

BEHEER Automatiseren beheerderswerkzaamheden scheelt tijd en geld

Computication ontgroeit Excel

■ IT-beheerder verbetert diensten met Kaseya

■ Meteen al twee werkdagen per week bespaard

Een voorspoedige groei van de klantenkring noopte Computication om te zien naar software waarmee het bedrijf uit Zeist netwerk- en systeembeheer bij zijn klanten veel meer kan automatiseren. Computication verzorgt tegen een vast bedrag per maand het netwerk- en systeembeheer voor zijn klanten. Het bedrijf bestaat nu zeven jaar en heeft 21 mensen in dienst. Twee jaar geleden had het veertien medewerkers en er bleef zicht op groei. “We hadden de schaalgrootte bereikt waarbij we een systeem nodig hadden om het in de hand te houden”, zegt Martijn van der Schaaf, mededirecteur van Computication.

Tot dan hield het bedrijf controlelijsten in Excel-bestanden met de hand bij. Daarin werd genoteerd hoe het zat met onder meer de antivirussoftware, fouten in logfiles, updates van Microsoft en de back-ups. Een beheerder controleerde die lijsten elke week één keer. Met de hand.

Computication had al wel enkele tools in gebruik, zoals het Service Checkpakket dat keek of een machine juist reageerde of niet. Wat daar dan de eventuele oorzaak van was, controleerde de software

echter niet. Dat volstond niet meer. Van der Schaaf: “We wilden actief kunnen monitoren. Want dan konden we problemen sneller signaleren, een betere kwaliteit dienstverlening bieden, het risico op storingen verminderen en efficiënter werken.”

De beheerssoftware van Kaseya kwam hij toevallig tweeënhalve jaar geleden tegen. “Dat hebben we toen even snel getest en weer laten liggen, maar we hadden het toen veel te druk.” Maar de behoefte aan meer monitoring bleef groeien. Het bedrijf wilde in elk geval bepaalde processen in de backoffice webbased kunnen automatiseren. Daarom ontwikkelde het zelf een systeem in ASP en SQL Server.

Dat Computication na enige tijd toch voor Kaseya koos, kwam vooral doordat het aan zijn twee belangrijkste eisen voldeed – als een van de weinige pakketten. “De software moest webbased zijn en gebruikmaken van SQL Server. Want hij moet gekoppeld kunnen worden en ‘cross platforms’ rapporteren. Klanten moeten kunnen inloggen zodat het allemaal zo transparant mogelijk is.” Maar wat hen vooral voor Kaseya deed kiezen, was het feit dat het systeem de mogelijkheid bood om verbinding te maken met alle systemen die beheerd worden. “Dus niet alleen met een centraal systeem via een gesloten netwerk, wat voor 99 procent van de pakketten geldt.” Dat is volgens hem zo belangrijk omdat veel klanten mede-

werkers hebben die mobiel werken. Men neemt een laptop mee en wil op locatie kunnen werken. “Die mobiele apparatuur wil je ook kunnen beheren.” Computication werkte tot dan toe ook met MS Operation Manager. “Maar omdat dat in een nieuwe versie niet meer over het publieke netwerk ging en we veel onzinnigheden kregen, zeg maar false positives, zijn we daarvan afgestapt. Daar komt nog bij dat Kaseya goedkoper is: rond de 110 euro per systeem tegen 140 euro voor Microsoft. Maar eerlijk gezegd scheelt het zoveel ellende dat Kaseya ook 200 euro per systeem had mogen kosten.”

Out-of-the-box was de Kaseya-software echter niet bepaald. Van der Schaaf: “We hebben de licenties van Kaseya aangeschaft, maar daarmee kun je na installatie eigenlijk niets. Je moet het wel aanpassen aan je eigen omgeving. Wij dachten dat te doen door een keer per week met een beheerder Kaseya door te bouwen. Maar dat duurt echt te lang. Dat kun je echt beter gelijk goed doen. Dat verdienen je dan gelijk terug. Geheel toevallig hadden wij een sollicitant die veel ervaring had met IT-automatisering. Hij heeft zich fulltime gericht op de inrichting van Kaseya.”

En dat betaalt zich uit. De handmatige controle van de lijsten bijvoorbeeld is niet meer nodig; dat doet Kaseya. “Dat scheelde ons vorig jaar al twee volledige werkdagen per week. Nu zou dat al veel



Directeur Martijn van der Schaaf: “Het kost rond de 110 euro per systeem; maar het scheelt zoveel ellende dat het ook wel 200 euro per systeem had mogen kosten.”

meer zijn, want het aantal klanten is toegenomen. Daarnaast hebben we een veel beter inzicht in de status van de systemen, maken we trendanalyses van het diskgebruik waardoor we een halfjaar van tevoren gewaarschuwd kunnen worden of er nieuwe disks nodig zijn. En je kunt er rapportages mee maken.”

Van der Schaaf hecht groot belang aan de mogelijkheden om te koppelen. “We hebben zelf software ontwikkeld voor onze bedrijfsactiviteiten, een soort eigen ERP. In dat Computicate beheren we onze contracten. Die koppelen we aan systemen in Kaseya. Dat helpt ons ook contracten sluitend te houden. Nu is het zo dat als een klant meer werkplekken krijgt, wij automatisch de contracten daarop kunnen aanpassen.”

Kaseya draait dagelijkse controles van alle systemen en geeft door wat er gewijzigd is. “Je ziet dan ook gelijk of er ongewenste software op staat bijvoorbeeld. Of

dat iemand per ongeluk zijn virusscanner ervan af heeft gegooid.”

Prettig is ook dat Kaseya de licentiecodes van Microsoft-licenties heeft opgeslagen, vindt hij. Daarnaast vindt hij het een groot voordeel dat een klant nu realtime inzicht kan krijgen in de CMDB. “Je krijgt vanuit Computicate een pdf van je hele infrastructuur. Het is geen kant-en-klare functie binnen Kaseya, maar het is mogelijk door vanuit Computicate een samengevoegd rapport te genereren met zowel technische data als change- en servicedeskdata. Ik vind dat een luxe. Als wij het beheer bij een klant overnemen, gaat dat vaak moeilijk omdat er weinig data zijn over de nieuwe configuraties. We hebben dan zeker niet alle informatie over alle changes. En die heb je nu wel.”

Van der Schaaf benadrukt wel dat je er flink wat tijd in moet steken. “Wij hebben er echt één fte aan gezet.” En volmaakt is het natuurlijk niet. “Je houdt natuurlijk wensen, zoals imaging diensten. Eén wens wordt in elk geval vervuld. In het Service Window Feature wordt het straks mogelijk vast te leggen dat een set machines tussen bepaalde tijden níét herstart mag worden. Stel dat je een set van duizend systemen hebt die met een script allemaal tegelijk herstart zouden kunnen worden. Dat wil je echt niet. Die functionaliteit wordt over een paar maanden uitgebracht.”

Tanja de Vrede/t.vrede@sdu.nl