

NetIQ Customer Story



Samenvatting

Industrie

The Greenery is een internationaal groente- en fruitbedrijf dat dagelijks producten van over de hele wereld levert aan supermarkketens, groothandelaren, cateraars en de verwerkende industrie.

Bedrijfssituatie

Door de groei binnen de organisatie werd het voor de ICT-afdeling steeds moeilijker om de infrastructuur goed te kunnen monitoren en snel te handelen bij problemen. NetIQ werd ingeschakeld om een oplossing te bieden waarmee proactief en direct incidenten worden gedetecteerd en opgelost, met als doel tijd- en kostenbesparingen te realiseren en de continuïteit van ICT te waarborgen.

Voordelen

De heterogene ICT-omgeving van The Greenery wordt nu proactief gemonitord, waardoor The Greenery besparingen in kosten en tijd heeft gerealiseerd. Ook het maturity level van de organisatie is door dit project gestegen; er is een grotere bewustwording ontstaan van de mogelijkheden binnen de ICT-infrastructuur.

Producten

NetIQ® AppManager® Suite

Toonaangevend internationaal groente- en fruitbedrijf beheert ICT-omgeving met oplossingen NetIQ

The Greenery is een toonaangevend internationaal groente- en fruitbedrijf. Zij levert sinds elf jaar, dag in dag uit een compleet en dagvers assortiment groente, fruit en paddestoelen aan supermarkketens, groothandelaren, cateraars en de verwerkende industrie. Onderscheidend kenmerk van The Greenery is dat de 1150 telers ook de eigenaren zijn van de organisatie. Bovendien is het actief in een groot aantal markten.

In de groente- en fruitbusiness is kwaliteit een basisvoorwaarde. In handelingen met natuurproducten is vakmanschap en professionaliteit erg belangrijk. Met deze speerpunten loopt The Greenery voorop in de branche.

Aansluitend op deze hoge kwaliteit en professionaliteit heeft The Greenery ook de ICT-omgeving, onder leiding van de algemeen ICT-directeur Gerrit Verweij, op een hoog niveau georganiseerd. Hij is verantwoordelijk voor het applicatiemanagement, de infrastructuur en de business consultants, verdeeld over drie ICT-afdelingen binnen The Greenery. De business consultants vormen de schakel tussen de ICT en de business. Vrijwel alle servers, zowel fysiek als virtueel, zijn opgesteld in twee rekencentra en worden door The Greenery zelf beheerd. Op de IT-afdelingen werken medewerkers met veel actuele en gedetailleerde kennis van de materie, die door middel van certificeringen op hoog niveau wordt gehouden.

Peter Boertjes, Manager Applicatiemanagement vertelt: "Wij willen graag onze ICT-omgeving in eigen beheer hebben. Wij kennen de organisatie door en door en kunnen hierdoor snel schakelen. Onze versproducten hebben een korte levertijd en we zijn in grote mate afhankelijk van ICT om dit te waarborgen. Het is dan ook belangrijk dat we goed op de hoogte zijn van de stand van zaken in ons ICT-landschap. Door de groei van het bedrijf, en daarmee de servers en de ICT-afdeling, werd het steeds moeilijker om alles goed te kunnen monitoren en bij problemen snel de oorzaak te achterhalen. De servicebehoefte van de organisatie groeide en het afbreukrisico werd te groot. Bij ICT wordt er eigenlijk altijd van uitgegaan dat het werkt. Pas als het er niet is, valt het op."

NetIQ Customer Story

Proactief incident monitoring

Daarom zocht The Greenery naar een oplossing waarmee incidenten proactief en direct kunnen worden gedetecteerd en opgelost en die precies kan aangeven waar het probleem zich voordoet. Het doel hiervan is een tijdsbesparing te realiseren en de beschikbaarheid van ICT continu te waarborgen.

“We hadden een systeem nodig dat de ICT-omgeving en de onderliggende infrastructuur monitort en de informatie over de status van de systemen overzichtelijk beschikbaar maakt,” vat Boertjes samen. “In eerste instantie werkten we met een partij die hierin zou kunnen voorzien. Deze samenwerking beviel echter niet, waardoor we andere partijen hebben uitgenodigd voor een pilot. NetIQ was daar één van. De redenen waarom we uiteindelijk voor NetIQ AppManager hebben gekozen zijn divers. Het product is veelzijdig en biedt een testomgeving waarin we vóór de implementatie AppManager uitvoerig konden testen en finetunen. Dit gaf een stukje extra zekerheid voor het gebruik. Daarnaast was het voortraject wat betreft de beschikbaarheid en de presentatie erg goed geregeld. Wat bij ons de uiteindelijke doorslag gaf is de toegankelijkheid en het gebruikersgemak van de oplossing.”

Implementatie in de ICT-infrastructuur

Het inrichten van de basis van NetIQ AppManager binnen de ICT-omgeving was binnen twee weken rond. Om NetIQ AppManager en bijbehorende modules specifiek voor The Greenery in te richten en de procedures binnen ICT te verankeren, heeft het project daarna nog zes maanden in beslag genomen. NetIQ AppManager draait bij The Greenery met de volgende modules:

- Windows & Unix agents
- VM-ware module
- Network Devices
- SMTP toolkit
- Active Directory module
- Microsoft Clustering
- Internet Information Server
- Sharepoint server
- Exchange Server
- Response Time modules

Boertjes: “De grootste uitdaging was voor ons het maken van scripts die universeel toepasbaar zijn. We hebben de scripts moeten opdelen naar bepaalde omgevingen en bepaalde groepen. Het is een zoektocht geweest om dit los van het product op te delen en daarna het product goed in te richten. Uiteindelijk is dit met behulp van bepaalde paths gelukt. Uitgebreide research & development is belangrijk, want je koopt een tool die je inbrengt in een nieuwe omgeving en dat is een nieuwe uitdaging. Vanuit de projectgroep hebben we NetIQ AppManager bij de ICT-

“Door deze ontwikkeling is er een efficiëncyslag gemaakt binnen de organisatie. We kunnen nu met hetzelfde aantal mensen meer werk opvangen.”

medewerkers geïntroduceerd. De procedurele inrichting van de afdelingen is immers even belangrijk. De afdeling moet net zo scherp zijn als de monitoring zelf, aangezien de opvolging de noodzakelijke tweede stap is. Om dit in goede banen te leiden is er een succesvolle werkgroep binnen ICT opgericht. Doordat we met de collega's van de technische infrastructuurafdeling deze nieuwe functionaliteit onder de loep hebben genomen, is ook het maturity level van de organisatie gestegen. Er is een grotere bewustwording gekomen van wat er nu in gebruik is en hoe we het beste kunnen samenwerken om dit toe te passen voor The Greenery.”

Inzicht in beheer

De meldingen met een hoge prioriteit worden geprojecteerd op meerdere schermen die hangen op de afdeling, zodat iedereen kan zien wanneer er een incident plaatsvindt en hier direct op kan reageren. Hiermee laat The Greenery zien dat de opvolging van de constatering die NetIQ AppManager doet even belangrijk is als de constatering zelf. Op deze manier worden nu alle servers door middel van NetIQ AppManager gemonitord. “Hierdoor hebben we geen omkijken meer naar de meeste systemen,” vertelt Boertjes tevreden. “Wanneer er zich een probleem voor zal doen, ontvangen we een alert via mail en sms, zodat dit zo snel mogelijk, en vaak preventief opgelost kan worden. Door deze ontwikkeling is er een efficiëncyslag gemaakt binnen de organisatie. We kunnen nu met hetzelfde aantal mensen meer werk opvangen. De ochtendcontroles van de systemen die voor de implementatie van AppManager noodzaak waren zijn niet meer nodig. Nu hebben we onze handen vrij voor andere werkzaamheden.”

De activiteiten op het gebied van incident afhandeling op de ICT-afdeling waren vaak reactief op basis van meldingen van gebruikers. Nu kan The Greenery ook proactief werken en is het bedrijf op de hoogte van de status van de systemen. Belangrijkste voordeel is dat bij verstoringen de oorzaak direct bekend is en door de juiste oplosgroep opgepakt wordt. Dit werkt makkelijker, sneller en met minder stress. Meldingen van gebruikers zijn immers niet zo eenduidig als meldingen uit NetIQ AppManager. “Soms kwamen we er niet uit als er een probleem ontstond bij een systeem. Zo hadden we een server die elke dag last had

NetIQ Customer Story

“Nu alle systemen goed bewaakt worden via NetIQ AppManager, worden incidenten direct geconstateerd en zijn de risico's die incidenten met zich meebrengen aanzienlijk beter te beheersen.”

van memory leaks. Om dit te voorkomen werd het systeem iedere avond opnieuw ge-reboot. Dat is natuurlijk niet de meest professionele oplossing van een dergelijk probleem. Nu weten we zonder enige moeite wat er aan de hand is en waar het probleem zit, en kunnen we dit melden bij onze softwareleverancier.”

Besparingen in tijd en kosten, ook in de toekomst

“Tijdens het implementatietraject hebben we prettig met NetIQ samengewerkt. We zijn erg tevreden over de resultaten van het project”, concludeert Boertjes. Nu alle systemen goed bewaakt worden via NetIQ AppManager, worden incidenten direct geconstateerd en zijn de risico's die incidenten met zich meebrengen aanzienlijk beter te



beheersen. “De drie vooraf opgestelde doelstellingen zijn dan ook zeker bereikt door de invoering van deze monitoring oplossing. De heterogene ICT-omgeving van The Greenery wordt nu efficiënt gemonitord, waardoor we besparingen in tijd en kosten hebben gerealiseerd.”

In de toekomst wil de ICT-organisatie ook de applicatiemonitoring, het verbeteren van de koppeling met Topdesk en een betere rapportage op basis van monitoring en autorisatiecontrole realiseren. “Niet alle calamiteiten kunnen we ondervangen met NetIQ AppManager. Zo wordt ons WAN nog niet gemonitord. Als NetIQ hiervoor een module ontwikkelt zouden we dit graag willen toepassen binnen The Greenery”, besluit Boertjes zijn verhaal.

Worldwide Headquarters

1233 West Loop South, Suite 810
Houston, Texas 77027 U.S.A.
713.548.1700
888.323.6768 sales
info@netiq.com
www.netiq.com

Europees Hoofdkantoor

Raoul Wallenbergplein 23
2404 ND Alphen a/d Rijn
Nederland
0172- 505550

Voor een complete lijst van onze kantoren in Europa, Noord Amerika, Latijns Amerika, Afrika, Azië en het Midden Oosten gaat u naar www.netiq.com/contacts.

NetIQ, the NetIQ logo, and AppManager are trademarks of NetIQ Corporation in the USA. All other company and product names are trademarks of their respective companies.