



CSU focust op uitbesteden IT en optimaal gebruik Office 365 door medewerkers

Schoonmaakbedrijf CSU kiest voor AvePoint Office 365 Backup & Recovery

“

“AvePoint is een snel groeiend partij, maar was een aantal jaar terug nog een relatief onbekende naam in Nederland. Dat vond ik destijds nog een beetje spannend. Zij leveren echter wel de beste backup-oplossing voor CSU, die bovendien heel snel en gebruiksvriendelijk werkt.

Verder is het Nederlandse team heel toegankelijk. We hoeven maar te bellen of ze staan voor ons klaar. Het is SaaS, maar met een gezicht.”

*- Christiaan de Geest,
Security & Compliance Officer*

”



De CSU Groep is een organisatie die schoonmaak- en thuiszorgdiensten levert met meer dan 25.000 medewerkers en twaalf vestigingen in Nederland. CSU levert een divers aanbod van schoonmaakdiensten in diverse branches, zoals zorg, onderwijs en zakelijke dienstverlening, en heeft een thuiszorgtak, die zich richt op alle niet-medische hulp in de huishouding. In 2017 begon de CSU Groep aan een grootschalige IT-transitie naar de cloud, waarbij het onder andere voor Office 365 en cloudback-up van AvePoint koos.

De CSU Groep is een van de grootste leveranciers van schoonmaak- en thuiszorgdiensten van Nederland. Met vestigingen door het hele land en meer dan 25.000 medewerkers in zeer diverse rollen en dienstverbanden, is IT-ondersteuning geen eenvoudige taak. Christiaan de Geest werkt al dertien jaar voor de organisatie en is sinds 2019 volledig in functie als Security & Compliance Officer. Een van de redenen voor deze specialisatie was de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die in mei 2018 van kracht werd. “Security was al heel belangrijk bij CSU, maar de AVG zorgde voor nieuwe uitdagingen op dit gebied, waar ik me graag volledig op wilde richten,” zegt De Geest. “Daarbij wilde ik meer focus leggen op de

zachte kant, namelijk medewerkers uitleg geven, ze begeleiden en hun bewustzijn vergroten van veilig werken met privacygevoelige informatie. Men dacht eerst dat de AVG vooral een IT-feestje was, maar de mensen spelen ook een zeer belangrijke rol. Daarnaast betreft de AVG de hele organisatie, en IT is daar een centraal onderdeel van.”

DATACENTER OPHEFFEN

CSU zette in diezelfde periode een grootschalige transitie in gang om de eigen IT-infrastructuur op locatie naar de cloud te verhuizen en een deel van het beheer ervan uit te besteden. De Geest: “Wij zijn bezig om zoveel mogelijk IT-oplossingen naar de cloud te migreren, van onze financiële software en fileshares tot alle kantoorsoftware. De migratie naar Office 365 is daar onderdeel van. IT is commodity geworden, en wij vinden dat we als bedrijf vooral meerwaarde aan onze medewerkers kunnen leveren door hen beter te ondersteunen bij business-ondersteunende processen. Naar verwachting zullen we ons eigen datacenter binnen een jaar opheffen.”

DATACENTER OPHEFFEN

CSU zette in diezelfde periode een grootschalige transitie in gang om de eigen IT-infrastructuur op locatie naar de cloud te verhuizen en een deel van het beheer ervan uit te besteden. De Geest: “Wij zijn bezig om zoveel mogelijk IT-oplossingen naar de cloud te migreren, van onze financiële software en fileshares tot alle kantoorsoftware. De migratie naar Office 365 is daar onderdeel van. IT is commodity geworden, en wij vinden dat we als bedrijf vooral meerwaarde aan onze medewerkers kunnen leveren



door hen beter te ondersteunen bij business-ondersteunende processen. Naar verwachting zullen we ons eigen datacenter binnen een jaar opheffen.”

Bij CSU zijn circa 1.300 medewerkers die van de kantoorautomatiserings-middelen gebruik maken.

Het overige deel raadpleegt enkel tools voor planning en kwaliteitscontroles via mobiele apps op smartphones en tablets. In de oude situatie werden de meeste kantooroplossingen als virtuele Citrix-desktops aangeboden, maar die zijn inmiddels vervangen door SaaS-oplossingen in combinatie met Office 365. “Onze medewerkers moeten overal en altijd kunnen werken en hun bestanden kunnen raadplegen indien dat nodig is,” legt De Geest uit. “Waarom zou iemand bijvoorbeeld één keer per week naar kantoor moeten, enkel om zijn administratie te doen? Dat moet ook mobiel kunnen. Met oplossingen als Office 365 kunnen we onze mensen daar op een moderne manier mee faciliteren. En dat is heel succesvol gebleken. Zo is het gebruik van Microsoft Teams heel populair en dit breidt als een olievlek uit door onze organisatie.”

Het samenwerkingsplatform Microsoft Teams is een van de snelst groeiende oplossingen binnen bedrijfsomgevingen. Het biedt in feite een moderne interface en workflow bovenop SharePoint, waarbij online samenwerken via chat, audio, video en online versies van Microsoft Office centraal staat. De Geest: “We gebruiken nu nog een aantal fysieke fileshares, maar veel van onze gegevens staan al in de cloud. Denk bijvoorbeeld aan onze e-mailomgeving. Ook zetten we nu al steeds meer bestanden in Teams, omdat dit veel makkelijker samenwerkt. En het voorkomt onder andere dat er allerlei verschillende versies van bestanden via e-mails worden rondgestuurd.”

CLOUDBACKUP VOOR TEAMS

Naarmate steeds meer bedrijfsgegevens van CSU naar de cloud verhuisden, groeide de behoefte aan een geschikte backup-oplossing. Na een uitvoerig marktonderzoek, bleef er volgens De Geest maar één

geschikte oplossing: "We zochten een partij die de hele Office 365 suite voor ons kon backuppen met meer functionaliteit dan wat Microsoft standaard aanbiedt. AvePoint bleek voor ons de beste partij, met name omdat het als enige een volledige backup van Microsoft Teams ondersteunt, en met een retentietijd van zo lang je maar wilt."

Een aanvullende uitdaging voor CSU was dat het bedrijf niet met maanden werkt, maar met periodes van vier weken. "Dat is voor veel backup-pakketten al een uitdaging, omdat die alleen per dag, week of maand werken. Met de cloudbackup van AvePoint worden alle gegevens in ons geval twee keer per dag gebackupt. We bewaren elke periode één jaar en de jaarbackup wordt belastingtechnisch zeven jaar bewaard."

Herstelacties komen volgens De Geest gemiddeld slechts één keer per maand voor, meestal als een werknemer per ongeluk een bestand of e-mail heeft verwijderd. De belangrijkste voordelen zijn echter de betrouwbare en langdurige backup van alle gegevens, de mogelijkheid om individuele bestanden en e-mails terug te halen, en het toegenomen gebruiksgemak. "Gebruikers kunnen zelf al heel veel bestanden terug halen met Shadow Copy's en Previous Versions, maar een echte herstelactie blijft een IT-klus," zegt De Geest. "Met AvePoint gaat dat wel veel sneller en makkelijker dan voorheen. Het is gewoon een ontzettend makkelijke tool om mee te werken. Je logt in op de portal en daarmee kan zelfs een minder technisch onderlegd persoon goed uit de voeten. Het wijst zich echt vanzelf."

De oplossing van AvePoint maakte ook indruk op de organisatie die veel van de beheertaken van CSU overneemt. De Geest: "Zij gebruikten zelf een andere backuptooling, maar toen we ze vroegen om eens naar AvePoint te kijken om mogelijk het beheer ervan over te nemen, waren ze aangenaam verrast hoe handig het werkt. Zij beheren dit nu ook voor ons."

FOCUS OP GEBRUIKERSADOPTIE

Binnen CSU ligt de focus de komende jaren op gebruikersadoptie, stelt De Geest: "Wij willen zoveel mogelijk oplossingen uit Office 365 zo optimaal mogelijk inzetten binnen onze organisatie. Gebruikersadoptie is dan heel belangrijk. Dat werkt alleen goed als je mensen daarbij aan de hand neemt, ze begeleidt, instrueert en beschikbaar bent om vragen te beantwoorden. Wij hebben verder ook how-to's en instructiefilmpjes gemaakt en geven persoonlijke sessies met mensen die er wat meer moeite mee hebben. Het verschilt echt per persoon."

De Geest is heel tevreden over Office 365 Backup & Restore van Avepoint en de samenwerking met de Nederlandse tak van het bedrijf. "AvePoint is een snel groeiend partij, maar was een aantal jaar terug nog een relatief onbekende naam in Nederland. Dat vond ik destijds nog een beetje spannend. Zij leveren echter wel de beste backup-oplossing voor CSU, die bovendien heel snel en gebruiksvriendelijk werkt. Verder is het Nederlandse team heel toegankelijk. We hoeven maar te bellen of ze staan voor ons klaar. Het is SaaS, maar met een gezicht."

AvePoint Netherlands
Anna van Buerenplein 41
2595 DA Den Haag, Nederland
+31 (0)70 7011100
Netherlands@avepoint.com