invoering van Office 365, kijkend naar alle uitbestedingsregels van DNB,” voegt Ligtvoet toe.

Op het gebied van compliance en security zijn de nodige zekerheden in Office 365 ingebouwd, onder meer in de vorm van ‘legal hold’ en ‘device control’. Johann Corlemeijer legt uit: “Een Robeco-medewerker kan op elk gewenst moment, met elk gewenst apparaat en op elke gewenste plek toegang krijgen tot zijn gegevens, mits het apparaat dat hij gebruikt geautoriseerd is. Met dit soort voorzieningen is Office 365 dan ook de beste oplossing voor Robeco, niet alleen vanuit technologisch-, maar ook vanuit gebruikersperspectief.” Die gebruiker beschikt in de cloud van Office 365 over Exchange Online, SharePoint Online en Lync Online. De eerste wordt door Robeco ingezet voor e-mail en agenda; SharePoint Online vervangt het intranet en biedt de mogelijkheid om sites en documenten te delen met anderen.

Voordelen

“Het belangrijkste voordeel dat Office 365 ons biedt, is dat we nu één moderne omgeving hebben waarin mail-, agenda en Office-functionaliteiten zijn geïntegreerd,” zegt Ligtvoet. “Bovendien beschikken we nu over tools om kennis te delen en samenwerking te faciliteren. Verder zijn geheel volgens verwachting de kosten omlaag gegaan. Zo voorziet Microsoft onze Office 365-omgeving automatisch van updates en nieuwe functionaliteiten, waar eindgebruikers meteen van kunnen profiteren.”

Verder noemt Ligtvoet als voordelen het gebruiksgemak, de rijke functionaliteiten, de toegenomen samenwerking binnen zijn organisatie en de mogelijkheden op smartphones. “Mede door de introductie van webmail en de mogelijkheid om via zowel zakelijke smartphones



“Na het raadplegen van externe adviseurs en referentiebezoeken bij klanten van Google en Microsoft, was de keuze snel gemaakt: de Office 365 cloudoplossing van Microsoft.”

- Ton Ligtvoet

Manager IT-Development en opdrachtgever Workspace Robeco

als eigen devices (bij Robeco vooralsnog alleen iPhones en iPads) toegang te krijgen tot mail, agenda, communicatie en samenwerkings-functionaliteiten, zorgen wij voor een betere ondersteuning van de basis IT-voorzieningen, zowel thuis als onderweg, ook op niet-zakelijke devices.”

Een belangrijk deel van de business case betrof het verlagen van de kosten. Corlemeijer: “Groot of klein, één mailbox, 25.000 mailboxen of meer, Office 365 is voor elke organisatie geschikt. Kostbaar maatwerk is niet meer nodig, ook onderhoud en service niet, want daar zorgt Microsoft nu voor. Daarmee is de Office 365-oplossing aanmerkelijk goedkoper dan een ‘on premises’ oplossing op eigen servers.”

Ligtvoet: “Van de financiële besparing kan ik geen concrete percentages of cijfers geven. Wel kan ik zeggen dat de onderhouds- en exploitatiekosten van de Office 365-omgeving beduidend lager zijn dan van de serveromgeving die we voorheen in gebruik hadden. Het feit dat Microsoft zorg draagt voor beheer, beveiliging en updates scheelt ons veel werk en tijd. Zeker zo interessant zijn de productiviteitsverbeteringen die Office 365 met zich meebrengt. We hebben die niet meegenomen in de business

“Op het gebied van compliance en security zijn in Office 365 de vereiste zekerheden ingebouwd.”

- Ton Ligtvoet
Manager IT-Development en opdrachtgever Workspace Robeco

case en we hebben ze ook niet gekwantificeerd, maar we zien goede resultaten. Overigens zijn die behalve aan de nieuwe IT-omgeving ook toe te schrijven aan de doorgevoerde veranderingen in de huisvesting en aan de wijze waarop onze medewerkers met alle veranderingen omgaan.”

In de nabije toekomst verwacht Robeco de functionaliteiten van Office 365 verder uit te diepen. Ligtvoet: “Zoals de integratie van Lync met kantoortelefonie. Lync introduceert namelijk een geheel nieuwe manier van communiceren die veel verder gaat dan bellen en een dure telefooncentrale compleet overbodig maakt. Daarnaast komt Microsoft geregeld met nieuwe functionaliteiten. We zijn altijd benieuwd wat die voor ons kunnen betekenen!”

Ligtvoet stelt dat diverse financiële instellingen inmiddels veel interesse tonen voor de Office 365-oplossing bij Robeco: “Wij zijn pioniers en nu willen zij weten hoe wij het gedaan hebben en wat onze ervaringen zijn. En die zijn goed, we hebben de eerste stappen richting het Nieuwe Werken gezet en met Office 365 blijken we de juiste weg ingeslagen te zijn.”

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 365 maakt het mogelijk plaats- en tijdonafhankelijk te werken.”

- Ton Ligtvoet
Manager IT-Development en opdrachtgever Workspace Robeco

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.



“Kostbaar maatwerk is niet meer nodig, ook onderhoud en service niet, want daar zorgt Microsoft nu voor. Daarmee is de cloudoplossing goedkoper.”

- Johann Corlemeijer
vice president technische infrastructuur bij Avanade



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

©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

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

Seattle
T: +1 206 239 5600
Americas@avanade.com

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