



Burgers profiteren van nieuwe digitale diensten



Virtuele werkplek biedt medewerkers altijd en overal veilig toegang tot relevante applicaties



In één keer werden 1.500 werkplekken tegelijk uitgerold en binnen een week kon iedereen vanuit huis werken



Stabiele en flexibele basis voor ontwikkeling en uitrol van nieuw digitale services

Gemeente Haarlem legt stabiel en veilig IT-fundament voor versterking digitale dienstverlening

Haarlem is een energieke stad in de provincie Noord-Holland. Het levert essentiële diensten zoals het uitgeven van officiële documenten (een paspoort of identiteitskaart en een rijbewijs) en uitkeringen aan wie niet in eigen levensonderhoud kan voorzien. De gemeente moest haar personeel uitrusten met digitale tools en nieuwe digitale diensten bieden voor burgers, maar de IT-infrastructuur was sterk verouderd en kon dit niet leveren. Na de implementatie van VMware Cloud Foundation en VMware Workspace ONE kon gemeente Haarlem een sprong van vijf jaar vooruit in de tijd maken in haar digitale transformatiedoelstellingen. Hierdoor is de werknemerservaring verbeterd en de gemeente kan nieuwe digitale diensten aanbieden aan burgers.

Aantrekkelijk woon- en leefklimaat bieden

De gemeente Haarlem is de hoofdstad van de provincie Noord-Holland. De gemeente van deze energieke stad biedt inwoners een aantrekkelijk woon- en leefklimaat en het is populair bij toeristen die het prachtige historische stadscentrum willen verkennen. De gemeente streeft naar een hoge kwaliteit woon- en leefklimaat voor zowel burgers als toeristen.



Gemeente Haarlem

Haarlem, de hoofdstad van de provincie Noord-Holland, heeft ruim 160.000 inwoners en is na Amsterdam de grootste stad van de provincie Noord-Holland. De gemeente Haarlem is een maatschappelijk betrokken en flexibele organisatie waar volop ruimte is voor initiatief en innovatie.

www.haarlem.nl

INDUSTRY

Public Sector

HOOFDKANTOOR

Haarlem, Nederland

OVER ITQ

ITQ is een IT-Consultancy bureau dat zich richt op consultancy en diensten rond het volledige VMware-productportfolio met drie hoofddiensten: Professional Services, Support Services en Managed Services. Ze zijn een volledig onafhankelijk bedrijf dat geen software of hardware verkoopt, maar zich richt op kennis.

<https://itq.eu/>

VMWARE FOOTPRINT

VMware Cloud Foundation™
VMware Workspace ONE®
VMware NSX® Data Center



Fundament voor een stabiele, schaalbare en flexibele IT-infrastructuur

Om de kwaliteit van de dienstverlening aan haar burgers te blijven verbeteren, wil de gemeente Haarlem steeds meer diensten online beschikbaar maken. De verouderde IT-infrastructuur beperkte echter de voortgang. Dit leverde problemen op voor medewerkers. Het duurde lang voordat zij konden inloggen en de systemen waren soms traag, wat het lastig maakte om thuis te werken. Dit alles ging ten koste van de productiviteit van medewerkers en het vertraagde de introductie van digitale diensten voor burgers. De IT-infrastructuur moest dus worden gemoderniseerd.

De gemeente besloot te investeren en hun datacenter te moderniseren, inclusief de virtuele werkplekomgeving. Thomas van den Hoff, projectleider/scrummyler bij de gemeente Haarlem, zegt hierover: “We willen als gemeente graag vooroplopen, maar dan moet de basis wel op orde zijn. Daarom heeft VMware-partner ITQ aan de hand van onze visie, eisen en wensen een business case en een ontwerp gemaakt. Het gemoderniseerde datacenter bestaat uit een hybride cloud ready onderlaag op basis van VMware Cloud Foundation en biedt het fundament voor een stabiele, schaalbare en flexibele IT-infrastructuur.”

De gemeente Haarlem wil met de nieuwste technologie optimale dienstverlening aan medewerkers en burgers realiseren. Frank Nijman, Accountmanager bij ITQ: “Door gebruik te maken van VMware Cloud Foundation en VMware NSX Data Center is hun datacenter slim gevirtualiseerd. Compute, storage en netwerk worden niet langer afzonderlijk beheerd. Door al deze elementen te virtualiseren, slaat de gemeente een enorme efficiëncyslag qua performance, beheer en kosten. Met VMware-technologie is het mogelijk om het beheer te integreren en voor een belangrijk deel te automatiseren.” Het nieuwe datacenter geeft gemeente Haarlem de ruimte om de kwaliteit van de (digitale) dienstverlening aan te scherpen en sneller innovatieve dienstverlening richting burgers op te zetten.

Overal veilig werken met Workspace ONE

VMware Workspace ONE heeft de productiviteit een flinke impuls gegeven. Haarlem biedt medewerkers een stabiele

werkplek met alle relevante applicaties. Na een inventarisatie van alle applicaties bleek dat ze niet allemaal moderne methoden (o.a. besturingssystemen) ondersteunden. Zoveel mogelijk applicaties werden vervangen en de applicaties die echt moesten blijven konden middels Horizon en NSX Data Center geïsoleerd aangeboden worden aan de eindgebruiker, wat het security risico flink beperkt. Het resultaat is dat iedereen nu overal veilig kan werken, op kantoor, thuis of onderweg. Momenteel wordt een deel van de applicaties via een virtuele desktop aangeboden, bijvoorbeeld applicaties zoals het document managementsysteem (DMS) en CAD-pakketten. Andere applicaties, zoals Office365 en het e-HRM-pakket, biedt de gemeente aan via de Workspace ONE portal vanuit de cloud. Dat aantal applicaties via de portal wil de gemeente op termijn uitbreiden. Voordeel van deze laatste aanpak is dat medewerkers ze direct kunnen gebruiken, onafhankelijk van het besturingssysteem.

“Met de keuze voor VMware Cloud Foundation en VMware Workspace ONE hebben we als gemeente met de digitalisering een stap van vijf jaar in de tijd vooruitgezet.”

THOMAS VAN DEN HOFF
PROJECTLEIDER/SCRUMMASTER,
GEMEENTE HAARLEM

Om de voordelen van Workspace ONE optimaal te benutten, is veel aandacht aan de adoptie en communicatie besteed. Van den Hoff: “De adoptie van Workspace ONE ging soepel, desalniettemin heeft een andere manier van werken impact op medewerkers. Daarom hebben we de veranderstrategie goed voorbereid en vormgegeven met ITQ. Afdelingen waren nauw betrokken bij de uitrol van de nieuwe werkplekomgeving. Samen hebben we de applicaties geïnventariseerd, ambassadeurs aangesteld die de voordelen aan medewerkers lieten zien, presentaties gegeven en na de uitrol werden de medewerkers geholpen zodat ze aan de slag konden gaan.”

Vijf jaar in de tijd vooruit

De uitrol van de eerste afdelingen verliep volgens planning. Maar toen brak de coronacrisis uit. Aan het begin van de eerste lockdown in Nederland is de uitrol van de andere werkplekken versneld. Dit was een belangrijke testcase. In deze situatie is het nog belangrijker dat iedereen overal snel toegang heeft tot de juiste data en tools. In de nieuwe omgeving kan de gemeente werkplekken heel snel uitrollen. Een week na de invoering van de eerste lockdown kon de gemeente in één keer 1.500 werkplekken tegelijk uitrollen. Van den Hoff: “Binnen een week kon iedereen dus vanuit huis

werken. De dienstverlening aan de burgers en bedrijven in Haarlem is hierdoor, ook in deze bijzondere tijd, op niveau gebleven en dat geldt zeker voor de productiviteit. Met de keuze voor VMware Cloud Foundation en VMware Workspace ONE hebben we als gemeente met de digitalisering een stap van vijf jaar in de tijd vooruitgezet.” De gemeente kan nu nieuwe digitale diensten aanbieden aan de burger. Ze kunnen op dezelfde manier met hun lokale autoriteiten communiceren als met andere organisaties en hun zaken makkelijk online regelen.

De voordelen van de nieuwe omgeving gaan verder dan extra flexibiliteit. Thomas van den Hoff, projectleider/scrummaster bij de gemeente Haarlem: “De medewerkers ervaren een aanzienlijke performance-verbetering. De tijd die het kost om een werkplek op te starten is aanzienlijk verkort. En alle medewerkers hebben een werkplek waar data en applicaties naadloos werken.” Verder is het beheer eenvoudiger en minder tijdsintensief, waardoor tijd kan worden geïnvesteerd in innovatie. De gehele omgeving is centraal te beheren, waarbij een groot deel van de standaardactiviteiten geautomatiseerd is. Voorheen hadden deze activiteiten soms effect op de device performance die de medewerkers ervaarden. In de huidige situatie heeft beheer geen impact op de gebruikerservaring. Het IT-team kan problemen snel oplossen, zelfs op momenten dat de omgeving volledig operationeel is.

Een andere verbetering is de aangescherpte beveiliging van data en applicaties. In het verleden vielen medewerkers soms terug op shadow IT. Ze mailden documenten naar privé-mailboxen of zetten informatie op eigen cloud storage, met alle risico's van dien. Alle relevante data en tools zijn nu binnen de eigen omgeving beschikbaar. De data staat centraal en met een endpoint security-oplossing en VMware NSX Data Center is er veel meer grip op de data en beveiliging.

Met de combinatie van VMware NSX Data Center en Workspace ONE loopt de gemeente met haar beveiligingsaanpak voorop in de markt. In plaats van gebruik te maken van een grote beveiligingsschil is de security nu granulair ingericht. Alle segmenten zijn optimaal en afzonderlijk beveiligd, bovendien kunnen ze met dataclassificatie op termijn nog gericht en grotendeels geautomatiseerd beveiligen. Dit alles met centraal beheer en zonder extra beheerinspanningen. Frank Nijman, Accountmanager bij ITQ, voegt toe: “Hierdoor heeft de gemeente veel meer grip op data en de slimme beveiliging ervan.”

Blik op de toekomst

De gemeente Haarlem werkt hard aan de digitalisering van de dienstverlening, bijvoorbeeld met de ontwikkeling van eigen apps. Via de 'Mijn Haarlem' applicatie kunnen burgers en bedrijven aanvragen indienen of volgen en er is een parkeerapp voor bezoekers. De gemeente gaat ook containertechnologie implementeren. Dat ze nu de mogelijkheden hebben om dit snel en veilig in gebruik te nemen is een resultaat van dit project. Met Tanzu Kubernetes Grid kan dit al binnen twee weken. Door deze technologie kunnen software ontwikkelaars nog sneller werken, wat resulteert in betere en veiligere apps voor burgers en medewerkers.

Van den Hoff: “Door de combinatie van ons vernieuwde datacenter en de virtuele werkplekomgeving op basis van VMware-technologie, hebben we nu een stabiele en flexibele basis om onze medewerkers én burgers optimaal te ondersteunen. Bovendien hebben we samen met ITQ een grote slag gemaakt naar de verdere digitalisering van onze services. Hierdoor kunnen we ook goede diensten in de toekomst waarborgen.”



@ThomasvdHoff, projectleider/scrummaster
@gemeentehaarlem: “Met de keuze voor
@vmwarevcf en Workspace ONE hebben we
als gemeente met de digitalisering een stap
van vijf jaar in de tijd vooruitgezet.”