

Klantcase 's Heeren Loo | outsourcingtraject netwerkbeheer

“De factor mens is minstens zo belangrijk als de factor techniek”

's Heeren Loo helpt mensen met een verstandelijke beperking: van ondersteuning aan huis tot opvang op woonlocaties door het hele land. De netwerkfaciliteiten op deze locaties werden beheerd door verschillende leveranciers. Het doel was dit terug te brengen tot één leverancier.

Niels Ras was als technisch consultant betrokken bij dit outsourcingtraject. “De drijfveer hiervoor was het organisatiebeheer. Kosten inzichtelijker en beheersbaar maken. Dat betekende tegelijk een andere inrichting van de ICT-organisatie, een andere manier van werken.”

Passend met de praktijk

Niels stond 's Heeren Loo bij in de contractbesprekingen met de nieuwe leverancier. “De eerste maanden zijn we bezig geweest het contract ‘passend’ te maken. Het contract voorzag niet in een aantal functionaliteiten waar in de praktijk wel behoefte aan bleek. Meer accesspoints op sommige locaties bijvoorbeeld. Het was een ingewikkeld proces, maar uiteindelijk lukte het wel.”



Dekkingsissues

In totaal werden 320 woonlocaties gemigreerd. Niels: “Uitgangspunt bij dit project was ‘mobiel tenzij’. Maar op veel woonlocaties was de mobiele dekking onvoldoende, omdat zij vaak liggen in een bosrijk (buiten)gebied. We maakten een beslisboom zodat we per locatie makkelijk het juiste scenario konden kiezen. Op sommige locaties was een vaste telefoon toch echt praktischer. Maar op andere locaties zijn er extra zendmasten geplaatst en werd het mobiele netwerk voor ons aangepast.”

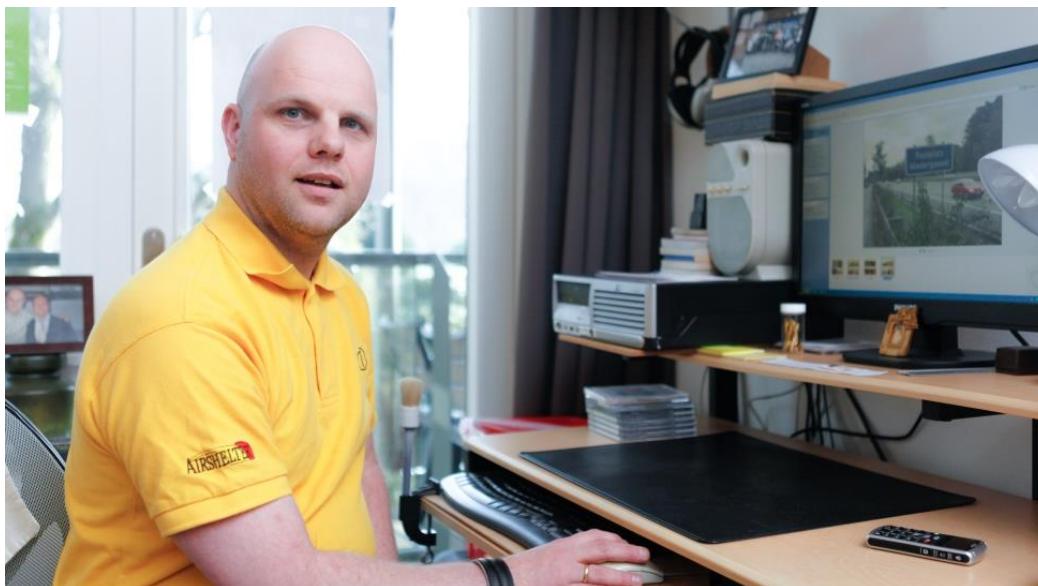
Creatief denken en snel schakelen

“Het ene moment presenteerde ik de voortgang aan het management, het andere moment stond ik op de werkvloer met technici te overleggen. Ook een belangrijk onderdeel: communicatie. Over de planning, het ter plekke bedenken waar switches of accesspoints moesten komen of de downtime bij de migratie van het LAN- en WAN-netwerk. Als je dit niet goed communiceert levert dit onherroepelijk problemen op voor de zorgorganisatie. Het is belangrijk snel te kunnen schakelen en creatief te denken: met de vastgoedbeheerder

van het pand, facilitaire zaken, de zorgmedewerkers op locatie. Dat maakte dit project ook erg dynamisch. De menselijk factor is hier minstens zo belangrijk als de technische factor.”

Inzichtelijk en eenduidig

“In de ICT-organisatie van 's Heeren Loo is veel veranderd. Waar medewerkers gewend waren veel zelf te regelen is dit nu ondergebracht bij de nieuwe leverancier. Het is nu hard werken om de nieuwe manier van werken in te bedden en ook om de beheersbaarheid van de ICT-organisatie op het gewenste niveau te krijgen. Het voordeel is dat het werk veel inzichtelijker en eenduidiger is geworden”, sluit Niels af.



Meer weten? [Neem contact op](#) met NiVo. Wij helpen u graag!

NiVo network architects is een ingenieurbureau gespecialiseerd in ICT-infrastructuur. Onze expertisegebieden zijn [networking](#), [datacenters](#), [cybersecurity](#), mobile, [unified communications](#) en [beheer & tooling](#).