



CTAC CLOUD SERVICES

VIVARE STAPT IN DE CTAC CLOUD: VAN VOLLEDIG ON-PREMISE NAAR VOLLEDIG ON-DEMAND

Als je een nieuw mobiel telefoonabonnement afsluit, kijk je vooral naar het soort abonnement, het toestel dat erbij hoort, naar het bereik en of je goede service krijgt als er iets aan de hand is. Hoe een provider regelt dat het werkt – dat is minder interessant. Belangrijk is dat je kunt vertrouwen op de kwaliteit en de service! In diezelfde mindset ging Vivare op zoek naar een ontzorgende cloudleverancier. En vond Ctac.

Met 24.000 verhuureenheden is woningcorporatie Vivare een middelgrote corporatie. In Arnhem en vijf omliggende gemeenten bouwt, onderhoudt en verhuurt zij betaalbare sociale huurwoningen en biedt zij een thuis aan 55.000 bewoners.

Keuzes in de organisatie

Dat woningcorporaties voor uitdagingen staan, is evident. Onder de groeiende regeldruk moeten ze back to basics: het beschikbaar hebben en houden van betaalbare sociale huurwoningen. Een uitdaging die Vivare in een meerjarenstrategie vertaalde: Aanpakken en Waarmaken. Daarbovenop stelt de overheid een verhuurdersheffing in, een extra belasting die per corporatie jaarlijks in de miljoenen kan lopen. “Dat zijn enorme bedragen”, zegt Ton Eijpe, manager I&A, “Ook voor een club als Vivare. Daarom maken we nieuwe keuzes in de organisatie en verhuizen we bijvoorbeeld van zes locaties naar één.”

Kostenreductie en kwaliteit

Vivare is gaan bestuderen hoe processen als onderhoud en IT slimmer en goedkoper kunnen, met behoud van kwaliteit. Van de IT-organisatie wordt gevraagd mee te bewegen met de krimp. Zij ontvangt minder budget omdat het aantal Vivare-medewerkers afneemt, maar moet daarbovenop nog een bijdrage leveren aan de algehele kostenbesparing door de IT-kosten per medewerker omlaag te brengen. Eijpe: “We zochten naar een oplossing waarmee we onze IT betaalbaar konden houden en tegelijk beter dienstig konden maken aan het primaire proces. Onderdeel van deze kwaliteitsslag was continuïteit. Gebruikers verwachten dat ze bij een probleem altijd de helpdesk kunnen bellen. Om deze dienstverlening te borgen, kozen wij voor uitbesteden: gebruikmaken van de schaalgrootte van een externe partij, die zijn kennis en faciliteiten met meerdere organisaties deelt.”

Overgang van onderneming

Daarnaast formuleerde Vivare nog een derde parameter: de nieuwe 'oplossing' moest positief uitpakken voor de medewerkers. De Wet Overgang van onderneming schrijft namelijk voor dat bij uitbesteding van bedrijfsprocessen de betrokken werknemers mee overgaan naar de insourcer, met behoud van hun rechten en plichten. Vanuit deze condities ging Vivare de dialoog met de markt aan. Struikelblok voor de meeste providers die zij sprak, was dat ze de IT-medewerkers van de corporatie erbij krijgen. De kleine partijen waren te klein om de medewerkers te absorberen en de heel grote partijen pasten door hun omvang niet bij de Vivare-cultuur. Zo bleven er drie kandidaten over, waaronder Ctac.

Totale ontzorging

Dat Vivare uiteindelijk koos voor Ctac hing mede samen met Vivare's visie op automatisering als een gemakproduct. Denk aan telefonie: het is in beginsel onbelangrijk wie je provider is, zolang je maar bereik en goede service hebt. Zelfs over de kwaliteit wil je niet nadenken; je gaat ervan uit dat die door de provider wordt geborgd. Eijpe: "Vivare is niet louter op zoek naar een IT-oplossing, maar naar een partner waarmee ze haar ICT-kosten kan reduceren en tegelijk de dienstverlening aan medewerkers en huurders kan verbeteren. Een partner die snapt hoe wij als woningcorporatie werken en wat wij zoeken, namelijk een automatisering die flexibeler, slimmer en efficiënter is. Waar wij naartoe willen is dat wij functionaliteiten benoemen, bijvoorbeeld dat huurders online reparaties kunnen doorgeven of dat medewerkers altijd mobiel bereikbaar zijn, en dat de cloudprovider dit allemaal op de achtergrond regelt. Wat daar technisch voor nodig is en waar het vandaan komt, is voor ons van minder belang." Ctac bleek het beste deze rol van totale ontzorgers te kunnen waarmaken. En kon de gewenste dienstverlening leveren. Van Vivare's kant vereist de samenwerking een hoogwaardige regie, of in termen van de corporatie: goede kwaliteit informatiemanagement. De IT-afdeling is dan ook uitgebreid met drie informatiemanagers. "Dat is nodig, anders kun je niet uitbesteden", aldus Eijpe. "De rol van de IT-afdeling gaat van uitvoerend naar regisserend."

Partnership

Kenmerkend voor Vivare is dat ze haar IT-medewerkers heeft laten meebeslissen over de keuze van de cloudprovider; tenslotte komen ze er zelf te werken. Nadat in september 2014 de keuze viel op Ctac, zijn de medewerkers per 1 januari 2015 overgegaan. Vanaf dat moment was de corporatie van volledig on-premise over naar volledig on-demand in de cloud. Eijpe: "Alle functionaliteit die je hier ziet, komt van Ctac. Voor alle applicaties is Ctac ons eerste aanspreekpunt, ook richting de andere leveranciers. In zo'n constellatie moet je echt partners zijn, anders werkt het niet."

Toekomstvast

In dit partnership is ook de vierde parameter, die van toekomstvastheid, geborgd. Eijpe: "De software die we nu afnemen is nog Vivare-specifiek, dus relatief kostbaar. Komende jaren gaan we meer standaardapplicaties afnemen. We hoeven ons dan helemaal niet meer te bekommeren over inrichting of beheer. Medewerkers die bepaalde functionaliteit nodig hebben, klikken op een paar knoppen of downloaden een app en kunnen direct aan de slag. Waar het op aankomt is dat de business weer eigenaar wordt van de IT. Vivare is niet uniek in haar processen, dus waarom zouden wij opnieuw het wiel uitvinden? Cloudaanbieders ondersteunen dit door hun dienstverlening te standaardiseren en modulariseren. Je selecteert wat je nodig hebt en betaalt naar gebruik. Mooi toch? En wat nog mooier is: door onze processen slimmer en efficiënter aan te pakken, kunnen we de klant beter helpen. En sneller."

Meer informatie?

Neem contact op via telefoonnummer +31 (0)73 692 06 92 of stuur een e-mail naar info@ctac.nl.



Ctac - enabling your ambitions

Ctac helpt als innovatieve ICT Solution Provider klanten bij het realiseren van hun ambities. Dat doen we door het ontwikkelen en implementeren van branchegerichte oplossingen die exact inspelen op de bedrijfsprocessen van klanten in uiteenlopende sectoren. Met een passie voor technologie en een scherp oog voor bedrijfsprocessen werken we dagelijks op het snijvlak van business en IT. De sector-specifieke totaaloplossingen voor onder meer retail, wholesale, real estate en charity zijn samen met klanten ontwikkeld. We completeren deze composed solutions met een volwaardig pakket van diensten, variërend van businessconsultancy tot managed services en software-ontwikkeling tot mobility- en cloud-diensten. Daarbij kiezen we altijd voor een professionele benadering, een innovatieve invalshoek en transparant, persoonlijk contact. Ctac is genoteerd aan Euronext Amsterdam.

CTAC THE NETHERLANDS

Meerendonkweg 11, Postbus 773
5201 AT 's-Hertogenbosch
T. +31 (0)73 692 06 92
E. info@ctac.nl
L. www.ctac.nl

CTAC BELGIUM

Uilenbaan 82
2160 Wommelgem
T. +32 (0)3 354 09 79
E. info@ctac.be
L. www.ctac.be

CTAC FRANCE

54-56 Avenue Hoche
75008 Paris
T. +33 (0)1 56 60 53 89
E. info@ctacfrance.fr
L. www.ctacfrance.fr

Ctac N.V. 2015, alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotocopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een databank of retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ctac N.V.