

INFO SUPPORT ALS ACHTERVANG IN GEVAL VAN CALAMITEITEN

REMOTE MONITORING BIEDT FMO ZEKERHEID



Rolf Daalder, Director ICT bij FMO

Afghanistan, China, Zuid-Afrika, India, Thailand... Dit is nog maar een kleine greep uit de landen waar FMO (Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden) actief is. Vanwege de grote tijdverschillen met veel landen draaien de processen en systemen op het Nederlandse hoofdkantoor van FMO 24 uur per dag. FMO zocht een partner om dit te monitoren en was tevens op zoek naar support op SQL gebied. Opvallend is dat het systeem op afstand gemonitord wordt. Rolf Daalder, Director ICT bij FMO, is enthousiast over het resultaat: "Dit partnership is een prima keuze".

FMO is dé ontwikkelingsbank van Nederland, in ons land de enige in zijn soort. De bank financiert private projecten in ontwikkelingslanden, met als doel het ondernemerschap in die landen te bevorderen en zo bij te dragen aan de (economische) ontwikkeling ervan. FMO heeft 275 medewerkers, waarvan er 20 werkzaam zijn op de ICT-afdeling. Rolf Daalder: "Als ICT-team zijn wij verantwoordelijk voor het coördineren en beheren van alle ICT- en telefoniezaken. We vertalen de wens van onze interne klant naar een oplossing en kopen waar mogelijk maatwerkoplossingen in, die we vervolgens aan elkaar koppelen."

Kennis, kunde en support

De afgelopen paar jaar is de automatisering binnen FMO geheel herzien. "Het was een van mijn taken daar een reguliere lijn-/projectorganisatie van te maken", aldus

Rolf Daalder. "We hadden veel externe medewerkers, maar het was de bedoeling een eigen team op te bouwen en de kennis intern te borgen. Daarnaast was ik op zoek naar een partner die ons kon ondersteunen met specifiek technische zaken, bijvoorbeeld op SQL-gebied. Wij zijn volledig Microsoft georiënteerd en Info Support heeft nauwe banden met Microsoft. Zo zijn we bij hen terecht gekomen."

Remote monitoring met SCOM

Info Support heeft SCOM geïmplementeerd. Bijzonder is dat alle systemen draaien bij FMO in Den Haag, terwijl Info Support vanuit zijn hoofdkantoor in Veenendaal de monitoring uitvoert. Dit gebeurt via een automatisch proces. "Info Support is verantwoordelijk voor de monitoring en is mijn achtervang in geval van calamiteiten", vertelt Rolf Daalder.

“Wij moeten sowieso open zijn van ‘s ochtends 7 tot ‘s avonds 7. Maar we gaan toe naar 7x24 uur, wereldwijd. Dan heb je te maken met tijdsverschillen. Daarnaast draaien ‘s avonds en ‘s nachts ook nog de nodige processen die we gemonitord willen hebben. Als er iets mis is, moet er direct worden ingegrepen. Daar hebben we intern wel de kennis voor, maar niet altijd de mankracht.”

Kennis uit eerste hand

Naast deze ondersteuning voor zijn afdeling zocht Rolf Daalder echter ook een partner die kan meedenken: “Partnership is ook leren van elkaar. Info Support heeft enkele maanden meegelopen en gezien hoe wij hier werken en wat voor ons belangrijk is. Qua techniek verandert er elke minuut wel iets in de IT-wereld, maar voor onze afdeling is het moeilijk om alles bij te houden. Samen met Info Support kan dit wel. Zij houden ons op de hoogte van de voor FMO belangrijke zaken. Zo nemen zij deel aan zogenaamde Technical Adoption Programs van Microsoft, waarin ze vroegtijdig kennis opbouwen van nieuwe releases, op dit moment de nieuwste versie van SCOM. Via deze weg krijgen we dus kennis uit de eerste hand. Door mee te gaan met nieuwe technologieën en ontwikkelingen wordt het voor ons steeds gemakkelijker om in te springen op allerlei behoeftes vanuit de organisatie.”

Sparring met experts

Recent was een van de medewerkers van Info Support aanwezig bij de uitwijktest die FMO tweemaal per jaar uitvoert. In geval van calamiteiten op het hoofdkantoor is FMO in staat binnen 24 uur zijn gehele serverpark opnieuw op te bouwen in Lelystad. “Dat is ook een van de dingen die we willen bereiken met dit partnership”, aldus Rolf Daalder. “Mocht er bij ons iemand ziek of op vakantie zijn en is er een dergelijke uitwijk nodig, dan kan Info Support altijd inspringen. Daarnaast is het voor onze Database Administrator natuurlijk prettig dat hij nu kennis kan uitwisselen met andere experts.”

Implementatie van SCOM

FMO heeft zo'n 50 databases die gemonitord moeten worden. Rolf Daalder: “We wilden heel graag SCOM (Microsoft System Center Operations Manager) gaan gebruiken als monitoringtool, aangezien we daar al veel positieve verhalen over gehoord hadden. Tijdens ons eerste gesprek gaf Info Support aan dat zij SCOM gebruiken. Toen hebben we samen de schouders eronder gezet en was het snel beklonken. Het stond er in no-time, dat vond ik nog het meest verrassende. In eerste instantie heeft Info Support de basis neergezet, zodat alles direct al gemonitord werd. Vervolgens hebben we het samen verder geprofessionaliseerd. Zo hebben we nu op één scherm een overzicht van onze totale infrastructuur en kunnen we in één oogopslag zien wat wel en niet werkt. We hebben nu echt een prachtig dashboard.”