

Vernieuwde IT-infrastructuur bij HDI-Gerling leidt tot hogere productiviteit onder medewerkers



Situatie HDI-Gerling

HDI-Gerling Verzekeringen heeft ruim drie jaar geleden een aantal grote wijzingen doorgevoerd in het organisatiebeleid voor zowel het hoofdkantoor in Rotterdam als het filiaal in Amsterdam Zuidoost. Eén van de belangrijkste wijzigingen daarin was de focus om meer gebruik te gaan maken van Microsoft-technologie voor hun verzekeringstechnische applicatie.

Deze verandering had onder andere te maken met het feit dat HDI-Gerling terug wilde naar hun core business; schadeverzekeringen afsluiten. Eerder maakte de verzekeraar gebruik van het IBM iSeries-platform waar de complete verzekeringstechnische applicatie op draaide. “Uiteindelijk hebben we besloten om toch voor het Microsoft-platform te kiezen, omdat wij vinden dat dit beter bij onze organisatie past”, aldus Vincent van Hees, hoofd automatisering bij HDI-Gerling. “Uiteraard heeft deze verandering tot behoorlijk wat aanpassingen in onze bestaande IT-infrastructuur geleid, mede omdat we weinig tot geen kennis hadden van het Microsoft-platform. Voor het verkrijgen van deze expertise hebben we op aanraden van een derde partij Avanade benaderd.”

In het voorjaar van 2008 zijn de eerste contacten tussen Avanade en HDI-Gerling gelegd waarbij HDI-Gerling Avanade heeft gevraagd om hen te helpen bij het optimaliseren en robuust maken van de bestaande IT-infrastructuur. Deze vraag kwam onder andere voort uit een eerdere migratie van Lotus Notes naar Exchange, waarbij de implementatie is volbracht door een andere partij.

Echter, de resultaten en het proces van de implementatie voldeden niet aan de eisen en verwachtingen van HDI-Gerling, waarop zij vervolgens hebben besloten om Avanade bij het project te betrekken. Avanade kreeg uiteindelijk de opdracht om een complete nieuwe IT-infrastructuur neer te zetten.

Zakelijke technologie

Eind 2008 is er door Avanade in samenwerking met HDI-Gerling een blauwdruk geschreven voor de nieuwe IT-infrastructuur. Deze was eerder niet beschikbaar binnen de organisatie. In 2009 is het project van start gegaan en zijn alle onderdelen ingevuld en uitgevoerd. Een belangrijke vereiste van de nieuwe infrastructuur en het Microsoft-platform was dat het voor HDI-Gerling moest voldoen aan dezelfde stabiliteit en

degelijkheid als van het IBM iSeries-systeem. Om hier aan tegemoet te komen heeft Avanade diverse applicaties uitgerold namelijk: een SQL-cluster, een infrastructuur-monitoringsoplossing SCOM 2007 R2, een Exchange-omgeving inclusief de archiveringsoplossing Enterprise Vault en een Microsoft CRM-server. De CRM-server is mede noodzakelijk voor de bouw van een nieuw verzekeringsregistratiesysteem dat op dit moment wordt gebouwd door HDI's partner Micro Valley.

“Met de migratie van Lotus Notes naar Exchange hebben we gezien dat onze IT-infrastructuur niet op het juiste niveau was”, vervolgt Van Hees. “Zo hadden we bijvoorbeeld geen beschikking over een SQL-cluster met automatische failover. Met betrekking tot de implementatie was dit voor ons een absolute vereiste om continuïteit

te kunnen garanderen voor onze gebruikers en medewerkers. Omdat de blauwdruk voor een groeiscenario is ontwikkeld, is de gehele infrastructuur uiteindelijk wel groter geworden dan we in eerste instantie hadden verwacht. In het ontwerp moest rekening worden gehouden met en invulling gegeven worden aan alle componenten die Microsoft eist voor een stabiele situatie.”

Ondanks de uiteindelijke uitbreiding van de IT-infrastructuur blijft de totale infrastructuur wel onder controle, wat in de oude situatie niet het geval was. Het systeem reageerde destijds onvoorspelbaar waardoor HDI-Gerling de grip op het systeem geheel kwijtraakte. Met de implementatie van de nieuwe infrastructuur beschikt HDI-Gerling nu over een duidelijk overzicht met informatie over hun eigen infrastructuur, een geconsolideerd SQL-serverplatform, een stabiele Exchange-omgeving inclusief archiveringsoplossing en een volwassen OTA (Ontwikkel Test Acceptatie)-straat.

Het project is in februari 2010 afgerond waarna een zogenoemde uitwijktest is uitgevoerd in het IBM-uitwijkcentrum in Almere. Hierbij werd gesimuleerd dat het hoofdkantoor in Rotterdam in brand stond, waardoor er een herstelactie uitgevoerd moest worden naar het IBM-uitwijkcentrum in Almere. Het doel was om ervoor te zorgen dat alle medewerkers, zowel in Rotterdam als Amsterdam, tijdens werktijd geen hinder zouden ondervinden van de uitwijk- en restore-actie.

Resultaten

De toezichthouders van HDI-Gerling zoals De Nederlandse Bank en AFM eisen van financiële organisaties dat zij een volwaardig uitwijkplan hebben. Dit voor het geval dat er bijvoorbeeld een situatie ontstaat waardoor de organisatie niet meer kan beschikken over hun eigen systemen. Het is hierbij van belang

dat zij diverse scenario's paraat hebben waarin staat weergegeven hoe en waar zij hun systemen opnieuw kunnen opbouwen zodat de bedrijfsvoering gecontinueerd kan worden.

Voor HDI-Gerling geldt dat er een strategie is ontwikkeld waarbij het hoofdkantoor in Rotterdam, met een uitwijk naar het IBM-uitwijkcentrum in Almere, terugvalt op het filiaal in Amsterdam Zuidoost. Een belangrijke bijkomstigheid is dat er bij HDI-Gerling Amsterdam een log-on-server staat met een eigen active directory, gekoppeld aan Rotterdam. Bij een uitval van het systeem in Rotterdam is het vanuit Amsterdam mogelijk om een nieuwe infrastructuur op te bouwen om op deze manier het zakelijke proces te hervatten.

“In februari hebben we als controlemiddel een uitwijktest uitgevoerd op een willekeurige werkdag”, aldus Vincent van Hees. “De medewerkers hebben tijdens de uitwijktest geen hinder ondervonden van uitval van de file- of print-servers. We hadden verwacht dat we tijdelijk de verbinding tussen Amsterdam en Rotterdam moesten verbreken om de synchronisatie met de active directory te kunnen bewerkstelligen.

Echter, door een truc toe te passen in het netwerk was dat niet nodig. De medewerkers op beide locaties konden die dag gewoon doorwerken en hebben niets gemerkt van onze uitwijktest. Daarnaast hadden we alle applicaties binnen 16 uur weer up and running. Dit heeft mede te maken gehad met de goede ondersteuning vanuit Avanade. Zij hebben ons erg goed begeleid en we zijn dan ook zeer tevreden over het uiteindelijke resultaat.”

Het belangrijkste voordeel dat HDI-Gerling heeft ondervonden met de implementatie van de

“Dankzij de nieuwe IT-infrastructuur van Avanade heeft HDI-Gerling nu de controle over het complexe Microsoft-platform.”

- Vincent van Hees
Hoofd automatisering

nieuwe IT-infrastructuur is dat zij nu de controle hebben over het complexe Microsoft-platform. Daarnaast is het monitoren en maken van back-ups van de servers essentieel voor de organisatie. De patches, die uitgegeven worden door Microsoft, moeten op de juiste manier worden toegepast en dat is voor HDI-Gerling nu goed mogelijk met het systeem. Een ander voordeel is dat het platform HDI-Gerling de mogelijkheid biedt om het nieuwe verzekeringsregistratiesysteem in te zetten en te gebruiken. Met dit nieuwe systeem wordt het eenvoudiger voor de verzekeringstechnische afdelingen om polissen en schadeformulieren te administreren.

Over HDI Gerling

HDI-Gerling Verzekeringen is in 1978 in Nederland opgericht onder de naam HANNOVER International Insurance Nederland N.V. Sinds 15 maart 2007 is de maatschappij verder gegaan onder de naam HDI-Gerling Verzekeringen N.V. als verzekeringsmaatschappij voor de industriële sector in zowel Nederland als België. De organisatie heeft 180 medewerkers in dienst en biedt maatwerkverzekeringen voor ondernemingen in samenwerking met professionele assurantiemakelaars en tussenpersonen. Het hoofdkantoor bevindt zich in Rotterdam, Nederland.



Over Avanade

Avanade biedt zakelijke technologiediensten die inzicht, innovatie en expertise van Microsoft-technologieën met elkaar verbinden. Hiermee helpen wij onze klanten de gewenste resultaten te behalen.
www.avanade.nl

©2010 Avanade Inc. All rights reserved. The Avanade name and logo are registered trademarks in the US and other countries. Microsoft and Microsoft product names are trademarks of the Microsoft Corporation.

Nederland

Almere
T: +31 (0)36 547 5100
info-nl@avanade.com

Eindhoven
T: +31 (0)40 800 1950
info-nl@avanade.nl

America

Seattle
T: +1 206 239 5600
Americas@avanade.com

Europa

London
T: +44 (0)20 7025 1000
Europe@avanade.com