

***"De perfecte oplossing en zeer betaalbaar"***

## **Serverbeheer eenvoudig en doeltreffend met IMProve**



**De systeem- en applicatiebeheerders van zorgorganisatie Omring werken nu zo'n 4 jaar met IMProve. Met deze applicatie zorgen ze dat alle servers steeds up-to-date en volledig identiek geconfigureerd zijn. "Wat we eerst handmatig moesten doen, doen we nu met één druk op de knop voor alle servers hetzelfde."**

Omring zorgt in de kop van Noord-Holland en op Texel voor allerlei vormen van zorg: thuiszorg, zorg in verpleeg- en verzorgingshuizen, hulpmiddelen, kraamzorg, cursussen: op ieder vlak bieden de Omring-medewerkers passende zorg en deskundig advies.

De mensen die zorg en advies geven aan de cliënten, worden achter de schermen ondersteund. Onder meer door een ICT-afdeling van ongeveer 16 m/v die zorgt dat op ieder moment de juiste hardware met de juiste applicaties up to date en gebruiksklaar is. Met elkaar verlenen ze ICT-diensten aan zo'n 1000 werkplekken en ruim 2000 gebruikers. Bart Brouwer heeft binnen dit team de dagelijkse leiding van de afdeling systeembeheer en de tweedelijns servicedesk. Het 'andere team' bestaat uit technisch applicatiebeheerders en informatievoorziening. De ICT-afdeling zit op het hoofdkantoor in Hoorn. "95 procent van onze werkplekken bestaat uit thin clients waaraan we dus weinig onderhoud hebben", zegt Brouwer. "Daarnaast hebben we een datacenter in Hoorn. We hebben geen servers of andere onderhoudsgevoelige apparatuur op de andere locaties. Een van onze medewerkers is als 'hands-on-man' op de weg om eventuele hardwareproblemen op te lossen. Alleen voor Texel plannen we een vaste onderhoudsday in per maand. En uiteraard komen we op de locaties om advies te geven."

### **IMProve**

Ongeveer vijf jaar geleden kwam de ICT-afdeling van Omring in aanraking met



IMProve. "We liepen net als veel andere bedrijven die met Citrix of Microsoft terminal server werken tegen het probleem aan dat er altijd wat ongelijkheden tussen de verschillende servers ontstaan. IMProve gebruiken we om de circa 25 Citrix servers op een eenvoudige manier voor 100 procent identiek te krijgen."

IMProve is een door GTS Gral ontwikkelde oplossing voor serverbeheer. "Een jaar of vijf geleden kreeg ik van een projectleider die hier werkte al de tip om dit te gaan gebruiken", zegt Brouwer. "Op dat moment waren we daar nog niet aan toe. Maar een jaar later kreeg ik opnieuw een linkje door naar IMProve, van iemand anders, en toen hebben we de mensen van GTS Gral uitgenodigd om een demo te komen geven. Dat sprak enorm aan, het leek ons een zeer praktische en voordelige oplossing. Citrix en Microsoft hebben zelf ook oplossingen voor serverbeheer, maar die zijn om te beginnen veel duurder en hebben minder mogelijkheden dan IMProve. Daarmee zie je beter wat je doet en kun je zelf veel meer finetunen."

### **Slimme jongens**

Voordat Omring met IMProve ging werken, kregen de systeembeheerders en technisch applicatiebeheerders twee dagen cursus om de ins en outs van het pakket te leren kennen. Na die tijd hebben ze de mensen van GTS Gral nog maar weinig nodig gehad. "De samenwerking met de mensen van GTS Gral verloopt altijd prima, maar eigenlijk hebben we ze gewoon niet zo vaak nodig", zegt Brouwer. "Zij leveren diensten die wij als afdeling voor

een groot deel ook leveren, dus meestal komen we er zelf wel uit. Af en toe hebben we wel eens een probleem wanneer we nieuwe hardware toevoegen en we niet meteen de juiste configuratie hebben. Dan doen we een beroep op de helpdesk. Meestal krijgen we binnen een dag antwoord, of zijn ze bezig een oplossing te zoeken. Ik ken de techneuten die daar werken inmiddels, en dat zijn slimme jongens. Bovendien hebben ze IMProve zelf ontwikkeld. Ik weet dat GTS Gral voor andere organisaties meer voorbereidingswerk doen, zij maken dan bijvoorbeeld de packages en de interne ICT-afdeling zorgt alleen voor de uitrol over de verschillende servers. Bij ons doen de technisch applicatiebeheerders die voorbereiding.”

### Desktop Edition

In de loop van de tijd heeft GTS Gral zaken toegevoegd zoals 'portable packages'. Voor ons is dat minder interessant, maar voor veel andere organisaties is dat juist wel handig, het is op zich een heel handige toevoeging. Het gaat dan om standaard packages van bijvoorbeeld MS Word of Internet Explorer die je zo 'mee kunt nemen' in de uitrol over je servers. Daarnaast voegen de ontwikkelaars ook steeds nieuwe besturingssystemen toe, zoals nu Windows 2008 Server. We maken ook gebruik van de Desktop Edition. Daarmee kunnen we de circa 80 pc's waarop wel lokale software draait en laptops – in onze organisatie ongeveer veertig stuks - eenvoudig inrichten. Voor afdelingen met laptops hebben we aparte packages. Komt er een nieuwe bij, dan kun je die ook meteen volgens dezelfde standaard configureren als de andere. Laptops die ook met Citrix werken worden overigens gewoon ook met IMProve geïnstalleerd.

In IMProve zit ook een mogelijkheid om te werken volgens het OTAP-principe: Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie. "Dat gebruiken wij niet, Het punt is namelijk dat je geen rechten toe kunt kennen. Daardoor zou - in theorie - onze servicedesk de configuratie van een server kunnen wijzigen. Het enige verbeterpunt dat ik zou kunnen verzinnen voor IMProve is dus om binnen het pakket verschillende verantwoordelijkheden te kunnen

toekennen. Maar ik mopper er absoluut niet over, want het is verder de perfecte oplossing voor ons en zeer betaalbaar. Ik heb het ook regelmatig aanbevolen aan andere bedrijven die op dezelfde manier werken. IMProve is gewoon een heel mooi product. Je hebt een paar weken nodig om er helemaal in thuis te raken, maar daarna werkt het heel makkelijk.”

### Flexibeler

Niet alleen Brouwer is enthousiast, zijn collega's zijn dat ook. De installatie van de servers is met IMProve een stuk eenvoudiger geworden en veel meer gestandaardiseerd. "Voor we met IMProve werkten deden we alles handmatig. Zodra er een update uitkwam van een van de applicaties, zaten mijn collega's van technisch applicatiebeheer een 'hele' nacht te 'klikken'. Iedereen deed dat net weer een beetje anders, waardoor geen twee servers identiek waren geconfigureerd. Nu bereid technisch applicatiebeheer ongeveer een dag voor aan een update, die dan getest wordt en 's nachts automatisch wordt uitgerold. Dat was vroeger voor ons avond- of weekend-werk.



We verdelen onze servers in twee groepen. Op dinsdagnacht geven we de ene groep een reboot en laten we opnieuw installeren, de andere groep volgt op donderdag. Voordat we dat doen hebben we altijd eerst met twee servers getest. Er kan altijd iets met je package aan de hand zijn – bijvoorbeeld een conflict tussen twee applicaties – maar daar kom je dan vrij snel achter. Eigenlijk gaat de uitrol altijd goed. Het maakt ons ook veel flexibeler. In een salarispakket bijvoorbeeld komen nogal eens tussentijdse aanpassingen, bijvoorbeeld in een percentage voor een bepaalde premie. Dat moet dan natuurlijk snel worden aangepast, want bij wijze van spreken moeten morgen de salarisstroken eruit. Dan is het heerlijk dat je zo'n applicatie hebt: wij kunnen de update heel snel installeren, en de salarisadministratie kan weer verder.”

