



## Een uniforme mailomgeving voor De Zorggroep

*PQR implementeert Microsoft Office 365*

De Zorggroep wilde een uniforme mailomgeving om eenvoudig te kunnen communiceren met haar medewerkers. PQR heeft voorgesteld over te stappen op het nieuwe Microsoft Office 365 om zo een overzichtelijke en beheerbare ICT-mailomgeving te creëren. De mailomgeving is inmiddels up & running.

### De Zorggroep

De Zorggroep is in 2008 ontstaan uit een fusie tussen drie gerenommeerde zorgorganisaties: Thuiszorg midden-limburg, Stichting Land van Gelre en Gulick en Zorggroep Noord-Limburg. De Zorggroep staat met een keur van zorgdiensten en vele woon- en zorgcentra klaar voor iedereen in Noord- en Midden-Limburg die zorg nodig heeft, van jong tot oud. De Zorggroep heeft 8.700 medewerkers en werkt met 2.700 vrijwilligers. Daarnaast zijn er meer dan 10.000 cliënten (intramuraal, extramuraal, Groene Kruis Kraamzorg). Al deze mensen zijn verspreid over meer dan 85 locaties.

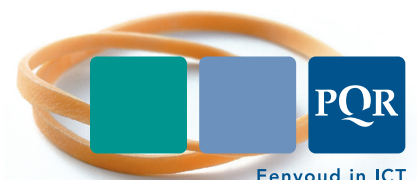
### Eén mailomgeving: @dezorggroep.nl

De afdeling PR & Communicatie van De Zorggroep wilde alle medewerkers kunnen attenderen op nieuwe informatie, berichten en documenten. Jo Smeets, Teamleider ICT Technisch Beheer: "In de oude situatie gebruikte iedereen een eigen mailomgeving met bijbehorende extensie, waardoor er een bonte verzameling aan adressen werd gebruikt. Wij zochten daarom naar een uniforme manier, één mailomgeving, om met onze medewerkers te kunnen communiceren." Bijkomende voordelen: de ICT-omgeving is beter te beheren en er worden kosten bespaard. De Zorggroep had besloten dat de afdeling HRM leidend zou worden in het toekennen van e-mailadressen. Omdat een deel van de medewerkers on premise en een deel in de cloud gaat werken, wilde De Zorggroep een hybride mailomgeving realiseren.

### Programma van Eisen

De Zorggroep heeft haar wensen in informatiesessies met vier leveranciers besproken. Hieruit is een Programma van Eisen voortgekomen met als belangrijkste aandachtspunten: één uniforme mailomgeving @dezorggroep.nl, met één wachtwoord per adres, uitbreiding met 6.500 mailadressen en minimaal 3.500 medewerkers blijven on premise werken.

Op basis van de feedback en de aanbiedingen van de vier ICT-leveranciers, besluit De Zorggroep de huidige omgeving aan te vullen met Office 365 (mail). Een deel van de medewerkers van De Zorggroep werkte al met Exchange 2007, wat een snelle ingebruikname ten goede zal komen. Ook speelde mee dat de Office 365 cloudoplossing al in Nederland en Ierland staat en derhalve niet aan de Patriot Act hoeft te voldoen. PQR mag dit project uitvoeren.



## PQR implementeert Office 365 bij De Zorggroep

Smeets: "PQR heeft een aantal jaren terug onze volledige infrastructuur vernieuwd, de server- en storage-omgeving. Tijdens onze gesprekken kwam naar voren dat de upgrade naar Office 365 minder eenvoudig zou zijn dan in eerste instantie werd verwacht (early adopter problemen) en extra eisen met zich mee zou brengen. Daarnaast is Office 365 zo nieuw dat er nog onvoldoende branchespecifieke software aan gekoppeld kan worden. Voor on-premise gebruikers was een migratie naar Exchange 2010 noodzakelijk om in beide omgevingen dezelfde look and feel te krijgen. En last but not least, Office 365 is in eerste instantie niet gemaakt voor gebruik in hybride omgevingen. Dat terwijl De Zorggroep ongeveer 5.000 mensen on-premise en 5.000 mensen in de cloud heeft werken."

Ook de archivering bleek meer voeten in aarde te hebben dan in eerste instantie verwacht. De Zorggroep had de gegevens in Exchange 2007 gearchiveerd. Door de gedwongen upgrade naar Exchange 2010 moest deze archivering ongedaan worden gemaakt; de opgeslagen gegevens zouden anders niet meer benaderd kunnen worden. Hierdoor moest de storage-omgeving worden vervangen en de backup moest worden geüpgrade.

### Resultaten

Inmiddels draait de nieuwe omgeving. Zo'n 5.000 medewerkers werken on-premise, ongeveer 5.000 in de cloud, De Zorggroep maakt gebruik van een echte hybride omgeving. "Per maand worden er handmatig gemiddeld 50 HRM gerelateerde wijzigingen doorgevoerd en is er een verloop van zo'n 100 medewerkers. Zitten medewerkers goed in het systeem, dan krijgen zij automatisch een login en wachtwoord voor het @dezorggroep.nl maildomein. Treden zij uit dienst, dan worden hun gegevens na een bepaalde periode automatisch opgeruimd of opgeslagen", aldus Smeets. "Het juist aanleveren van de persoonsgegevens blijft de bottleneck: worden de gegevens niet goed aangeleverd, dan heeft dat consequenties voor iemands ICT-omgeving en het functioneren daarvan. Wanneer de aantallen wijzigingen zo hoog blijven, gaan wij kijken naar de mogelijkheden voor verdere automatisering in de vorm van een identity management oplossing."

De vele wijzigingen in personeelsgegevens maakten het aanleggen van een datawarehouse voor archivering en beheer van de gegevens noodzakelijk. "Gelukkig is de kennis en kunde bij PQR-medewerkers meer dan gemiddeld, en daar hebben we tijdens dit 'pioniersproject' veel profijt van gehad", aldus Smeets.

### Probleemstelling

- De Zorggroep wil eenvoudig met haar medewerkers kunnen communiceren;
- De Zorggroep wil het gebruik van privé e-mailadressen beperken;
- Wachtwoorden voor intranet moeten automatisch worden gegenereerd, HRM is leidend in het toekennen van e-mailadressen;
- Eén wachtwoord policy.

### De PQR-aanpak

- PQR doet naar aanleiding van het Programma van Eisen een voorstel voor de implementatie van het nieuwe Microsoft Office 365;
- PQR belegt een kick-off meeting om deze keuze toe te lichten;
- Gedurende het project blijkt dat het pionieren vraagt om aanpassingen: een workaround voor problemen met inloggen, upgrade naar Exchange 2010, nieuwe storage-omgeving.

### Resultaat

- De nieuwe hybride mailomgeving is inmiddels in gebruik; 5.000 medewerkers van De Zorggroep werken on-premise, 5.000 in de cloud;
- PQR en De Zorggroep hebben de problemen rond inloggen, compatibiliteit Office 365 en branchespecifieke software en benaderen archief samen opgelost;
- De Zorggroep heeft een nieuw datawarehouse dat ook dienst doet als bron voor andere applicaties en voor mutatiehistorie van HRM persoonsgegevens.

