



Reference case RID Utrecht

RID Utrecht verzorgt de ICT voor de gemeenten Baarn, Bunnik, DeBilt, Soest, Utrechtse Heuvelrug, Wijk bij Duurstede en de regionale sociale dienst Kromme Rijn Heuvelrug. RID Utrecht ondersteunt in totaal zo'n 1.800 medewerkers bij het dagelijks gebruik van ICT-systemen, beheert de ICT-infrastructuur en telefonie en passen die aan op basis van nieuwe wensen of ontwikkelingen.

De ICT-systemen waarmee de deelnemende gemeentes en regionale sociale dienst mee werken worden complexer en de dienstverlening aan de inwoners wordt daarvan steeds meer afhankelijk. Door de samenwerking in de RID Utrecht zijn de systemen minder kwetsbaar en kan de dienstverlening verbeterd worden. Edwin Wolkorte is teamleider van Technisch Beheer binnen RID Utrecht. Technisch beheer bevat o.a. technisch beheerders, technisch applicatiebeheerders en technisch specialisten.

“

Wat voor ons heel belangrijk is in de keuze voor een storage partner, is flexibiliteit en proactiviteit.

”



THE **STORAGE**
PROFESSIONALS

In 2012 is RID Utrecht als shared service center opgericht om de ICT van de verschillende gemeenten efficiënter in te regelen. Edwin Wolkorte: “Er moest een totaal nieuwe infrastructuur ontworpen worden waar de gemeenten gebruik van kunnen maken.

Deze staat inmiddels en de gemeentes zijn overgezet naar de nieuwe infrastructuur. Er is fors geïnvesteerd in de nieuwe omgeving: alle datacenters zijn nieuw, inclusief server en storage capaciteit.”



RID Utrecht en The Storage Professionals

RID Utrecht heeft een supportovereenkomst met The Storage Professionals. Concreet houdt dit het volgende in: ondersteuning buiten kantooruren, monitoring van de omgeving, meldingen van zaken die niet goed lijken te draaien en maandelijkse rapportages en overlegsessies. De relatie met The Storage Professionals gaat terug naar de tijd voordat RID Utrecht en The Storage Professionals bestonden. Edwin Wolkorte: “Eén van de aangesloten gemeenten is de Gemeente Soest en vanuit die gemeente was er destijds al contact met toendertijd Storage Support, tegenwoordig The Storage Professionals. Wat voor ons heel belangrijk was in de keuze voor een storage partner, en waar we nog steeds veel waarde aan hechten, is flexibiliteit en proactiviteit. Als je kijkt naar de rol van storage binnen onze omgeving is dat cruciaal. We beschikken over onze eigen specialisten, maar willen daarnaast een partij die direct kan schakelen als wij extra expertise nodig hebben.” RID Utrecht was op zoek naar een trusted advisor: een partner die met hen meedenkt, een duidelijke visie heeft op de toekomst en die niet achterover leunt en pas in actie komt wanneer er problemen ontstaan. “Die eigenschappen hebben we gevonden bij The Storage Professionals.”, aldus Wolkorte. “Ter illustratie: Onlangs hadden we een vrij grote verstoring op onze storage omgeving, waarbij de performance dermate slecht was en er een onwerkbaar situatie

ontstond voor de eindgebruiker. We hebben toen contact opgenomen met The Storage Professionals en er zijn direct storage professionals beschikbaar gemaakt, waarvan één van de consultants direct bij ons op locatie is gekomen om er met onze eigen specialisten naar te kijken. Om de storing te verhelpen hebben we hier meerdere dagen aan moeten werken. Niet alleen overdag, maar ook 's nachts. Vanuit The Storage Professionals is er vanaf dag 1 ontzettend veel prioriteit aan gegeven. Toen er na een paar dagen nog steeds geen oplossing in zicht was, is op advies van The Storage Professionals tijdelijk de storage omgeving vervangen. Hierdoor konden de gebruikers weer hun werk doen. Hierin komt heel duidelijk de flexibiliteit en het proactief meedenken van The Storage Professionals naar voren.”

“We waren op zoek naar een trusted advisor. Een partner die met ons meedenkt en een duidelijke visie heeft op de toekomst.”

Er is sprake van vertrouwen in de samenwerking

Sinds de samenwerking tussen RID Utrecht en The Storage Professionals is er een stabiele omgeving gecreëerd die goed performt. Edwin Wolkorte: “De samenwerking verloopt goed. Wanneer er bepaalde zaken aan het licht komen worden die besproken van beide kanten. Er is wederzijds veel vertrouwen en daar hecht ik veel waarde aan. Er is ook niet zozeer sprake van een klant-leveranciersverhouding. The Storage Professionals is de afgelopen jaren natuurlijk flink gegroeid, maar dat heeft op geen enkele manier invloed gehad op de kwaliteit van de

dienstverlening. Daar heb ik veel respect voor. Terugkijkend op de samenwerking tot nu toe heeft The Storage Professionals zich absoluut bewezen.” Het onderscheidende vermogen zit volgens Wolkorte dan ook met name in de manier van samenwerken. “Want laten we eerlijk zijn, kennis en ervaring zou je ook bij andere partijen kunnen vinden. Je daarin onderscheiden is volgens mij niet realistisch. Het zijn zaken als proactiviteit, flexibiliteit, proactief beheer en de mate van betrokkenheid die in mijn ogen het verschil maken.”

“Het zijn zaken als proactiviteit, flexibiliteit, proactief beheer en de mate van betrokkenheid die in mijn ogen het verschil maken.”