



PQR begeleidt Gemeente Helmond bij de transitie naar een moderne werkplek



Gemeente Helmond stond voor de uitdaging om haar traditionele kantooromgeving om te zetten naar een moderne werkplek, waarbij medewerkers de mogelijkheid hebben om hybride te werken. Om deze transitie te realiseren, heeft de gemeente de expertise van PQR ingeschakeld.

Samen met de ICT beheerorganisatie van Gemeente Helmond, verzorgde PQR de transitie; van het uitwerken van een functioneel naar een technisch ontwerp, tot aan de invoering van de nieuwe werkplek en de begeleiding hiervan.

De wens voor een toekomstbestendige werkplek

De aanleiding vanuit Gemeente Helmond voor deze transitie was de behoefte aan een nieuwe digitale werkplek en vernieuwing van de infrastructuur. Marty van der Hoek, Senior ICT adviseur bij Gemeente Helmond, licht toe: "Als gemeente wilden we graag een toekomstbestendige werkplek creëren, zeker met het oog op de verhuizing naar ons nieuwe, moderne stadskantoor; het Huis voor de Stad. We liepen steeds vaker tegen knelpunten aan, dus was het noodzakelijk om een gebruiksvriendelijke, flexibele werkomgeving te ontwikkelen met de mogelijkheid om locatieonafhankelijk te werken. En uiteraard een omgeving die voldoet aan de eisen op het gebied van informatiebeveiliging en beheer."

Vanuit de gemeente werd een functioneel ontwerp geschreven, waarin een aantal belangrijke elementen naar voren kwamen, te weten het optimaliseren van het gebruiksgemak, locatieonafhankelijk werken, informatiebeveiliging en het beheer. Gedurende de opstartfase van het project barstte de COVID-19 pandemie in volle hevigheid los, waardoor het belang van remote werken extra duidelijk werd en er baat bij was het project spoedig voort te zetten.

Toen het functioneel ontwerp gereed was, moest dit vervolgens door een specialist worden vertaald naar een technisch verhaal. PQR bleek hiervoor de partij bij uitstek voor professioneel advies.

Moderne werkplek voor optimaal gebruiksgemak

In samenwerking met Gemeente Helmond stelde PQR een plan van aanpak op om de werkomgeving van de gemeente in te richten. Het doel was om de eisen uit het functioneel ontwerp te vertalen naar een technisch verhaal, waarbij Microsoft als leidraad fungeerde. Voor de werkomgeving werd gekozen voor een Moderne werkplek van Microsoft met Windows 10; een flexibel platform dat goed is aan te passen aan persoonlijke voorkeuren. Uitgangspunt hierbij is dat de gebruiker slechts één omgeving nodig heeft die alle faciliteiten, diensten en applicaties bevat die nodig zijn om efficiënt te werken. Gemeente Helmond heeft een hybride applicatieomgeving met on-premises en cloud applicaties, waarbij een verschuiving plaatsvindt naar de cloud. Zowel de cloud als on-premises applicaties zijn zoveel mogelijk via internet toegankelijk gemaakt, op basis van een SaaS oplossing published app of VPN, waarbij laatstgenoemde enkel beschikbaar is vanaf een werkplek van Gemeente Helmond.

Eenvoudig toegang tot traditionele applicaties via published apps

Indien traditionele client-server applicaties die afhankelijk zijn van het datacenter extern beschikbaar moeten zijn, draaien deze op het VMware Horizon platform. Ze worden op een handige manier aangeboden als published app op de Moderne Werkplek. Bij voorkeur op VPN, waarbij latency en stabiliteit een aandachtspunt is. Deze published apps zijn op dezelfde manier toegankelijk als de andere applicaties, want voor de gebruiker staan alle applicaties op één plek, namelijk in de Liquit Digital Workspace. De Moderne Werkplek combineert zo op een slimme manier de voordelen van applicaties die in de cloud staan, die lokaal worden aangeboden en applicaties die als published app beschikbaar zijn. Hierdoor kunnen gebruikers efficiënt werken, zonder gehinderd te worden door technische beperkingen. Door Liquit te combineren met de moderne werkplek en VMware omgeving, kunnen applicaties vanuit één oplossing worden geïnstalleerd en aangeboden aan de eindgebruikers, ongeacht de locatie vanaf waar gewerkt wordt.

Van der Hoek: "Hoewel het systeem een investering is, verdient je de kosten snel terug door een afname van de beheerkosten. De technologie werkt optimaal, zonder dat onze collega's zich zorgen hoeven te maken over de manier waarop het werkt. Zij kunnen zich volledig focussen op hun werkzaamheden, wat de productiviteit ten goede komt."

Naast het inrichten van de werkomgeving, verzorgde PQR ook de beveiliging van de werkplekken, servers en het netwerk van Gemeente Helmond.

Om een solide beveiligingsniveau te waarborgen, zijn zowel de werkplekken als de servers opgenomen in Microsoft Defender for Endpoint: een cyberbeveiligingstool die apparaten en gegevens beschermt tegen malware, spyware en andere schadelijke software. Daarnaast zijn op de Windows werkplekken ook de Intune Security Baselines geactiveerd, wat zorgt voor een beschermde werkplek, die tegelijkertijd volledig functioneel blijft.

Tevens wordt Conditional Access gebruikt; voor een veilige toegang tot bestanden én om ervoor te zorgen dat een device aan bepaalde condities voldoet voordat het toegang krijgt tot de netwerkomgeving van gemeente Helmond. Met Windows Hello for Business wordt extra verificatie gevraagd bij Windows werkplekken. Dit kan gedaan worden met gezichts- of vingerafdrukherkenning. Door deze maatregelen wordt de veiligheid verhoogd, terwijl het gebruiksgemak optimaal blijft.



Pilot voorafgaand aan uitrol van de implementatie

Nadat PQR technisch alles mogelijk had gemaakt om de nieuwe werkplek te realiseren, ging er een pilot van start. Van der Hoek: "Vanuit de gemeente hadden we een pilotgroep samengesteld, bestaande uit diverse gebruikers met verschillende rollen en digitale vaardigheden. Na het uitvoeren van een enquête onder de pilotgebruikers, kwam al het mooie cijfer 7,0 naar voren voor de verschillende onderdelen van de proeftuin 'Nieuwe Digitale werkplek'. De punten die hieruit voortvloeiden hebben we opgepakt en aangepast, waarna de implementatie van start kon gaan."



Adoptieplan voor een soepel verloop van de transitie

Om de transitie zo soepel mogelijk te laten verlopen, was het belangrijk om de medewerkers van Gemeente Helmond actief te betrekken. Daarom stelde PQR een adoptieplan op, dat onder meer trainingen omvatte om medewerkers bekend te maken met de nieuwe technologieën en werkprocessen. "In niet al te grote groepen van maximaal 20 personen werden er in de Raadzaal adoptiesessies gehouden. Op deze manier was er voor iedereen voldoende tijd om vragen te stellen en genoeg ruimte voor persoonlijke aandacht. Er werd een reserveringssysteem geopend waar medewerkers zich konden inschrijven, en daar werd goed gebruik van gemaakt. De trainingen werden ontzettend goed ontvangen door onze medewerkers. Door hen gedurende dit proces goed te begeleiden bij de nieuwe manier van werken, kunnen zij efficiënt werken in de nieuwe werkomgeving én zijn ook zij overtuigd van de voordelen die de nieuwe werkomgeving hen biedt. Eventuele zorgen of onduidelijkheden konden zo tijdig worden aangepakt.", aldus Van der Hoek.

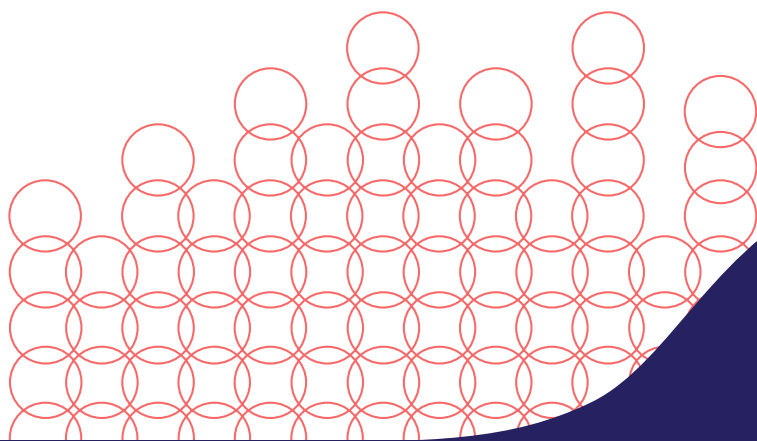
Nadat de werkplekken waren geïmplementeerd, en de medewerkers de nodige informatiesessies hadden gevolgd, was het belangrijk om de nieuwe werkwijze te borgen. Alle informatie betreft de transitie werd daarom opgenomen in het reeds bestaande informatieportaal, waarbij de ICT Servicedesk als aanspreekpunt dient en ondersteunt waar nodig. Aan de hand van de verschillende behoeften wordt bekeken hoe het best invulling kan worden gegeven aan de borgingsfase. Dit middels een plan van aanpak met onder meer op maat gemaakte trainingen, aanvullende instructies en opfrismomenten ter optimalisatie van de digitale vaardigheden. Het is namelijk van belang dat de gebruikers zo optimaal mogelijk gebruik blijven maken van de IT-voorzieningen.

Een zeer prettige samenwerking met PQR

Van der Hoek: "De remote werkplekken zijn inmiddels geïmplementeerd. Daarbij zijn de nodige aanpassingen doorgevoerd ter optimalisatie van de grafische performance. We zijn zeer te spreken over de nieuwe werkomgeving, die geheel op basis van het advies van PQR is ingericht.

We kunnen locatieonafhankelijk werken, we hebben een uniforme gebruikersinterface en men hoeft niet naar verschillende omgevingen te schakelen. Onze medewerkers kunnen zich volledig focussen op hun werk, zonder na te hoeven denken over de technologie; de achterkant is geregeld. Daarbij is security een zeer belangrijk onderdeel in de hele IT-omgeving en voldoen we aan alle veiligheidsnormen.

Mede dankzij een goed uitgedacht adoptieplan is de overgang ook soepel verlopen. We hebben dit hele traject met PQR als zeer prettig ervaren! Onder meer door de prettige samenwerking, kennis en kunde van het bedrijf en flexibiliteit van de dienstverlening. De basis staat, waardoor we nu de optimalisatieslag kunnen maken."



PQR. Rustmakers in IT.

Vragen? Stel ze aan één van onze rustmakers.
Ga naar www.pqr.com/contact
of bel naar **030 662 9729**.

PQR B.V.
Papendorpseweg 91
3528 BJ Utrecht
Nederland

T +31 30 662 97 29
info@pqr.nl
www.PQR.com
[@PQRnl](https://twitter.com/PQRnl)