

Getronics België realiseert proactief beheer van systemen en applicaties bij haar klanten met NetIQ oplossingen

Getronics



SAMENVATTING

Getronics is één van de belangrijkste leveranciers van ICT-diensten en -oplossingen wereldwijd en de grootste ICT-dienstverlener in de Benelux. Als expert op het vlak van werkplekdienstverlening, connectiviteit, datacenters en ICT-consulting ondersteunt Getronics medewerkers van grote ondernemingen om hun prestaties en productiviteit te verhogen door hen altijd en overal toegang te geven tot informatie. Hiertoe beschikt Getronics over een totaal aanbod van geïntegreerde ICT-diensten voor de ondernemingsmarkt. Het bedrijf werkt volgens een globaal dienstverleningsmodel dat klanten wereldwijd een consistente kwaliteit verzekert. Een van de kernactiviteiten van Getronics is het op afstand monitoren van systemen en applicaties bij haar klanten.

IT is niet meer weg te denken en heeft een steeds grotere impact op de business. Als er iets misgaat zijn vooral financiële gevolgen niet te overzien.

Daarom richt Getronics zich met haar diensten op het verhogen van de beschikbaarheid van bedrijfskritische systemen zoals operating systems en applicaties. Henk Heylen, Manager Datacenter, Connectivity & Security Unit. bij Getronics licht toe: "Getronics was voorheen niet in staat een proactieve dienstleverancier te zijn. Incidenten werden veelal door de gebruiker, onze klant, vastgesteld en bij ons gemeld. Wij analyseerden op dat moment waar het incident uit zou kunnen bestaan en hoe wij dit zouden kunnen oplossen."

Het ging eerst alleen om de analyse van de hardware, maar gaandeweg kwamen daar ook de service operator systemen en applicaties bij. Getronics stelde zichzelf de vraag of ze door anders te werk te gaan niet veel meer voor haar klanten kon betekenen en de incidenten stelselmatig voor te zijn. Getronics is toen gestart met het aanbieden van beheerdiensten. "Het beheren van systemen en applicaties wilden we verder laten gaan dan alleen het detecteren van crashes en het telefonisch of realtime oplossen hiervan. We wilden connecties maken met de systemen van onze klanten, de consoles van afstand kunnen overnemen en deze op afstand bewaken. Om echte proactiviteit te waarborgen zijn we op zoek gegaan naar producten die ons daarbij zouden kunnen helpen."

Getronics begon met het gebruiken van monitoring tools van haar hardwareleveranciers. Deze tools werden vaak gratis meegeleverd. Omdat Getronics diverse zaken monitorde, zoals hardware, operating systemen en netwerken, hadden zij te maken met veel verschillende consoles. Dit maakte het niet overzichtelijk en er was geen uniforme manier voor de rapportage. Getronics ging op zoek naar een tool die platform- en leverancieronafhankelijk kon opereren.

Beknopte Samenvatting

Industrie

Getronics is één van de belangrijkste leveranciers van ICT-diensten en -oplossingen wereldwijd en de grootste ICT-dienstverlener in de Benelux.

Bedrijfsituatie

Een van de kernactiviteiten van Getronics is het op afstand monitoren van systemen en applicaties bij haar klanten. Niet alleen kostte het manueel monitoren van deze klanten veel tijd, ook kon Getronics moeilijk proactief inspelen op incidenten. NetIQ werd ingeschakeld om een oplossing te bieden voor het op afstand monitoren van systemen en applicaties bij de klanten van Getronics.

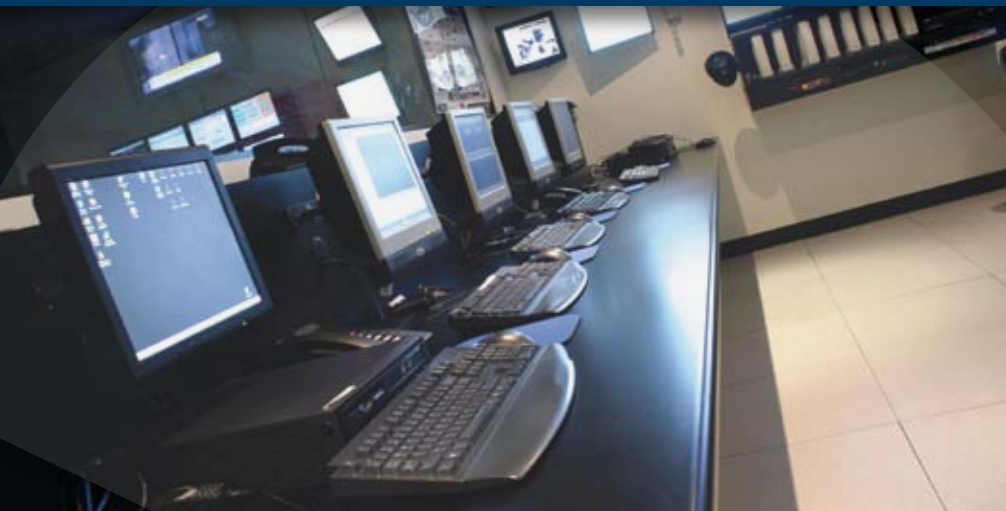
Voordelen

Getronics zet AppManager in voor het hosten van websites, systemen en applicaties en voor performance monitoring van Unix en Microsoft servers. Getronics kan de systemen en applicaties proactief monitoren. Hierdoor kan Getronics daadkrachtig reageren op veranderingen binnen de systemen en kan het bedrijf haar klanten op afstand nog beter bedienen.

Producten

NetIQ AppManager Suite





Proactief beheer

AppManager bleek de meest flexibele oplossing te zijn, omdat deze eenvoudig uit te rollen is over verschillende locaties. De platformafhankelijkheid, die ook de integratie met Unix mogelijk maakt, en de firewall vriendelijke communicatie waren voor Getronics doorslaggevend om voor AppManager te kiezen. "In eerste instantie schaften we AppManager aan voor het ondervangen van de foutmeldingen. We gebruikten het initieel alleen voor het volgen van operating systems, maar al snel gingen we ook de hardware meenemen. Vervolgens kwamen daar de Microsoft applicaties zoals Exchange en SQL bij en als snel volgden business applicaties en maatwerk applicaties."

"Nu gebruiken wij NetIQ AppManager voor het beheer van alle systemen. Voor ons is het heel belangrijk dat we maar één oplossing nodig hebben. AppManager is een van de weinige tools die op verschillende domeinen zonder trust kan werken. Dat is voor ons van zeer groot belang omdat onze klanten elk hun eigen security omgeving hebben." Deze verschillende systemen moeten worden samengebracht op één centraal systeem. Daarbij moet Getronics het risico uitsluiten dat de individuele security oplossing van de klant in gevaar komt. Met AppManager kan Getronics de beveiliging van de systemen garanderen. "Onze klanten willen niet dat hun informatie op straat komt te liggen. Door de belangrijke security eisen waaraan AppManager voldoet kunnen wij onze klanten bedienen zonder dat dit impact heeft op de individuele security."

Op dit moment heeft Getronics twintig klanten, verdeeld over vijf Europese landen en ongeveer 800 servers, opgenomen in de NetIQ AppManager omgeving. "Omdat we geen extra hardware hoeven te plaatsen hebben we niet te maken met onderhoudskosten. Als we voor elke klant een nieuwe server moeten plaatsen zijn deze kosten hoog. Vanuit één centraal platform kunnen we alle incidenten ondervangen met één monitoring tool."

Dirk De Bel, Teamleider toolset team bij Getronics licht toe: "Het operationele stuk van de monitoring vindt plaats in Boedapest. In dit global services centre loggen de helpdeskmedewerkers voor de Belgische klanten een ticket in ons ticketingsysteem. Dan neemt ons kantoor in

“ Wij gebruiken wij NetIQ AppManager voor het beheer van alle systemen. Voor ons is het heel belangrijk dat we maar één oplossing nodig hebben. AppManager is een van de weinige tools die op verschillende domeinen zonder trust kan werken. Dat is voor ons van zeer groot belang omdat onze klanten elk hun eigen security omgeving hebben. ”

– Henk Heylan
Manager, Datacenter,
Connectivity and
Security Unit, Getronics

België de service remote over en verhelpt het probleem. Bij internationale klanten kan het zijn dat zij zelf het beheer doen. Dan bieden wij een firstline oplossing of wordt de alert gelogd in een global ticketingsysteem.

Meerwaarde voor de klant

Het proactief monitoren van de IT-omgeving zorgt ervoor dat incidenten sneller worden gedetecteerd en dus ook sneller kunnen worden opgelost. De AppManager Suite van NetIQ biedt Getronics deze mogelijkheden. Door de implementatie van AppManger heeft Getronics aangetoond dat proactieve monitoring zeker een meerwaarde biedt. "Door dit soort tools in te zetten kunnen we echt meerwaarde bieden door op voorhand incidenten te kunnen detecteren. Hierbij gaat het niet alleen om een crash maar ook om veel complexere dingen zoals problemen in de Active Directory of database. Omdat we 24/7 monitoring bieden kunnen we problemen veel sneller ondervangen en wordt de beschikbaarheid van systemen en applicaties aanzienlijk vergroot.



“Door dit soort tools in te zetten kunnen we echt meerwaarde bieden door op voorhand incidenten te kunnen detecteren. Omdat we 24/7 monitoring bieden kunnen we problemen veel sneller ondervangen en wordt de beschikbaarheid van systemen en applicaties aanzienlijk vergroot.”

– Henk Heylan
Manager, Datacenter,
Connectivity and
Security Unit, Getronics

Implementatietraject

Het keuze- en implementatietraject voor NetIQ AppManger nam vier tot vijf maanden in beslag. In deze tijd kon Getronics kennis op doen van het product, cursussen volgen, de server bestellen en de oplossing uitrollen bij de eerste klanten. “Het aanbieden van proactieve monitoring is een leerproces. Binnen de organisatie moeten zaken veranderen en ook onze klanten moeten het vertrouwen hebben de bedrijfskritische gegevens te delen. Dit zijn stappen die je moet nemen, ongeacht de tool die je hiervoor in huis hebt.”

Om de implementatie bij haar klanten zo eenvoudig mogelijk te laten verlopen heeft Getronics een zogenaamde klantenintegratie kit ontwikkeld. In dit document staat aangegeven welke stappen nodig zijn op de connectiviteit tot stand te brengen. Hierbij wordt ook het security aspect meegenomen. Getronics ontwikkelde bovendien een eigen baseline die voor 99 procent van de klanten direct kan worden ingezet. Alleen klantspecifieke zaken moeten hierin worden aangepast. “AppManager heeft na de implementatie bij onze klant weinig aandacht nodig. Het is af en toe nodig om bij te sturen, maar dan gaat het vooral om onderhoud. Het is dus niet nodig iemand fulltime op het beheer hiervan te zetten en dat helpt weer bij de Total Cost of Ownership (TCO).

Succesvol




Nu Getronics NetIQ AppManager heeft geïmplementeerd kunnen zij incidenten eerder ondervangen. AppManager bleek de meest flexibele oplossing, omdat deze eenvoudig is uit te rollen over verschillende locaties. De platformafhankelijkheid, die ook de integratie met Unix mogelijk maakt en de firewall vriendelijke communicatie waren voor Getronics doorslaggevend om voor de producten van NetIQ te kiezen. Bovendien kan Getronics eenvoudig scripts schrijven en aanpassen in AppManager. AppManager bleek uit de tests de laagste TCO te hebben.

Niet alleen kostte het manueel monitoren van onze remote klanten veel tijd, ook konden we moeilijk proactief inspelen op incidenten. Met AppManager kunnen we nu proactief servers en systemen monitoren en ingrijpen voordat er een issue ontstaat. De oplossing is gebruiksvriendelijk en veel scripts zijn out-of-the-box beschikbaar. De samenwerking met NetIQ is optimaal, omdat zij echt met ons meedenken. Ze denken niet alleen aan ons belang, maar ook aan dat van onze klanten.”

Worldwide Headquarters

1233 West Loop South, Suite 810
Houston, Texas 77027 USA
Worldwide: +1 713.548.1700
N. America Toll Free: 888.323.6768
info@netiq.com
NetIQ.com
<http://community.netiq.com>

Raoul Wallenbergplein 23
2404 ND Alphen aan den Rijn
The Netherlands
Tel: +31(0)172.50.55.55
Fax: +31(0)172.50.55.51
info-emea@netiq.com
www.netiq.nl

Follow us:   

For a complete list of our offices in North America, Europe, the Middle East, Africa, Asia-Pacific and Latin America, please visit www.netiq.com/contacts.

NetIQ, onderdeel van Attachmate.

NetIQ, het NetIQ logo, AppManager, NetIQ Aegis, en NetIQ Change Guardian zijn handelsmerken van de NetIQ corporatie in de VS. Alle andere bedrijfs- en productnamen zijn mogelijk handelsmerken van hun respectievelijke ondernemingen.

2010 NetIQ corporatie. Alle rechten voorbehouden.

CSS90002GETR-DUT-A4 PS 06/10

