

## Case study

# Virtuele servers Claranet als fundament voor ISV Batavia Groep

Batavia Groep is een Independent Software Vendor (ISV) die sinds 1999 oplossingen levert voor woningcorporaties. Met twee producten, de VastgoedCloud en Portfolio- en Assetmanagement Model (PAM) helpt de leverancier woningcorporaties met het verbeteren van hun vastgoedsturing. Zo krijgen deze organisaties inzicht in de financiële en maatschappelijke prestaties van hun vastgoed, op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Aan de basis van de relatie met Claranet stond de wens bij Batavia Groep om over te stappen op virtuele machines en daarmee de hosting op eigen servers stop te zetten. "Wij waarderen de persoonlijke houding van de specialisten van Claranet."

Vaak wordt in casestudies een nieuwe overeenkomst tussen een leverancier en een klant beschreven. Deze tekst belicht een langdurige contractverlenging én de harmonisatie van bestaande afspraken tussen IT-dienstverlener Claranet en Batavia Groep.

## Het begin van de samenwerking

Zestig corporaties gebruiken de software van Batavia Groep. In totaal beheren zij bijna een miljoen woningen. Batavia Groep is gevestigd in Halfweg (NH) en heeft achttien professionals in dienst. Aan de basis van de relatie met Claranet stond de wens bij Batavia Groep om over te stappen op virtuele machines en daarmee de hosting op eigen servers stop te zetten. "We hebben nog wel eigen servers, maar dan virtueel, en die draaien bij Claranet", maakt Martin Kazen, DevOps Engineer bij Batavia Groep duidelijk. "We wilden dat, omdat je dan als relatief klein IT-team van vier man een deel van de dagelijkse zorgen niet langer hebt." De engineer doelt daarmee op garantiebepalingen op servers, vragen over welke hardware je concreet wilt hebben en wie naar de serverkast gaat om reparaties door te voeren.

Allereerst werd intern vastgesteld wat het programma van eisen moest zijn. "Wat willen we concreet hebben, welke servers zetten we niet om, welke wel en in welk tempo. Hoe worden de IP-adressen ingedeeld," vat Julian Preeker, ook binnen Batavia Groep werkzaam als DevOps Engineer samen. De rol van de vier DevOps-medewerkers binnen de groep bestaat uit een mix van infrastructuur, ICT en support voor de eigen applicaties die het bedrijf ontwikkelt. Support wil in dat geval ook zeggen: bug fixes. De software die Batavia Groep ontwikkelt en die de corporaties gebruiken draait inmiddels bij Claranet in productie. Dat betekent niet, dat de organisatie afscheid nam van eigen hardware. "De OTA-straat draait er nog op," vertelt Preeker. "De hardware is nog dusdanig goed dat we daar nog zeker twee jaar mee vooruit kunnen."

## Het proces

Het IT-team van Batavia Groep bracht niet in één beweging alle gebruikers van de software onder op de VPS'en van Claranet. Sterker nog, het proces begon ongeveer twee jaar geleden en pas onlangs zijn de laatste klanten verhuisd. "Dat had beslist sneller gekund", geeft Kazen aan. "We hebben het geleidelijk op- en uitgebouwd en er vooral voor willen zorgen dat onze

klanten er niets van zouden merken. Dat is gelukt." Dit betekent overigens niet, dat de klanten niet weten dat de applicaties door Claranet gehost worden. "Daar zijn we heel transparant over. Klanten moeten weten waar hun data staan."

De keuze voor Claranet als partner was in zekere zin eenvoudig te maken: de IT-dienstverlener heeft een groot aantal corporaties als klant. Kazen: "We hoefden dus naar onze klanten toe nooit uit te leggen waarom we deze keuze maakten. Zij kennen Claranet doorgaans al."

Toen die keuze eenmaal gemaakt was, is het IT-team van Batavia Groep met de specialisten van Claranet gaan sparren, "en eigenlijk doen we dat nu nog steeds". Peter van den Broek, Senior Accountmanager bij Claranet, herkent zich in die laatste observatie. "We zijn als partners klein begonnen en de omgeving is steeds aan vernieuwing onderhevig. We stemmen de wensen met elkaar af en wij zorgen vanuit Claranet dat zij optimaal kunnen opereren."



## Supportsite

De teams van de IT-dienstverlener en de ISV zijn in het begin, nu drie jaar geleden, samen gaan zitten om de wensen en mogelijkheden te bespreken. Dat was ook een wederzijdse kennismaking. "We deelden ideeën en gaven elkaar daarop feedback", geeft Preeker aan. "In de praktijk verloopt heel veel via de supportsite van Claranet, bijvoorbeeld als je iets wilt veranderen in de configuratie. Ook dat gaat in gezamenlijk overleg. Als ik iets wil veranderen aan de instellingen van de firewall, geeft mijn counterpart aan of ook aan bepaalde aspecten heb gedacht." Preeker is eerlijk als hij meldt dat het aanvankelijk wel even wennen was nu de firewall niet meer in de eigen ruimte staat, maar het wende snel. "En als 's avonds tijdens onderhoud de nood aan de man is, wat tot nu toe één keer gebeurde, dan kun je gewoon een 06-nummer bellen en wordt de zaak binnen de kortste keren door Claranet opgelost. Op die manier worden we in deze samenwerking echt ontzorgd." Voor de duidelijkheid geeft Kazen nog aan dat de rol van Claranet los staat van de ontwikkeling, het onderhoud en de

klantsupport van de eigen software van Batavia Groep. "Het is echt onze hostingpartner die ervoor zorgt dat onze klanten de applicaties kunnen gebruiken." Peter van den Broek (Claranet) vat het zo samen: "Wat wij voor deze klant doen is zorgen dat de servers beschikbaar zijn, dat ze up to date zijn en veilig. En de rest doen zij zelf. Hun softwareapplicaties landen op het platform van Claranet en dat platform van ons wordt dan weer gedeeld met de Batavia-klanten in de corporatiesector".

## De kracht van Claranet

Kazen antwoordt op de vraag wat zo bijzonder is aan Claranet: "Er werken best veel mensen bij hen, het is een internationaal bedrijf, maar in de praktijk voelt het niet alsof je met een grote logge onderneming partert. Het voelt steeds persoonlijk. Je kunt in noodgevallen een 06-nummer bellen en alles wordt snel geregeld." De engineer geeft aan dat elk half jaar geëvalueerd wordt. "Ook als er eigenlijk niets aan de hand is. Dat zijn goede, en soms ook persoonlijke gesprekken. Er is echt sprake van een partnersysteem, wij waarderen dat."

Het enthousiasme is wederzijds, als specialisten van Claranet klanten binnen de woningcorporatiesector bezoeken om bijvoorbeeld WorkSmart365 uit te rollen, dan laten ze ook zien dat de applicaties van Batavia Groep er probleemloos op draaien. "Dat doen we ook bij corporaties die nog geen klant zijn van Batavia", geeft Van den Broek aan.

## De aanpassing en verlenging van het contract

Zoals uit het voorgaande blijkt, bracht Batavia Groep de afgelopen jaren steeds meer klanten naar de VPS'en van Claranet. Van de Broek: "Hun virtuele serverpark is natuurlijk door de jaren heen gegroeid. Dan komt een moment dat het raadzaam is de overeenkomst te harmoniseren naar de praktijk en vooruit te kijken. Transparant maken van de wensen, wederzijds. Dit resulteerde in een verlenging van het contract tot midden volgend jaar. Alle verschillende onderdelen waarin we partners zijn zo geland in een overkoepelend ecosysteem en we hebben wederzijds commitment uitgesproken."