



## Virtueel ICT-platform fundament voor snelle groei Audionova

### UITDAGING

Een groeistrategie vereist een betrouwbare en flexibele ICT-omgeving die centraal te beheren is. Tegelijkertijd gebruikt Audionova specifieke audiometrie-software die lokaal geïnstalleerd moet zijn.

### OPLOSSING

Met VMware vSOM is Audionova in staat haar virtueel platform optimaal te benutten en snel aan te passen aan nieuwe eisen. Daarnaast benut het bedrijf VMware Horizon Mirage voor de uitrol van upgrades en nieuwe software naar de 1.300 winkels verspreid over Europa.

### RESULTATEN

Audionova heeft maximaal inzicht in haar virtuele omgeving en kan daardoor snel anticiperen op nieuwe ontwikkelingen. Naast extra slagvaardigheid leidt deze aanpak tot aanzienlijke kostenbesparingen op hardware en beheer. Ondanks deze centrale ICT-aanpak is het bedrijf in staat software en updates één keer voor alle winkels in Europa uit te rollen. Op die manier werkt iedereen binnen de organisatie met de meest recente versie. Hierdoor weten klanten zeker dat de gehoortesten betrouwbaar zijn en dat hun hoortoestellen altijd optimaal zijn afgesteld.

Audionova International is in korte tijd uitgegroeid tot een van de belangrijkste spelers in de Europese markt voor gehoortoestellen. Gestart in Nederland als Schoonenberg Gehoorcomfort heeft het bedrijf inmiddels ruim 1.300 winkels in 12 landen. En de ambities reiken nog verder. Het doel is om in Europa de topospositie in te nemen. In dit groeiproces speelt ICT een cruciale rol voor de bedrijfsvoering en de ondersteuning van het retailnetwerk. Specifieke activiteiten, zoals het afnemen van gehoortesten en het afstellen van gehoortoestellen in de winkels, vereisen lokale audiometrie-software die Audionova centraal wil beheren. VMware biedt het bedrijf hiervoor de noodzakelijke technologie.

Door de snelle groei van Audionova International nam ook de omvang van de serveromgeving sterk toe. Om de groei en business optimaal te ondersteunen, waren er op een bepaald moment ruim 200 fysieke servers in gebruik. Ondanks deze omvang was de omgeving zeer overzichtelijk en beheersbaar. Dat was een bewuste keuze, omdat ICT geen kernactiviteit is. Dit was ook de reden dat Audionova in eerste instantie niet enthousiast was over virtualisatie. Men heeft bij Audionova betrekkelijk weinig ICT-kennis in huis en het idee bestond dat virtualisatie tot meer complexiteit zou leiden. Bovendien was het destijds nog een relatief nieuwe technologie.

### Stabiliteit en flexibiliteit

De snelle groei van het bedrijf veranderde de situatie. Er kwamen steeds meer winkels verspreid over Europa. Dit zorgde voor een toenemende behoefte aan een hoog beschikbare en flexibele ICT-omgeving. Dat was met fysieke servers lastig te realiseren. Hoewel het relatief eenvoudig was om extra servers aan te schaffen, kreeg men ook te maken met de onvermijdelijke overcapaciteit. Daarnaast vereiste de winkelautomatisering een redundante infrastructuur. Als die namelijk uitvalt, daalt het serviceniveau en loopt Audionova inkomsten mis. De combinatie van deze factoren leidde tot de keuze voor servervirtualisatie op basis van VMware vSphere. Een virtueel platform bood de gewenste stabiliteit en flexibiliteit, tegen lagere kosten.

### Effectief operationeel management

Binnen haar virtuele platform zoekt Audionova voortdurend naar optimalisatiemogelijkheden. Ze willen

de beschikbare resources maximaal benutten en tegelijkertijd hard blijven groeien. VMware vSphere with Operations Management (vSOM) helpt hen daarbij. Ze hebben nu een goed beeld van de omgeving en kunnen potentiële knelpunten snel traceren en snel anticiperen op nieuwe ontwikkelingen. Het bijschakelen van extra capaciteit is geen probleem en ook applicaties zijn snel te deployen. Verder kunnen ze nieuwe software of versies snel testen, omdat ze razendsnel een testomgeving kunnen opzetten. De keuze voor virtualisatie heeft naast besparingen op hardware ook de kosten voor operationeel management sterk verlaagd. In beide gevallen is de geschatte besparing tot zo'n 30 procent.

### Focus op kosten

De focus op kostenverlaging werd versterkt door veranderingen in de vergoeding van hoortoestellen. Het vergoedingensysteem wijzigde, waardoor

***“VMware Mirage is een enabler voor de business omdat nieuwe audiosoftware sneller gedeployed kan worden. Audionova’s klanten weten zeker dat de testen up-to-date en betrouwbaar zijn. Daarnaast is Audionova nu ook flexibeler in de keuze van leveranciers omdat nieuwe software uitrollen zeer eenvoudig is. Tot slot zijn testgegevens nu ook centraal beschikbaar. Dit vergemakkelijkt wetenschappelijk onderzoek en levert waardevolle data op voor productontwikkeling en innovatie.”***

### UITROLOMGEVING

VMware ESXi 5

- Windows Server 2008, 2012 (alle versies)
- Microsoft SQL Server 2008, 2012 (alle versies)
- Exchange 2007

VMware Horizon Mirage 5.1

- Windows 7
- NOAH inclusief Vendor modules

de prijzen voor de gehoortoestellen daalden. Dat noopte Audionova nog beter op de kosten te letten. Tegelijkertijd stonden ze voor een aantal ICT-uitdagingen. Ze moesten upgraden naar Windows 7 en ook de audiometrie-software die ze in de winkels voor gehoortesten gebruiken, vereiste een upgrade. De uitrol en upgrades van software naar de winkels doen ze centraal en de keuze voor desktopvirtualisatie op basis van Horizon (with View) lag voor de hand. Dit was echter niet mogelijk omdat de audiometrie-software echt lokaal geïnstalleerd moet zijn. De testen gebruiken piepjes en die moeten zonder latency worden aangeboden. Een kleine vertraging in de verbinding is niet acceptabel, omdat de testresultaten dan niet volledig betrouwbaar zijn. Het aanbieden van images via de cloud was dus geen optie.

### 100 procent grip op versiebeheer

In de zoektocht naar een oplossing kwam VMware Horizon Mirage in beeld. Daarmee staat de software voor audiotesten en het afstellen van hoortoestellen wel op een lokale PC, maar kan omgeving ook volledig centraal beheerd worden. Dit paste volledig in de facilitaire aanpak van Audionova. De automatisering in de winkels bestaat uit een pc, printer en specifieke audiologische apparatuur. Als er iets stuk gaat, wordt het gehele apparaat vervangen en wordt de software-image op afstand geïnstalleerd en geconfigureerd. Met Horizon Mirage hoeven de software-installaties en ondersteuning niet meer op locatie gedaan te worden. Updates worden nu in een keer uitgerold voor heel Europa. Bovendien weten ze nu zeker dat iedere winkel de juiste softwareversies gebruikt. In het verleden werden er dvd's gedistribueerd die medewerkers zelf installeerden. Dat proces was foutgevoelig en legde veel druk bij de servicedesk. Ook waren hierdoor verschillende versies in gebruik. Met de keuze voor Horizon Mirage kan software lokaal draaien en heeft Audionova 100 procent grip op het versiebeheer.

### Business enabler

Centraal beheer van desktops met Horizon Mirage heeft de performance van de apparatuur in de winkels sterk verbeterd en tegelijkertijd de beheerinspanningen en kosten verlaagd. Maar er zijn meer voordelen. De uitrol van Windows 7 in alle winkels is naadloos verlopen. Horizon Mirage is een enabler voor de business omdat nieuwe audiosoftware sneller gedeployed kan worden. Klanten van Audionova weten zeker dat de testen up-to-date en betrouwbaar zijn. Daarnaast is Audionova nu ook flexibeler in de keuze van leveranciers omdat nieuwe software uitrollen zeer eenvoudig is. Tot slot zijn testgegevens nu ook centraal beschikbaar. Dit vergemakkelijkt wetenschappelijk onderzoek en levert waardevolle data op voor productontwikkeling en innovatie. Met VMware kan Audionova zich volledig toeleggen op de groeistrategie.

