

MONITORING HELPT WONINGNET BIJ PROACTIEF IT-BEHEER

Proactief sturen
en monitoren met
nieuwe productized
service van
CoolProfs

WoningNet's geavanceerde WRB-systeem brengt woningaanbod van aangesloten woningcorporaties onder de aandacht van ingeschreven woningzoekenden. Het schaarse woningaanbod wordt hierbij verdeeld aan de hand van soms zeer complexe landelijke en regionale wet- en regelgeving. Dit ingewikkelde selectie- en sorteerproces is vertaald naar het zeer complete en gebruiksvriendelijke WRB-systeem.

Dit systeem verving twee legacy systemen en heeft koppelingen om met verschillende systemen intern en extern te communiceren. Daarnaast draaien er nog een aantal applicaties bij WoningNet waarmee de hele IT-omgeving aanzienlijk is. Het WRB kent dagelijks duizenden aanvragen en veel piekbelasting. CoolProfs helpt WoningNet met een uitgebreide monitoring oplossing om de systemen beter in de gaten te kunnen houden en zelfs preventief bij te sturen.



Van reactief naar proactief

WoningNet heeft grote hoeveelheden data die dagelijks worden geraadpleegd en heeft 1,3 miljoen inschrijvingen voor sociale huurwoningen. Met zoveel traffic gaat er wel eens iets mis, weet ook Dominique Princen, Product Owner bij WoningNet. "Bij performance problemen waren we voorheen vooral reactief bezig. Een woningzoekende of een medewerker van een woningcorporatie meldt zich met een probleem bij onze servicedesk of het klantcontactcentrum en dan gaan we ermee aan de slag. Dit is niet ideaal. Je wil proactief werken en calamiteiten voorkomen."

IT-medewerkers van WoningNet hebben hun eigen scripts gemaakt om de performance van systemen in de gaten te houden en het OutSystems Platform biedt standaard logging. Dit was echter niet afdoende, vertelt Dirk Jan Zethof, Manager IT bij WoningNet. "Je moet deze gegevens

***'We kunnen een
bottleneck vinden
en oplossen
voordat het een
probleem wordt'***

zelf actief bewaken en de standaard logging blijft niet zo lang bewaard. We zochten iets wat een completer beeld geeft en waarmee we verder terug in de tijd konden zoeken naar de bron van veranderingen in de performance. Je wilt immers oorzaken vinden en oplossen, niet bezig zijn met symptoombestrijding."



CoolProfs R&D

OutSystems-partner CoolProfs is al vijf jaar een belangrijke IT-partner voor WoningNet. CoolProfs bouwde samen met WoningNet het WRB-systeem en helpt nog steeds met vernieuwingen en uitbreidingen van zijn applicatielandschap. Uit ervaring bij verschillende klanten wist CoolProfs dat kwalitatieve monitoring veel potentieel heeft voor beter IT-beheer. "Bij ons R&D team ontstond het idee om monitoring als productized service aan te bieden", zegt Harmen Coops, Principal Consultant bij CoolProfs. "We merken dat bij verschillende klanten - waaronder WoningNet - de urgentie groot is. Het correleren van grote hoeveelheden data is niet te doen zonder hulp. Wij zien het als onze taak dit op te pakken. Geen enkele andere OutSystems delivery partner biedt dit tot nu toe. Fijn dat we samen met WoningNet deze dienst kunnen doorontwikkelen en finetunen."

Inzichtelijk, effectief en efficiënt

De nieuwe monitoring oplossing bestaat uit een analyseplatform ontwikkeld met Elastic Stack en visualisatieoplossingen (dashboards) van Kibana. De dashboards maken op een visueel aantrekkelijke manier inzichtelijk hoe de processen verlopen, welke koppelingen traag reageren en waar er

performance-issues optreden. "We hebben nu veel meer inzicht in de configuratie. Je krijgt op één pagina een overzicht met alle timers en één met alle site properties zodat je per omgeving in een keer kunt zien of de timers of properties goed staan. Dat scheelt veel tijd en geeft minder kans op fouten", zegt Nico Hoekman, DevOps Engineer bij WoningNet. "De variabelen zijn gemakkelijker zichtbaar dan in de OutSystems Platform logging-oplossing en er zijn minder handelingen nodig. Een trage aanroep komt nu heel duidelijk naar voren. Als een omgeving tegen een andere praat en een koppeling is traag, dan zie je de responsetijden stijgen. We weten dan waar we moeten zoeken naar een fout of waar we omheen moeten werken. Ook zien we het nu beter wanneer klantprocessen en publicatieprocessen heel zwaar zijn en hoge systeem-belasting geven. Die kunnen we nu buiten kantooruren uitvoeren om de performance tijdens klantcontacturen te verbeteren."

Het grootste voordeel zit hem volgens Zethof in de verbeterde klantenservice. "Bij een serieuze verstoring, problemen met inloggen bijvoorbeeld, duurde het in het verleden soms dagen voor we wisten waar de issue lag en we het konden oplossen. Nu kunnen we veel sneller de oplossing

vinden en zelfs de verminderde performance detecteren en oplossen voordat het een probleem wordt. We kunnen proactief handelen en de klant merkt er niets van. In de toekomst verwachten we dat de servicedesk en het klantcontactcentrum hierdoor aanzienlijk ontlast worden."

De voordelen van Coolprofs monitoring voor WoningNet:

- Realtime inzicht in de gezondheid van alle omgevingen in het IT-landschap;
- Custom dashboards maken de performance visueel inzichtelijk;
- Minder tijd, minder handelingen, minder fouten bij het zoeken en verhelpen van issues;
- Proactief problemen oplossen en voorkomen;
- Mogelijkheid tot geautomatiseerde alarmering en reactie;
- Verbeterde service aan klanten en externe partijen;
- Minder druk op servicedesk en klant contactcentrum.

Perspectief

Behalve het gemak van dagelijks inzicht in het reilen en zeilen van de verschillende omgevingen, biedt monitoring perspectief voor verdere verbeteringen van de klantenservice en communicatie, aldus Princen. "Ons WRB heeft een koppeling met een betaalprovider. Laatst zagen we op het dashboard veel foutmeldingen en we konden dat herleiden naar één specifieke koppeling tussen ons WRB en deze provider. Dit maakt het gemakkelijker voor ons om, eventueel samen met de partner, op zoek te gaan naar de fout en dit op te lossen." De WRB-applicatie is volwassen op functionaliteit. WoningNet richt zich nu op het optimaliseren van de kwaliteit en user experience van de applicatie. "Ik zie hier ook een rol voor monitoring", zegt Princen. "Als we iets aanpassen aan het design van een scherm of aan de content bijvoorbeeld, dan kunnen we nu via de dashboards volgen of het goed gaat. Als gebruikers vaker de verkeerde of juist goede informatie invoeren, dan kunnen wij die data gebruiken voor verdere verbeteringen."

WoningNet

WoningNet helpt woningzoekenden bij het vinden van een nieuwe woning, samen met corporaties en gemeenten en bedrijven. WoningNet is een veelgevraagde expert en helpt de woningmarkt transparanter te maken. Dit doen we door woningzoekenden de mogelijkheid te bieden bewuste en realistische keuzes te maken, ook in een krappe huurmarkt. En door te helpen bij het uitzetten van nieuw beleid, werk uit handen te nemen van corporaties, onderzoek te doen en advies te geven over ontwikkelingen in de woningmarkt.

www.woningnet.nl



COOLPROFS

Sinds onze oprichting in 2000 bouwen we innovatief maatwerk voor en met onze klanten. We werken volgens agile en scrum methode en gebruiken lowcode platforms OutSystems en CaGen. CoolProfs werkt voor innovatieve organisaties zoals Gemeente Den Haag, ABN Amro, RET, Samskip, Stedin en WoningNet en dat doen we met veel plezier!

