

APK Check voorkomt haperende en volle servers bij Groei & Bloei



Klantencase IDB4ict

APK Check voorkomt haperende en volle servers bij Groei & Bloei

Vereniging vertrouwt op periodieke IT-controle door IDB4ict

De leden van Groei & Bloei vinden natuur en tuinieren helemaal geweldig. Toch staat het kloppend hart van de vereniging in een serverruimte op het kantoor. Hier geen zoemende bijen op geurige stokrozen, maar zoemende servers voor de redactie, het secretariaat en de administratie. Om te zorgen dat alles goed functioneert, vertrouwt de organisatie op de APK Check van IDB4ict.

Groei & Bloei heeft zo'n 35.000 leden, 1.200 vrijwilligers, 130 lokale afdelingen en veertien medewerkers. De medewerkers verzorgen de redactie van het tijdschrift, de website, online marketing, het secretariaat, de financiële administratie en de dienstverlening aan de

afdelingen. Hiervoor gebruiken ze diverse servers. Om down-time te minimaliseren werden twee deels redundante fysieke hostservers en een gedeelde storage (SAN) gecombineerd. Hierop staan diverse gevirtualiseerde servers geïnstalleerd, zoals domeincontrollers, file en exchange servers. Het beheer ervan is in handen van IT-dienstverlener IDB4ict.

'In het begin probeerden we het IT-onderhoud te doen zonder inhuur van experts', vertelt Roland Petit dit de la Roche. Hij is Hoofd Administratie en Systeembeheer bij Groei & Bloei. 'In de praktijk kwam het er op neer dat we software updates uitstelden en er weinig aan deden. Als gevolg

daarvan kregen we steeds vaker problemen. Dat gebeurde natuurlijk altijd op ongelegen momenten. Dan liep de exchange server vol of haperde de file server van de redactie vlak voor de deadline van het tijdschrift.'

Rust

'Om te voorkomen dat collega's stil zitten door uitgevallen systemen, laten we tegenwoordig APK Checks uitvoeren. Die geven ons veel rust. Laat de experts maar beoordelen of alles nog goed is. We komen nu minder onverwachte dingen tegen. De systemen draaien stabiel, hoewel ze veel complexer zijn geworden. Dat is de kracht van de APK Check.'





De APK Check wordt elk halfjaar afgenomen door een servicedesk-medewerker van IDB4ict. Deze loopt in een dag de volledige IT-omgeving na. Dit doet hij aan de hand van een uitgebreide lijst, die hij per item afwerkt. Functioneert de back-up naar behoren? Is alles virusvrij en voldoende beveiligd tegen bedreigingen? Verlopen binnenkort bepaalde licenties of leveranciersgaranties? Moet de overvolle file server worden uitgebreid of opgeschoond? 'De medewerker komt bij ons langs om de IT-omgeving en de processen eromheen te controleren', vertelt Petit dit de la Roche. 'Sommige geconstateerde zaken lost de medewerker direct zelf op. Hij leegt de cache van het geheugen en doet software updates indien deze beschikbaar zijn. Van andere technische punten maakt

hij een aantekening. Dit doet hij ook als er software of hardware is waarvan binnenkort de licentie verloopt of de leveranciersondersteuning stopt.'

Rapport

Alle bevindingen komen terecht in een adviesrapport. Wat is gecontroleerd, welke handelingen zijn uitgevoerd, wat zijn de openstaande punten en hoe luidt het advies? Voordat het verschijnt, heeft de servicedeskmedewerker overleg met de senior system engineer (klantverantwoordelijke) en de sales manager van IDB4ict.

De sales manager bespreekt het rapport vervolgens met de opdrachtgever. Dat gebeurt meestal een paar weken later. Tijdens het gesprek besluiten zij welke acties nodig zijn. Soms betekent dit de

inzet van de helpdesk en soms een offerte voor aanvullend werk. Petit dit de la Roche: 'In het rapport staat meestal niets vreemds of onbekends. Ik wil graag weten wat er gebeurt, dus hoor ik het meeste al tijdens het controlewerk.'

Gebruik van het rapport

De vereniging gebruikt de APK Check onder meer bij beslissingen over de vervanging van software en hardware. 'Als bepaalde producten end-of-life zijn of niet meer goed onderling communiceren, dan bepalen we eerst de urgentie en de risico's. Uiteindelijk komt er een moment waarop vervanging noodzakelijk is. Zo hebben we vorig jaar besloten om onze server hardware-omgeving te vervangen. Dit jaar kregen alle virtuele servers een update. Natuurlijk hoor

je sommige medewerkers dan even brommen. De servers waren goed ingericht, maar liepen tegen het einde van hun economische levensduur.'

Petit dit de la Roche deelt het rapport ook met de accountant. Deze gebruikt het om een oordeel te vormen over compliance. 'Samen met bepaalde maandrapportages vormt het APK-rapport een vast onderdeel van de accountantscontrole. Bij elkaar geven ze een goed beeld van de organisatie van onze IT. Ze tonen hoe we de systemen en gegevens beschermen en hoe we de continuïteit borgen.'

Veel technische kennis

Al met al is Petit dit de la Roche te spreken over de APK Check en de overige dienstverlening van IDB4ict. 'Groei & Bloei maakt al jaren naar tevredenheid gebruik van IDB4ict. Het contact verloopt goed. Ik spreek ze voornamelijk als wij met problemen zitten. Mede door de APK Check gebeurt dit niet vaak. De laatste keer dat wij veel contact hadden, was tijdens en direct na de vervanging van de servers. Ik schakel dan gemakkelijk met de klantverantwoordelijke en de sales manager, die overigens ook veel technische kennis heeft.'

Met de periodieke controle van IDB4ict houdt de vereniging de IT in conditie. Terwijl redactie, secretariaat en administratie genieten van tevreden zoemende servers, genieten de tuiniers wellicht wat extra van de zoemende bijen op die stokrozen.



IDB Groep
Vijzelmolenlaan 2, 3447 GX Woerden
T (0348) 46 55 00

info@idbgroep.nl
www.idbgroep.nl
www.idb4ict.nl

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner