

SEPTEMBER 2007

valid Views

UM kiest voor centraal beheer	1
Valid Interim Management bij KPN	3
Remote DBA Services	4
Service Oriented Architecture	5
'Messaging Hygiene' onmisbaar	6
Packaging Robot	7
Speel op safe bij uitbesteden	7
Update Valid Utrecht!	8



Universiteit Maastricht kiest voor centraal beheer werkplekken

Zes faculteiten, vijf servicecentra en het bureau van de universiteit, een slordige 4.000 werkplekken... Er valt een behoorlijke winst te behalen, wanneer je die centraal kunt beheren. Een verre van eenvoudige klus, die het ICT Servicecentrum van de Universiteit Maastricht echter graag gaat klaren. Waar nodig op flexibele en efficiënte wijze ondersteund door Valid.

Het ICT Servicecentrum (ICTS) bestaat uit twee afdelingen: Development en Operations. Wordt de eerste afdeling vooral bemand door projectleiders, SAP consultants en ontwikkelaars, Operations ziet erop toe dat alle systemen operationeel blijven. Binnen deze laatste afdeling opereert een viertal teams: Werkplekken, Netwerken, Systemen en de Servicedesk.

Vierduizend werkplekken

Bij Operations is onder meer het centrale beheer van de concerninformatiesystemen van de universiteit ondergebracht. De lokale ondersteuning bij de faculteiten is voor het grootste deel nog decentraal geregeld. ICTS directeur Jo Weijers: "In totaal zijn er zes faculteiten, vijf servicecentra en het bureau van de universiteit. Het werk-



plekbeheer is overal anders geregeld en op veel plaatsen niet gestandaardiseerd. Met meer dan 4.000 werkplekken valt er door middel van centraal beheer een behoorlijke efficiëncyslag te maken."

vervolg zie pagina 2

“Ons credo luidt 'van detacheren naar beheren'”

Overgangsfase

ICTS beheert een deel van die 4.000 werkplekken, maar nog lang niet alle. “We zitten op dit moment min of meer in een overgangsfase,” vervolgt Weijers. “Wij detacheren nu nog medewerkers voor een afgesproken aantal uren bij interne klanten binnen de universiteit, maar het is de bedoeling - en ook de intentie van het College van Bestuur - om naar een volledig centraal beheer van werkplekken over te stappen.”

Eigen ontwikkeling Athena Desktop

In dat transitieproces naar een centraal beheer maakt ICTS graag gebruik van de capaciteit die Valid kan leveren. De samenwerking dateert al van enkele jaren terug. Aanvankelijk leverde Valid vooral werkplekbeheerders om vacante plaatsen in verband met ziekte of vakantie in te vullen. In de loop der jaren werden echter ook specialisten voor systeem- en netwerkbeheer en voor de Servicedesk geplaatst. De samenwerking werd intensiever tijdens een reorganisatie in 2005/2006, toen ICTS tijdelijk geen nieuwe medewerkers kon aannemen. “Tegelijk werd het centralisatieproject AthenaDesktop opgestart,” licht Weijers toe. “Een eigen ontwikkeling die alle aandacht van onze mensen vraagt. Hun reguliere taken worden nu overgenomen door mensen van Valid.”

Centralisatie is voordeliger en beter

Centralisatie is van essentieel belang, verzekert Lucien Haak, teamleider Werkplekbeheer. “Het is erg lastig uren af te spreken, op locatie te zijn voor support en ook nog eens voor vervanging te zorgen. Je moet dan altijd reservekrachten beschikbaar hebben en dat kost extra geld. De ene klant vindt dat hij op 200 werkplekken twee beheerders nodig heeft, de ander vindt eentje genoeg. Voor ICTS betekent dit dat er geen of onvoldoende controle op kwaliteit is. Vandaar ons credo ‘van detacheren naar beheren’. We streven ernaar om in principe alle werkplekken binnen de universiteit onder ons beheer te brengen en daarvoor hebben we AthenaDesktop ontwikkeld.”

Een compleet beheerconcept

Athena Desktop is een compleet concept, waarmee de hele werkplek kan worden ingericht en onderhouden. Ontwikkeld door ICTS. Lucien Haak: “We leveren de hardware, zetten er de benodigde software op, maken packages en zorgen voor het hele beheer. Door de centralisatie en het schaalvoordeel is het mogelijk op de kosten te besparen. Het Athena Desktop concept voorziet in een beheerorganisatie die uit drie delen bestaat. Een Servicedesk voor het eerste contact en het afhandelen van eerstelijns storingen. On Site Support, als er op de werkplek zelf actie moet worden ondernomen. En een Desktop Competence Center, dat onder meer onze servers beheert. We hebben een aantal van onze vaste medewerkers van hun reguliere werkzaamheden gehaald en op Athena Desktop gezet. Valid zorgt voor de mensen die hun plaats tijdelijk innemen.”

Package robot van Valid

Ook de distributie van software behoort tot het Athena Desktop concept. Daarvoor worden packages geautomatiseerd naar de verschillende PC's gestuurd. “Om zelf mensen aan te nemen om die packages te bouwen, is niet rendabel,” vervolgt Lucien Haak. “Er zit een stuk repeteerwerk in, wat lang niet iedereen wil doen. Maar je hebt er wel ervaren en dure mensen voor nodig. We gaan nu via een pilot onderzoeken of we dit werk wellicht beter bij Valid kunnen onderbrengen. De package ‘robot’ van Valid zorgt er niet alleen voor dat packages sneller gemaakt kunnen worden, maar dat ook de kwaliteit van een constant hoog niveau is. Omdat deze robot van huis uit afgestemd is op Softgrid en MSI packages, gaan we in de pilot samen met Valid bekijken of de robot in combinatie met Altiris SVS, dat we zelf gebruiken, voor ons dezelfde voordelen oplevert.”

Uitstekende samenwerking

De samenwerking tussen ICTS en Valid lijkt steeds nauwer te worden. Haak: “Prima”. Bij samenwerking met een externe partij gaat het om betrouwbaarheid, afspraken nakomen. En om flexibiliteit, snel kunnen schakelen, alert optreden. Eigenschappen waarover Valid nadrukkelijk bewijst te beschikken.” “Ook in haar ontwikkeling,” besluit Weijers. “In onze regio is Valid een van de bedrijven die zich in de afgelopen magere jaren niet alleen heeft weten te handhaven, maar is kunnen groeien. Qua aantal mensen en qua omvang van productenportfolio. Dat zegt voor mij genoeg.”

