

**Workstreampeople** wilde, in lijn met de sterk groeiende adoptie van de cloud en aansluitend op de verdere uitrol van Office 365, een cloudversie van zijn core softwareproduct Anywhere 365 alsmede simulatieservices realiseren. Om deze nieuwe lines of business te kunnen realiseren was op voorhand was duidelijk dat daarvoor een geheel nieuwe, cutting edge storage infrastructuur nodig was. Met de Pure Storage FlashArray//m20 kon deze strategische uitdaging geheel en toekomstvast worden ingevuld. Daarnaast kon een grote vooruitgang bij het ontwikkel – en testwerk worden gerealiseerd, inclusief de inrichting van een geautomatiseerde teststraat. De kwaliteit van de software en de snelheid waarmee nieuwe software kan worden uitgebracht stijgt hiermee aanzienlijk en ook dat draagt bij aan versterking van de Workstreampeople business.

## WORKSTREAMPEOPLE®

### ZAKELIJKE VOORDELEN

Door een sterk verbeterde performance van de storage kon een geheel nieuw cloudportfolio worden opgezet en op de markt worden gebracht. Bedrijf heeft hierdoor een groeispurt ingezet, omzet en aantal klanten groeien hierdoor met 120% per jaar.

### GEO

Nederland

### SECTOR

Technologie

“De visionaire beslissing om Pure Storage te kopen is ingegeven doordat we op voorhand wisten dat we in de problemen zouden komen als we met onze oude schijven zouden blijven draaien. Dan zouden we binnen de kortste keren de hele hal met schijven moeten volzetten. Die situatie wilden wij voorkomen.”

Gijs Geurts, *Directeur*

## PURE STORAGE FLASHARRAY BASIS VOOR CLOUDBUSINESS WORKSTREAMPEOPLE

Met een FlashArray systeem kon softwareontwikkelaar Workstreampeople zijn Anywhere 365 software voor contactcenters ook als cloudversie aanbieden en daarmee een nieuwe line of business starten. Directeur Gijs Geurts had voorzien dat zijn software aanbieden en verwerken in een eigen cloud dermate veel, gedifferentieerd en zwaar dataverkeer zou opleveren dat alleen cutting edge opslag zou voldoen. Al gauw kwam hij op Pure Storage uit en ziet zijn bedrijf nu een groeiversnelling doormaken.

Workstreampeople, kortweg WSP, is in 2009 door Geurts opgericht. Het bedrijf is gevestigd in een van de iconische voormalige Van Nelle fabriekshallen in Rotterdam. Aanvankelijk was WSP actief met Microsoft softwareconsulting, maar in 2013 gooide Geurts het roer om. Het bedrijf transformeerde in een softwarefabrikant die specifiek voor het krachtige Microsoft Lync/Skype for Business-ecosysteem, Anywhere 365 ontwikkelde. Met dit veelomvattende platform wordt de grote markt voor contactcenters bediend en wordt ingespeeld op de groeiende behoefte aan flexibeler en efficiënter communiceren en samenwerken in organisaties. Met Anywhere 365 wordt telefonie, chat, e-mail, video en SMS geïntegreerd en wordt er volgens Geurts een ‘ERP systeem voor communicatie’ gerealiseerd; iedereen in de organisatie maakt er in principe deel van uit. Alle klantcontacten alsook alle interne contactmomenten worden in een ‘Unified Contact Center’ gemanaged waartoe het over vele krachtige tools voor met name communicatie- en dialoog management beschikt. Aanvullend wordt ook integratie met backoffice systemen en business intelligence-toepassingen geregeld. De klant kan te allen tijde voor de juiste informatie aan de juiste persoon in de organisatie worden gekoppeld, waar die persoon zich ook bevindt en met welk device de klant ook communiceert. Geautomatiseerd is de exacte journey van de klant door de organisatie te zie. Deze optimalisatie van het klantcontact leidt tot een veel grotere klanttevredenheid en daarmee voor de klanten van WSP tot grotere efficiency, betere bedrijfsprocessen en meer omzet.

Workstreampeople heeft inmiddels diverse innovatieonderscheidingen ontvangen zoals een vermelding in de top-100 van de Red Herring Europe en een nominatie voor de Accenture Innovation Award 2015. De klanten van WSP hebben ook grote waardering voor de software, getuige de groei van het bedrijf met meer dan 100% per jaar. Het portfolio wordt via veertig partners in 28 landen verkocht en inmiddels zijn 325 vaak grote tot zeer grote organisaties klant, zoals Shell, Grant Thornton, TomTom, NIBC maar

**ORGANISATIE:**

Workstreampeople  
[www.workstreampeople.com](http://www.workstreampeople.com)

**TOEPASSING:**

- VSI – Microsoft® Hyper-V®

**UITDAGING:**

- Beoogde nieuwe lines of business voorzien van state of the art storage infrastructuur.

**IT-TRANSFORMATIE:**

- Datareductiefactor 7.5:1.
- Sterk vereenvoudigd beheer.
- Aanzienlijke versnelling van test- en ontwikkelwerk.

“Met één storage device kunnen we alle processen en datasoorten met hun verschillende systeembelastingen ondersteunen; one stop shopping voor de storage infrastructuur.”

*Gijs Geurts, Directeur*

ook bijvoorbeeld een Swarovski: “Dat is één van onze mooiste klanten, zij verbeteren met onze software hun communicatie in 180 landen”, aldus een trotse Geurts.

**UITDAGING CLOUDBUSINESS**

Recent heeft WSP, de strategische uitrol door Microsoft van Office 365 volgend, Anywhere 365.io gelanceerd en daarmee een nieuwe line of business met zeer groot potentieel geopend. Het bedrijf kan nu inspelen op de (brede) trend bij klanten zoveel mogelijk ICT functionaliteit (zoals Office) uit de cloud te betrekken.

Geurts: “We krijgen steeds meer klanten die Office 365 gebruiken. Skype for Business is daarin al geïntegreerd. Zij willen graag aanvullend de Anywhere functionaliteit gebruiken, maar dat moet dan wel een cloudversie zijn. Daar willen wij natuurlijk aan tegemoetkomen.”

Het was Geurts van meet af aan duidelijk dat voor de, in de eigen WSP cloud draaiende, IO versie een geheel nieuwe (storage) infrastructuur nodig was. Contactcenter activiteiten als realtime voice recording en videoverwerking vragen namelijk gigantisch veel opslagruimte en die zware jobs worden weer onregelmatig afgewisseld door simpele, ‘opslagvriendelijke’ chatberichten. Voor de opslag dus een vaak zware, maar ook onvoorspelbare, variabele load. Gecombineerd met de verwachting van een sterk groeiend klantenbestand betekende dat voor Geurts maar één ding: cutting edge storage: “Om straks duizenden klanten in goede banen te leiden hebben we gewoon het beste van het beste en snelste van het snelste nodig. Anywhere 365.io kan alleen maar een succes zijn als alle onderdelen supersnel zijn. Niet alleen de software, maar ook de storage en de infrastructuur.”

**DATABERG REDUCEREN**

Na een korte marktorientatie kwam hij al gauw op Pure Storage uit en kon worden bepaald dat een FlashArray//20 met 20 terabyte geheugen de ideale oplossing voor de WSP cloudbusiness zou zijn. Het systeem maakt een datareductie 7.5:1 mogelijk en realiseert door de supersnelle verwerking van de lees- en schrijfpdrachten een bijzonder lage latency. Voor Geurts heel belangrijk want klanten mogen bij deze realtime cloudoplossing absoluut geen vertraging ervaren. Ook de datareductie is van groot gewicht; Geurts: “Als we heel veel klanten hebben, weten we dat we ook heel veel data moeten verwerken. Als we die databerg al van tevoren kunnen reduceren, weten we dat we altijd ruimte en snelheid over houden. De visionaire beslissing om Pure Storage te kopen is ingegeven doordat we op voorhand wisten dat we in de problemen zouden komen als we met onze oude schijven zouden blijven draaien. Dan zouden we binnen de kortste keren de hele hal met schijven moeten volzetten. Die situatie wilden wij voorkomen.”

Geurts is ook blij dat het FlashArray prima kan omgaan met datablokken van verschillende omvang en -karakter. Door flexibele datablok-dimensionering kan WSP het datagebruik van deze heterogene load optimaliseren. Tenslotte noemt Geurts als ‘interessante bijvangst’ van de snelheid en capaciteit van het FlashArray, dat het test – en ontwikkelwerk van de 35 WSP software engineers in Hyper-V/DevOps kader nu veel vloeiender verloopt. De inrichting van een automatische teststraat wordt nu mogelijk en dat komt de kwaliteit van de productontwikkeling natuurlijk zeer ten goede.

Een enthousiaste Geurts samenvattend: “Met één storage device kunnen we alle processen en datasoorten met hun verschillende systeembelastingen faciliteren; one stop shopping voor de storage infrastructuur.”

### SWARM SIMULATIE

Een tweede nieuwe line of business die het FlashArray mogelijk maakt betreft 'Swarm'; een cloud-gebaseerde optimalisatieservice. Geurts: "Op basis van klantdata hoe zij hun communicatie geregeld hebben, kunnen wij simuleren hoe dit efficiënter is te maken met Anywhere 365 technologie. Gebaseerd op een speciaal hiervoor ontwikkelde scripttaal kunnen we simultaan honderden gesprekken simuleren en in zeer korte tijd heel veel verschillende systemen tegelijkertijd starten en laten draaien. Daarmee kunnen we realtime te simuleren wat er bij zo'n klant gebeurt. Daarmee testen we aan de ene kant de kwaliteit van onze software en aan de andere kant simuleren wij de mogelijkheden die wij kunnen optimaliseren voor een klant. Dat betekent echter een enorme belasting voor onze infrastructuur omdat we in een dag of anderhalf heel veel storage moeten gebruiken om een simulatie te kunnen doen. We hebben zowel capaciteit als een heel hoge lees/schrijfsnelheid nodig om zo'n simulatie te kunnen draaien en ook dit was met onze oude infrastructuur technisch niet mogelijk."

### OPERATIONAL EFFECTIVENESS

De Pure Storage Flasharray heeft dus voor Workstreampeople hele nieuwe zakelijke perspectieven mogelijk gemaakt. Geurts is dan ook bijzonder tevreden over het systeem en heeft daarnaast veel waardering voor de IT technische kant: "Wat we ook zeer interessant vinden is dat de Pure Storage oplossing heel makkelijk uitbreidbaar is, met het Evergreen Storage Model blijft de techniek toekomstvast en daarnaast is deze oplossing ook nog bijzonder gebruiksvriendelijk. Het heeft vrijwel geen onderhoud nodig en een always on karakter: Je stopt de stekker erin en je hebt er geen omkijken meer naar. Voor ons als 24/7 cloudbedrijf met klanten van Nieuw Zeeland tot Canada bijzonder belangrijk; daarmee kunnen wij onze dienstverlening op het afgesproken SLA niveau houden want we kunnen niet zomeer even een window voor onderhoud inlassen. Operational effectiveness is voor zowel onze software als onze business heel belangrijk. Pure Storage biedt ons lifetime support en managed service; ze monitoren of onze storage perfect werkt en de uptime ervan helpt mee onze SLA maximaal te houden. Dus in plaats van eigen beheerders hebben we nu een soort virtuele service desk die pro actief de boel monitort. Dat zit gratis in de package, wij hoeven nu niet de hele dag naar monitormetertjes te kijken, mooier kan het niet. Wij zijn heel tevreden met de technologie achter het FlashArray. Maar bovenal: het helpt ook mee om onze business te laten groeien, de belangrijkste reden voor de aanschaf."



**info@purestorage.com**  
www.purestorage.com/customers