



SUCCESS STORY: HVO-QUERIDO

Binnen 2 maanden naar een moderne IT-infrastructuur

De samenwerking tussen HVO-Querido en Bechtle begon uit de behoefte van HVO-Querido om hun IT-infrastructuur te moderniseren en te optimaliseren. HVO-Querido was op zoek naar een betrouwbare partner die hen kon ondersteunen bij de transitie naar een nieuwe werkplekomgeving gebaseerd op Microsoft 365. Bechtle, met haar bewezen diensten en klantgerichte aanpak, werd uiteindelijk gekozen om dit project te realiseren.

Het resultaat? Binnen twee maanden werden 1800 medewerkers voorzien van nieuwe apparaten, inclusief adoptietraining voor de eindgebruiker en ondersteuning voor de IT-afdeling vanuit Bechtle.



Sector
Zorg



Organisatie
HVO-Querido



Soort project
Workspace



Aantal medewerkers
+/- 1800

Oplissing

- ▮ Vervanging van verouderde hardware en betere administratie en beheer van hardware-assets
- ▮ Implementatie van een dedicated helpdesk
- ▮ Levering en installatie van apparatuur op locatie
- ▮ Ondersteuning bij de migratie naar Microsoft 365 en opleiding en adoptieprogramma's voor medewerkers

Uitdagingen voor de start

- ▮ Frequent voorkomende storingen en lange doorlooptijden voor technische oplossingen door verouderde IT-omgeving
- ▮ Moeite om de toenemende vraag naar mobiele apparaten te beheren
- ▮ Inefficiënties en onnodige kosten door geen goed overzicht van de hardware-assets

Resultaten

- ▮ Snelle uitrol van nieuwe apparatuur
- ▮ Ontzorging van de IT-afdeling
- ▮ Verbeterde ondersteuning
- ▮ Moderne, efficiënte en up-to-date IT-infrastructuur



BECHTLE



OVER HVO-QUERIDO

HVO-Querido is een zorgorganisatie die zich inzet voor kwetsbare mensen in de samenleving. Met ongeveer 1800 medewerkers verspreid over 60 locaties in en rond Amsterdam, biedt HVO-Querido een breed scala aan diensten, waaronder maatschappelijke opvang, beschermd wonen, en ambulante begeleiding. De organisatie streeft naar een inclusieve samenleving waarin iedereen meetelt en krijgt hierbij ondersteuning van een dedicated IT-team van 10 personen.



Wat was de aanleiding van dit project?

We spreken met Marco Pollie, ICT-Regisseur bij HVO-Querido. Marco legt uit dat HVO-Querido vaak last had van IT-storingen en lange doorlooptijden voor het oplossen van technische problemen. Dat kwam door hun verouderde IT-omgeving. Daarnaast hadden ze geen goed overzicht van hun hardware-assets, wat leidde tot inefficiënties en onnodige kosten. Ook stond de IT-afdeling voor de uitdaging om de toenemende vraag naar mobiele apparaten te beheren – een hele taak voor zo'n klein team.



Waarom viel de keuze voor Bechtle?

HVO-Querido koos voor Bechtle na een RFP waarin verschillende IT-leveranciers werden uitgenodigd om hun voorstellen in te dienen. Bechtle werd gekozen vanwege hun volledige werkplekpropositie, die perfect aansloot bij de wensen van HVO-Querido. De keuze viel op Bechtle vanwege hun bewezen expertise in CMDB-optimalisatie, support op mobiele devices, en hun capaciteit om de gehele transitie te managen. Marco geeft als bijkomend voordeel de bestaande samenwerking met vaste partners, zoals PQR voor Microsoft-diensten. PQR is de zusterorganisatie van Bechtle, wat aanzienlijke voordelen voor de samenwerking opleverde.

Marco (HVO-Querido):

“Met de keuze voor Bechtle hebben wij een grote ICT-partner gevonden die voor HVO-Querido de juiste partijen zoekt bij de vraagstukken die er leven.”

Welke oplossing werd er geboden?

Bechtle bood een Hybrid DAAS (Device as a Service) oplossing aan, waarbij de wensen en behoeften van HVO-Querido centraal stonden. Samen werd de CMDB (Configuration Management Database) geoptimaliseerd en werden duidelijke afspraken gemaakt in een SLA (Service Level Agreement). De oplossing omvatte onder andere:

- Vervanging van verouderde hardware met nieuwe notebooks en mobiele telefoons;
- Implementatie van een dedicated helpdesk voor snelle ondersteuning;
- Levering en installatie van apparatuur op de werkplek van de medewerkers;
- Ondersteuning bij de migratie naar de Microsoft 365-omgeving;
- Opleiding en adoptieprogramma's voor medewerkers om de nieuwe werkwijzen te omarmen.

Waar lagen de uitdagingen voor Bechtle?

De uitdaging was om dit hele project in slechts twee maanden tijd te realiseren. Alles wat binnen de standaard valt, was heel snel te realiseren. Zodra er maatwerk werd gevraagd, moest er samen gezocht worden naar een oplossing. Een voorbeeld hiervan zijn devices die door meerdere leden van een team worden gebruikt. Dit valt buiten de standaard en vereiste een specifieke aanpak.

Hoe is het gehele traject verlopen?

Het traject verliep voorspoedig en binnen een strakke tijdlijn. Binnen twee maanden werden 1800 medewerkers voorzien van nieuwe apparatuur. Dit werd gerealiseerd door vier centrale locaties in te richten als 'wasstraten' waar medewerkers hun oude apparatuur konden inleveren en direct hun nieuwe apparaten, inclusief uitleg over beveiligingsmaatregelen, in ontvangst konden nemen. De medewerkers van HVO-Querido ervoeren dit als zeer positief, omdat zij snel en efficiënt geholpen werden op een locatie in de buurt.

Marco (HVO-Querido):

“Medewerkers hebben het traject als heel prettig ervaren. Zo konden ze hun oude apparaat inleveren en nieuwe apparaat ophalen bij een locatie dicht bij hen in de buurt. Ook kregen ze daar uitleg over hoe ze moesten inloggen, hoe ze de authenticator moesten gebruiken, enzovoorts, al dan niet persoonlijk of in kleine groepjes. En zo stonden ze binnen twee en een half uur weer buiten. Mét nieuwe apparatuur.”

Gedurende het project werd de IT-afdeling van HVO-Querido ontzorgd, waardoor zij zich konden focussen op strategische en tactische zaken. De samenwerking met Bechtle werd ervaren als een warm bad, waarbij Bechtle steeds meedacht en zich flexibel opstelde om aan de behoeften te voldoen.



Waarom zou je Bechtle als IT-partner aanbevelen?

Marco zou Bechtle zeker aanbevelen aan andere zorgorganisaties, en wel vanwege de volgende redenen:

1. Persoonlijke benadering en klantgerichtheid

Bechtle luistert naar de wensen van de klant en biedt oplossingen op maat die daadwerkelijk waarde toevoegen;

2. Snelle en efficiënte dienstverlening

De transitie naar nieuwe apparatuur en de migratie naar Microsoft 365 werden binnen een kort tijdsbestek gerealiseerd, wat zorgde voor minimale verstoring van de dagelijkse werkzaamheden;

3. Betrouwbare ondersteuning

De dedicated helpdesk en heldere rolverdeling hebben gezorgd voor een verbeterde ondersteuning en snellere afhandeling van IT-gerelateerde vragen en problemen;

4. Expertise en bewezen oplossingen

Bechtle's expertise in CMDB-optimalisatie en hun Hybrid DAAS propositie hebben ervoor gezorgd dat HVO-Querido nu beschikt over een moderne en efficiënte IT-infrastructuur;

5. Toekomstgerichte samenwerking

De samenwerking met Bechtle biedt perspectief voor verdere ontzorging en optimalisatie van de IT-dienstverlening, wat bijdraagt aan de missie van HVO-Querido om de beste zorg te bieden aan hun cliënten.

Met deze succesvolle samenwerking heeft HVO-Querido niet alleen hun IT-infrastructuur naar een hoger niveau getild maar ook de basis gelegd voor toekomstige innovaties en verbeteringen. Mede dankzij de betrouwbare en professionele ondersteuning van Bechtle.

Marco (HVO-Querido):

"Bechtle en hun vaste partners hebben echt een puik stukje werk geleverd! In nog geen twee maanden tijd hebben we bijna 1800 medewerkers van nieuwe apparatuur voorzien."

Marco (HVO-Querido):

"Waarom ik Bechtle zou aanraden? Kort gezegd: het persoonlijke contact, de snelheid van handelen en de goede dienstverlening."



Wil je meer weten over deze Success Story of over andere workspace-oplossingen die we aanbieden? Neem een kijkje op de website.