Een uniforme managed werkplek over de internet-snelweg bij Traffic Service Nederland B.V.

Over Traffic Service Nederland

Traffic Service Nederland (TSNed) is marktleider op het gebied van verkeersmaatregelen en projectpartner voor tijdelijke en permanente verkeersaanpassingen. De organisatie zorgt ervoor dat, gedurende werkzaamheden of evenementen, de bereikbaarheid van de omgeving zo optimaal mogelijk wordt gewaarborgd en de verminderde doorstroming zo weinig mogelijk economische gevolgen heeft. Vanuit een brede oriëntatie wordt gekeken naar de huidige verkeerssituatie, het effect van de verkeersmaat-regelen en de mogelijke optimalisaties om de verkeershinder tot een minimum te beperken. De verkeersmaatregelen moeten bovendien de verkeersveiligheid voor de weggebruiker en wegwerker waarborgen en daarnaast positief bijdragen aan de hinderbeleving van de weggebruiker. Bij TSNed werken ruim 200 medewerkers.



"Het aantal calls is meer dan gehalveerd en de kosten voor IT zijn aanmerkelijk afgenomen. Dit alles voor een inzichtelijke vaste prijs per werkplek per maand."

Edwin Borms, Controller, TSNed

De uitdaging: efficiëntere inzet van IT

TSNed heeft kantoren in Assen, Apeldoorn, Oss, Goes, Badhoevedorp en Rotterdam. Tot enkele jaren geleden had elk van die vestigingen zijn eigen infrastructuur en servers, die lokaal werden beheerd door een mede-werker die dit er, naast zijn reguliere werk, bij deed. Voor structureel beheer was er een externe systeem-beheerder ingehuurd. "We zijn altijd een traditioneel bedrijf geweest in materieel en mankracht en niet bewust opgegroeid met IT. Computers zijn geleidelijk aan onze organisatie binnengeslopen. Maar tijden veranderen en we kunnen steeds minder zonder be-trouwbare werkplekken," zegt Edwin Borms, Controller bij Traffic Service Nederland. "Jaren geleden kampten we met een vet onderhoudsprobleem. Lokaal IT-beheer kostte veel tijd voor de medewerkers en de beheerklussen kwamen altijd ongelegen. Zo moesten we bijvoorbeeld zelf back-ups maken en tapes verwis-selen. Ook liepen we ver achterop met updates en versies van applicaties, dat moest allemaal handmatig per PC gebeuren. De capaciteit van de verbindingen was dramatisch. De vele storingen zorgden voor frus-tratie en irritatie bij onze medewerkers."

© 2014 GTS-Online - Turbinestraat 3b - 3903 LV - Veenendaal - Tel. 0318-550884

Uitdagingen

- veel last van problemen en storingen
- onmogelijk om software actueel te houden
- lokale servers, lokaal beheer
- groeiende vraag naar meer bandbreedte
- irritatie en frustratie bij medewerkers over IT

De cloud-managed werkplek

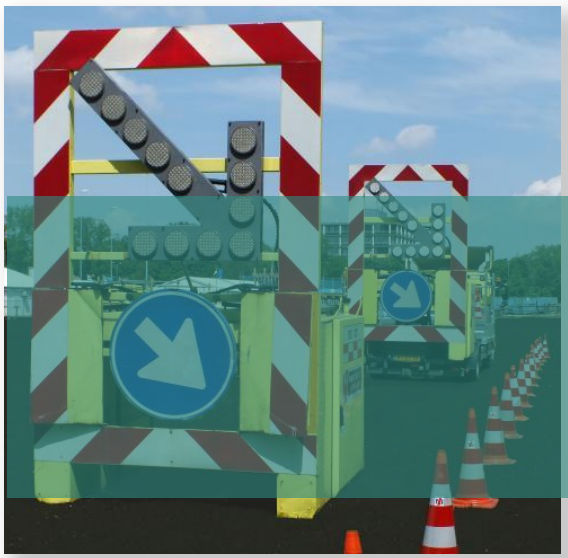
TSNed had eerder al samengewerkt met GTS-Online, toen het hele serverpark en softwarelicenties moesten worden vernieuwd. “We zijn heel tevreden over hoe destijds dit project is verlopen: de afspraken zijn nagekomen en er is goed werk geleverd,” vervolgt Borms. “Toen enkele jaren daarna onze alsmaar groeiende hoeveelheid data en de voortdurende problemen met trage verbindingen ter sprake kwam, presenteerde GTS-Online het concept van de cloud-managed werkplek.”

In tegenstelling tot een pure online gehoste werkplek zoals die vaak aangeboden wordt door andere aanbieders, is de cloud-managed werkplek een hybride omgeving met een online Remote Desktop Services component maar ook met lokale Windows-pc’s die beheerd worden vanuit de cloud. Beide omgevingen zijn identiek en elke gebruiker ziet zijn eigen applicaties en data zowel op de gehoste als op de lokale omgeving.

TSNed is stapsgewijs per vestiging overgestapt naar de nieuwe omgeving van GTS-Online. De migratie was naast een werkplekmigratie tevens een overstap naar een volledig beheerd serverpark in het datacenter door GTS-Online. Borms: “De migratie is bijzonder goed verlopen. Het is weliswaar in tijd iets uitgelopen maar technisch exact volgens plan uitgewerkt. Bovendien hebben we waar mogelijk meteen de verbindingen opgewaardeerd. Dat lukte niet meteen overal want diverse panden van TSNed bevinden zich in de uithoeken van het netwerk van de providers, omdat daar eenvoudiger vergunningen te krijgen zijn, bijvoorbeeld vanwege geluidsoverlast.”

Geen eigen serverruimte meer

De cloud-managed werkplek wordt door GTS-Online aangeboden, ondersteund en beheerd vanuit het datacenter van Solcon in Apeldoorn. Dit is een relatief nieuw ISO-gecertificeerd datacenter dat aan alle eisen voldoet qua security en beschikbaarheid. GTS Online maakt gebruik van de professionele faciliteiten van het datacenter zoals snelle verbindingen, fysieke toegangsbeveiliging met vingerafdruklezers, 24x7-bewaking en meer. De met clustering, load balancing en redundant uitgevoerde omgeving van GTS Online in het datacenter worden als shared service aangeboden aan meerdere klanten. Het overgrote deel van de Windows-servers draait bovendien virtueel op de Microsoft Hyper-V hypervisor. Dit maakt de omgeving bijzonder schaalbaar en biedt een hoge beschikbaarheid. Enkele systemen, waaronder een paar appliances en Microsoft SQL Server databases zijn niet gevirtualiseerd en draaien direct op eigen hardware.



© 2014 GTS-Online - Turbinestraat 3b - 3903 LV - Veenendaal - Tel. 0318-550884

"Een degelijke IT-omgeving is voor ons intern natuurlijk niet haalbaar en bovendien onwenselijk, IT is voor ons geen core business. IT-partners kunnen dat veel beter," voegt Borms toe. "Wij hebben nu geen servers meer op de locaties en dat is een hele last minder. Er staan geen servers meer die lawaai produceren en stroom verbruiken, en we hoeven zelf ook geen beheer meer uit te voeren of back-uptapes te verwisselen."

Voornaamste voordelen

- totale ontzorging van het beheer door volledig geoutsourcete IT-infrastructuur
- cloud-managed Windows 7 desktops en laptops
- besparing op directe en nog meer op indirecte kosten
- moderne snelle uniforme uitwisselbare PC's
- een vaste prijs per gebruiker en per werkplek

De ideale combinatie van PC en cloud

"Dankzij de cloud-managed werkplek hoeven we geen pc's versneld af te schrijven en wordt er eenvoudig gebruik gemaakt van cd-rom's en USB-sticks waarop regelmatig nog informatie aangeleverd wordt. Ook een camera aansluiten of video-vergaderen met Lync is eenvoudig mogelijk, ook al doen we dat nog veel te weinig. We gebruiken de cloud-managed werkplek nu al circa drie jaar naar volle tevredenheid," zegt Borms. "Het concept combineert de power van een fysieke snelle werkplek met de flexibiliteit van de cloud."

De organisatie heeft veel AutoCad-ontwerpers die voortdurend tekeningen van verkeerssituaties maken en aanpassen. Dit zijn erg grote bestanden van minstens 100Mb en de hoeveelheid data blijft maar groeien. Voorheen waren de vestigingen aparte domeinen. De enige manier om de alsmaar groter wordende ontwerpbestanden uit te wisselen, was door ze op schijven te zetten en per post op te sturen. "Daar zijn we gelukkig van verlost: alle data liggen nu centraal. Het openen van grote bestanden functioneert razendsnel doordat ze binnen dit concept ook lokaal worden gecached met het op het lokale werkstation draaiend AutoCad-pakket."

100% zorgeloze ICT

Niet alleen het backoffice met servers, databases en het opslagsysteem is geoutsourcet, ook het beheer van werkplekken, applicaties en data is centraal geregeld. Het totale beheer van alle clients wordt door GTS-Online uitgevoerd via de cloud. De in totaal 150 werkplekken zijn verspreid door het land en bevinden zich in één van de zes kantoorgebouwen of bij wegenbouwprojecten in tijdelijke of semipermanente kantoren.

Na inloggen maken alle werkplekken letterlijk deel uit van het private netwerk van TSNed dankzij het gebruik van Microsoft Direct Access. Met behulp Microsoft System Center, Active Directory en Group Policy worden de werkplekken op afstand beheerd. Nieuwe PC's worden door TSNed zelf aangeschaft, en voorzien van een door GTS-Online aangeleverd image op USB. De nieuwe werkplek doet een offline join met het netwerk in het datacenter en vervolgens wordt automatisch met de management oplossing de rest binnen gehaald.

"De werkplekken zijn nu - tot op zekere hoogte - afgeschermd en applicaties zijn gestandaardiseerd. De wildgroei van applicaties zoals die voorheen bestond is verdwenen, het is altijd inzichtelijk welke applicatie we gebruiken. Bovendien is onze software altijd up-to-date en is het licentiebeheer automatisch geregeld. De grootste winst is misschien wel dat we op de vestigingen geen servers meer hebben met schijven, maar centrale mappen met bestanden," aldus Borms. "Het beheer en onderhoud van onze ICT-omgeving is aanzienlijk minder geworden. We hebben nauwelijks nog problemen of storingen waardoor het aantal calls meer dan gehalveerd is. De kosten voor IT zijn aanmerkelijk afgenomen, ook omdat de verborgen (indirecte) kosten

veel lager zijn. Voorheen deden we de eerstelijnsondersteuning zelf, maar is die nu helemaal ondergebracht bij GTS-Online. Dit betekent een enorme ontlasting. Deze helpdesk werkt prima en heeft een korte responstijd. Dit alles voor een inzichtelijke vaste prijs per werkplek per maand."

Werken kunnen we overal

De werkomgeving die de medewerkers op de lokale pc ervaren is echter nagenoeg identiek als de online werkomgeving: alle databestanden en applicaties zijn automatisch overal aanwezig. "Dit concept is erg mooi. Niet alleen zijn de werkplekken onderling volledig uitwisselbaar, je kunt zelfs vanuit de kroeg werken als je dat zou willen. Data wordt gesynchroniseerd tussen het datacenter en de werkplek voor zeer snelle toegang, applicaties worden gestreamed als ze nog niet op de werkplek aanwezig zijn," aldus Borms. "Projectleiders en uitvoerders zijn veel op locatie aan het werk, vaak 24 uren per dag en 7 dagen per week, en kunnen nu overal simpel gegevensbronnen inlezen. Ook werken vanuit thuis is net zo handig, ofwel op de zakelijke laptop van het werk ofwel vanaf een privé pc."

Tevreden de mobiele toekomst in

TSNed heeft een uitgebreide test gedaan met Huawei smartphones op basis van Android, met name ook voor toegang tot mail op de Exchange Server. De toestellen worden door GTS-Online niet actief beheerd, maar kunnen in noodgevallen wel op afstand worden gewist vanuit Exchange als ze bijvoorbeeld worden gestolen. Als alle huidige Blackberry-toestellen zijn vervangen, wordt de Blackberry Server uit het datacenter verwijderd.

TSNed is dik tevreden met de cloud-managed werkplek en de services van GTS-Online. "Het is een goed product, aangeboden door prima mensen. De organisatie verplaatst zich in onze organisatie en de techneuten hebben communicatieve capaciteiten," besluit Borms. "We zien de toekomst dan ook met vertrouwen tegemoet. Het eerstvolgende project is de ondersteuning voor tablets. Onze monteurs moeten nog urenstaten op papier invullen en aangezien de ICT-infrastructuur er klaar voor is, willen we bekijken hoe we dit het beste meteen online in BRAINS – ons projectplanningspakket – kunnen realiseren op een tablet."

Gebruikte producten en oplossingen

GTS-Online kiest - daar waar mogelijk - voor Microsoft-oplossingen

- Microsoft Windows servers, Hyper-V
- Microsoft System Center-suite voor beheer
- Microsoft Remote Desktop Services voor online workspaces en RemoteApp
- Microsoft Forefront Unified Access Gateway
- Microsoft Direct Access voor snelle beveiligde verbindingen
- Microsoft Branchecache, Outlook Cached mode en synchronisatie
- Active Directory en Group Policy voor authenticatie en autorisaties
- Microsoft App-V voor applicatievirtualisatie

Over GTS-Online

GTS-Online is een betrouwbare en complete ICT-aanbieder en een expert op het gebied van het beschikbaar stellen van applicaties en data op ieder gewenst tijdstip vanaf welke locatie dan ook - veilig en betrouwbaar. Of u er nu voor kiest om uw ICT-infrastructuur in huis te houden, alles 'uit de cloud' te halen of in ons datacenter onder te brengen, we gaan altijd op zoek naar die oplossing die voor onze klanten de beste is. Zo kan bijvoorbeeld een hybride omgeving ontstaan, zoals wij deze voor Traffic Service Nederland hebben ingericht.