

# GEMEENTE ENSCHEDA

*"Er zijn veel tools die de talrijke Citrix scripts helpen op orde te krijgen. Maar alleen RES PowerFuse en RES Wisdom maken dit écht gemakkelijk."*

**Tonny Lievers**, senior IT consultant

Gemeente  Enschede

IT Oost Nederland 

## DE SITUATIE

Met zo'n 140.000 inwoners is Enschede de dertiende grootste stad in Nederland. De IT-afdeling voorziet het stadhuis en alle kantoren van de benodigde IT diensten. In totaal werken er 2200 mensen bij de gemeente. De IT infrastructuur draait op Windows Microsoft 2000 servers, Windows Server 2003 Servers. Op de fat clients draait Windows XP, op de thin clients Windows CE. In totaal gaat het om 1900 desktops.

Enschede heeft meer dan 100 Citrix Servers in gebruik, waarin Citrix Presentation Server de applicaties bij de gebruikers (verdeeld over verschillende locaties) brengt. De ambtenaren gebruiken Microsoft Office 2003 en ongeveer 600 andere applicaties.

## DE UITDAGING

"De IT afdeling van Gemeente Enschede had haar handen meer dan vol aan het managen van pc's en thin clients," beschrijft Tonny Lievers, een van de senior IT consultants. "In 2004 bereikte de hoeveelheid energie en tijd die we hierin stopten een grens. We hadden dringend een efficiënte manier nodig om persoonlijke werkomgevingen te managen en veiligheid te waarborgen. De standaard Windows installatie staat namelijk iedere gebruiker toe om de configuratie te veranderen. De IT mensen kregen er genoeg van om constant de problemen op te lossen die hiermee gepaard gingen."

Omdat het aantal verschillende hardware configuraties inmiddels was gestegen tot meer dan 1000, wilde de IT afdeling de software distributie minder complex maken. Ook wilde de gemeente werken aan betere support voor gebruikers. "De gemeentelijke staf had behoefte aan stabiele systemen en betere support."

In eerste instantie besloot de IT afdeling om Citrix Presentation Server te gebruiken om het aanbieden van applicaties makkelijker te maken. Maar nog steeds bleek het lastig om gebruikers te voorzien van de juiste set van applicaties mét de juiste set van persoonlijke instellingen. "Er zijn veel tools die de talrijke Citrix scripts helpen op orde te krijgen. Maar alleen RES PowerFuse en RES Wisdom maken dit écht gemakkelijk."

>>

## DE OPLOSSING

RES PowerFuse stelt Enschede's IT in staat om de applicatie distributie te versimpelen, naar zowel thin client als fat client gebruikers. "Het geeft ons één harmonieuze interface voor alle system administrator taken. De RES PowerFuse features die het hoogst gewaardeerd worden zijn het vergemakkelijken van applicatie distributie, printer management, directory services en geografische controle over applicaties," aldus Lievers.

IT Oost Nederland (Hengelo) speelde vanaf het eerste begin een adviserende en ondersteunde rol, met hun uitgebreide kennis over zowel Citrix als RESPowerFuse. Gemeente Enschede was een early adopter van RES Wisdom, ook op aanraden van IT Oost Nederland.

RES Wisdom vereenvoudigt het beheer van software op pc's en servers. De IT staf heeft hier veel baat bij: het helpt hen registry settings aan te passen, events te monitoren, services te veranderen en patches en hot fixes te installeren.

"Als een applicatie niet werkt, wordt dit gelogd door RES Wisdom. Zo houden we onze systemen schoon en kunnen we gebruikers sneller van dienst zijn." Volgens Lievers maakt RES Software de inzet van nieuwe SBC applicaties bliksemsnel. Een medewerker kan binnen enkele minuten beschikken over een nieuw programma, want de RES PowerFuse settings hebben gebruikersrechten en andere configuraties al in zich. Een applicatie verwijderen is al net zo makkelijk. Hoewel gebruikers niet zullen merken in welke mate RES PowerFuse hun systemen heeft veranderd, is het beheer voor de IT staf vele malen beter geworden.

## DE VOORDELEN

RES Software producten leiden er in Enschede toe dat slechts 4 IT mensen meer dan 100 Citrix servers en meer dan 400 fat clients beheren. En dat terwijl de gemeente vooraf nog overwoog om meer mensen aan te nemen. "We hadden berekend nog minstens

vier extra mensen nodig te hebben om de service te leveren die van ons werd verwacht. Die extra handen zijn nu niet nodig."

Ook maakte RES PowerFuse in de SBC omgeving inzichtelijk dat verschillende applicaties dezelfde functionaliteit boden. "We hadden daardoor minder software nodig en hebben het aantal applicaties met zo'n 30% gereduceerd," aldus Lievers.

## DE TOEKOMST:

Enschede verwacht dat haar IT organisatie zal uitgroeien tot een IT dienstverlener voor de regionale overheden. De IT afdeling groeit dan uit tot een Shared Service Center, een proces dat de verantwoordelijkheden van de administrations zal uitbreiden en de manier van applicaties aanbieden zal veranderen.

Integratie van de bestaande IT systemen in één architectuur die verschillende overheidsinstellingen ondersteunt, zal veel meer van ons eisen qua beschikbaarheid en veiligheid," verwacht Tonny Lievers. Zonder geavanceerde tools als RES Software producten zou beheer van dit soort complexe geïntegreerde systemen erg moeilijk worden.

De toekomstige IT systemen moeten gaan communiceren met op zichzelf staande organisaties. Dat betekent dat er verantwoordelijkheden gelegd moeten worden bij mensen buiten onze eigen organisatiescope. Ik reken op RES Software om ons hierbij te ondersteunen."