



### UITDAGING

Certis Europe wilde de inlogtijden van zijn medewerkers drastisch verlagen en meer grip hebben op het beheren van de persoonlijke gebruikersprofielen. Belangrijk was dat de medewerkers niet iedere sessie hun persoonlijke voorkeuren opnieuw hoefden in te stellen. Dit alles om iedereen veilig en drempelloos op afstand zijn werk te kunnen laten doen en data goed, zonder corruptie, en snel te kunnen ontsluiten.

### OPLOSSING

VMware levert een consistente en dynamische desktop- en applicatie-ervaring met VMware User Environment Manager.

### RESULTATEN

De inlogtijden van de medewerkers van Certis Europe zijn, waar in Europa ze zich ook bevinden, drastisch ingekort. Van minuten tot seconden. Omdat de persoonlijke instellingen bij iedere nieuwe sessie direct aanwezig zijn hoeven deze niet opnieuw te worden ingesteld. Eventuele problemen kunnen eenvoudig zelf worden opgelost. De medewerkertevredenheid is hierdoor gestegen. Bovendien is de betrouwbaarheid van de data toegenomen en met het dalende aantal servicetickets is de druk op de helpdesk afgenomen. Producten en adviezen bereiken de klant nog sneller en upgrades en migraties verlopen een stuk vlotter.



## Certis Europe brengt inlogtijden drastisch omlaag met VMware UEM

### Medewerkertevredenheid gestegen en verkoop verloopt soepeler

Certis Europe, leverancier van gewasbeschermingsmiddelen, wilde de lange inlogtijden van medewerkers in zijn Citrix-omgeving flink en definitief terugbrengen. Het steeds opnieuw moeten aanmaken van persoonlijke instellingen leidde tot frustraties op de werkvloer, zowel op kantoor als in het veld. Het bedrijf heeft medewerkertevredenheid hoog in het vaandel staan en ging op zoek naar de beste oplossing. Die vond Certis Europe in VMware User Environment Manager (UEM).

Gewassenbeschermer Certis Europe heeft zijn hoofdkantoor in Maarssen. Daar vandaan bedient het zes landen in Europa met chemische, non-chemische, gepatenteerde en niet-gepatenteerde producten. Het kent geen eigen productiefaciliteit, behalve waar het gaat om biologische beschermingsmiddelen als roofmijt. Het bedrijf streeft naar een zo volledig mogelijk productportfolio. Om klanten, maar vooral de eigen medewerkers optimaal te kunnen bedienen, wordt steevast voor best of breed IT gekozen. Zo is de servercapaciteit sinds 2006 volledig gevirtualiseerd met VMware. Guido Thonissen, ICT Manager, van Certis Europe: "IT is bij ons heel kritisch. Wij beschikken over veel kennis en informatie en die moet zowel goed beveiligd als eenvoudig te ontsluiten zijn. Denk hierbij aan bijvoorbeeld het patenteren van chemische ingrediënten en het registreren van onderzoeken en het rapporteren ervan. Dat is een belangrijk onderdeel van onze business. Informatie is key voor ons, dus bewaren we die op een heel veilige en consistente manier."

### Flexibiliteit IT belangrijk

Veel van de 210 medewerkers van Certis Europe werken op afstand. "Ze staan letterlijk in het veld", gaat Thonissen verder. "We verkopen niet aan eindgebruikers. Onze klanten zijn ondernemingen die van onze specialisten een gedegen preadvies verwachten. Zestig tot zeventig procent van onze mensen is voor zijn werk één of meerdere

dagen per week van huis. Er zijn zelfs collega's die slechts enkele keren per jaar op kantoor verschijnen. Kortom, onze mensen verwachten thuis te kunnen werken. Dat ondersteunt Certis Europe volledig. Bij ons is de balans tussen werk en privé bijzonder belangrijk. Dat vraagt om flexibiliteit van het bedrijf, maar ook van onze IT. Medewerkers moeten te allen tijde bij data kunnen. Tegelijkertijd moet zijn gewaarborgd dat ze er verantwoord mee om kunnen gaan. Mede om die reden hebben we tien jaar terug al voor VMware gekozen. Migraties zijn door de servervirtualisatie makkelijk. De beschikbaarheid is daardoor optimaal en dat heeft zijn impact op de totale prestatie van onze IT. Het enige dat achterbleef was de inlogtijd voor onze medewerkers. Dat duurde echt minuten."

### Grote impact business

Tijd was niet het enige probleem. De medewerkers van Certis Europe raakten gefrustreerd dat hun persoonlijke instellingen niet werden meegenomen naar de volgende sessie. De architect van de oplossing, Johan van Zanten van Certis Europe, zegt hierover: "Daar wilden we per se wat aan doen. Met de oplossing die we voorheen gebruikten duurde het aan- en afmelden echt te lang en werd na het beëindigen van de sessie het hele gebruikersprofiel weggegooid. Ook bestond er, vanwege de grote hoeveelheid data, het risico dat de data corrupt zouden raken. De allerbelangrijkste reden was echter de frustratie op de werkvloer – en in het

***“Met VMware UEM kun je zó chirurgisch te werk gaan, dat je er heel specifieke settings mee kunt maken. Dit zorgt ervoor dat onze gebruikersprofielen compact zijn. Met de ‘zelfhulp’-optie kunnen medewerkers zelf allerlei zaken eenvoudig oplossen. Daarvoor hebben ze de helpdesk niet meer nodig.”***

Johan van Zanten, Certis Europe

### VMWARE IN DE PRAKTIJK

- VMware vSphere 6.0
- VMware UEM 8.7

### UITROLOMGEVING

- 8 Cisco B200-M3 UCS Mini's
- EMC VNX5200
- Remote Desktop Services, met mandatory profile (eigenlijk Citrix XenApp)

### GEVIRTUALISEERDE APPLICATIES O.A.

- Office Applicaties
- Adobe Professional

veld in het bijzonder. Zij moesten keer op keer alles opnieuw instellen. Onze medewerkers zijn onze belangrijkste klanten. Daar komt bij dat alle informatie snel én duidelijk de eindklant moet kunnen bereiken. Het lijkt op het oog misschien een klein technologisch vraagstuk, maar op onze business heeft het veel impact. Iedere applicatie moet meteen starten, anders is het niet werkbaar voor onze mensen. Bovendien bleef hun roaming profile groeien en werd het back-up-window ook langer. Dat maakt IT allemaal een stuk duurder. Een bijkomend probleem is dat het inlogproces ook niet gelijk loopt met de achtergrondprocessen. Dat gaat conflicteren, zodat de data onvolledig worden. Dan kunnen onze mensen niets verkopen, simpelweg omdat ze niet over de juiste gegevens beschikken. Vergeet niet dat de IT voor heel Europa hier in het datacenter draait.”

### Set it, forget it

Om het inlogprobleem voor eens en voor altijd op te lossen, koos Certis Europe voor VMware User Environment Manager (UEM). Van Zanten: “Het enige wat je bij deze oplossing hoeft te weten is waar in het gebruikersprofiel de settings worden bijgehouden. Dat is iedere beheerder eenvoudig uit te leggen: het Windows register en het user profile. Vervolgens kun je met VMware UEM zó chirurgisch te werk gaan, dat je er heel specifieke settings mee kunt maken. Dit zorgt ervoor dat onze gebruikersprofielen compact zijn. Met VMware UEM slaan we overigens alleen de gebruikersspecifieke instellingen op. De rest wordt afgedwongen met een mandatory profile, dat heel statisch is. Allemaal louter een kwestie van aanvinken. Er blijven geen tijdelijke internetbestanden achter. Zodra een medewerker zich afmeldt, wordt het cachegeheugen leeggemaakt. Logt deze collega vervolgens weer in, dan krijgt hij een nieuw profiel, met alleen zijn wijzigingen erin. Deze manier van werken bevordert de veiligheid en continuïteit van onze business. Een bijkomend voordeel is dat het virussen uitsluit, omdat de bestanden waarin ze zich zouden kunnen nestelen nooit worden hergebruikt. Java-files zijn alleen in de Citrix-sessie beschikbaar, daarna zijn ze weg. Die draaien op tien servers, die automatisch worden ‘ge-loadbalanced’.

We weten wat we meenemen, dus risico's op bijvoorbeeld malware zijn volledig geminimaliseerd. Verder neemt VMware UEM alle benodigde instellingen mee en comprimeert ze in een zip-bestand. Bij het inloggen worden de data teruggeplaatst in het gebruikersprofiel. De settings worden bewaard in de applicatie. Met de ‘zelfhulp’-optie kunnen medewerkers zelf allerlei zaken eenvoudig oplossen. Daarvoor hebben ze de helpdesk niet meer nodig. Die zelfsupport hoort ook bij het pakket, evenals een automatische back-up van alle gebruikersprofielen. Het is echt ‘set it and forget it.’”

### Iedereen profiteert

Zowel over de implementatie als over het eindresultaat is Certis Europe bijzonder tevreden. Thonissen tot slot: “Automatisering is goed kijken naar situaties die een antwoord vragen. In dit geval was het antwoord VMware UEM. De implementatie is gefaseerd gedaan en daar hebben onze medewerkers hoegenaamd niets van gemerkt. Behalve dan dat hun inlogtijd ineens vele malen korter was. Die ging van 2.37 minuten naar 17 seconden. Ook verlopen onze upgrades en migraties nu een stuk soepeler. Ons primaire doel was het verhogen van de medewerkertevredenheid en dat hebben we met deze oplossing bereikt. Het is ook de taak van de IT-afdeling om te zorgen dat de collega's blij zijn. Een gelukkige medewerker verkoopt immers beter. Daar hebben we, nu het aantal servicetickets ook flink is teruggelopen, weer meer tijd voor. Ook de verkoopafdeling spint er goed garen bij. Bestellingen gaan er vlugger uit en onze specialisten kunnen de klanten sneller advies geven. Kortom, iedereen binnen Certis Europe profiteert van VMware UEM.”

