

Nu har vi ro i maven



Hvem kan ikke godt lide af være forberedt? Så kan man træffe sine forholdsregler. Man kan fikse ting, inden de går i stykker. Og man kan være på forkant med situationen, inden brugerne når at opdage, at noget er galt og klager. Sådant er det også for it-afdelinger. Derfor har man hos Fredericia Kommune implementeret overvågning af sin it-infrastruktur. Det betyder, at man kender til alle hændelser, hvis ikke før de indtræffer, så i hvert fald før brugerne når at opdage dem.

I 2011 valgte man i Fredericia Kommune at implementere en overvågningsløsning af sin it-infrastruktur. Kommunens it-infrastruktur dækker foruden rådhuset alle kommunens institutioner og forvaltning. I alt supporterer kommunens it-afdeling 208 routere og switche.

Mange mennesker er hver dag afhængige af kommunens system, og opetiden er derfor en kritisk faktor. "Vi oplever af og til, at systemet i perioder bliver overbelastet, fx når skolebørnene skal til eksamen. Vi har også været ude for, at håndværkere, der arbejder på en af vores skoler, slukker for en fase, uden at være klar over, at et af vores plejehjem ligger længere ude af den samme streng, og derfor også vil få afbrudt forbindelsen. Med overvågningen fra CapMon kan vi nu se, at der bliver slukket og nå at tage kontakt til fx håndværkerne for at få dem til at tænde igen, inden personalet på plejehjemmet når at opdage fejlen.

Desuden registrerer overvågningen, om kommunens website kan tilgås af brugerne, eller om der er problemer," siger Thomas Saabye Goltermann, som er it- og driftskonsulent i Fredericia Kommune.

Foruden opetid er der en række praktiske ting, som overvågningen holder styr på for os. Det er et omfattende arbejde at have overblik over alle kommunens certifikater. Derfor har Thomas sat systemet til at overvåge certifikaterne og give en alarm, når de skal fornyes.

Grænsen for alarm definerer vi selv

Thomas Saabye Goltermann havde tidligere anvendt et andet overvågnings-system. "Det system målte på maksimum og minimum værdier. Forstået på den måde, at overvågningen gav en alarm, når systemet – eller dele af det – ikke performede til 10. Men i vores daglige drift var der kun behov for, at systemet performede til 8. Det var temmelig frustrerende

hver morgen at sætte sig foran skærmen og se, at der var røde alarmer på stort set alle parametre, når systemet faktisk kørte tilfredsstillende," fortæller Thomas Saabye Goltermann.

"I CapMons overvågningsløsning kan vi selv definere grænsen for, hvornår der skal gives alarm. Det betyder, at vi nu først får en alarm, når systemet er ved at nå en reel kritisk grænse. "Det er rart og en anderledes positiv fornemmelse, at der ikke er nogen kritiske alarmer, der lyser rødt, når vi møder om morgenen. Jeg ved godt, at resultatet er det samme, men det betyder alligevel noget rent mentalt," siger Thomas Saabye Goltermann.

Brug den nødvendige tid

Fredericia Kommune fik faktisk først det fulde udbytte af systemet nogle år efter det var blevet implementeret.





Thomas Saabye Goltermann, it- og driftskonsulent hos Fredericia Kommune

“Overvågningen kørte, men der var simpelthen ikke nogen af medarbejderne, der havde tid til at sætte sig ind i løsningen og kigge indstillinger igennem og definere grænseværdier. På et tidspunkt tænkte jeg, at det kunne være interessant at finde ud af, hvad vi egentlig kunne få ud af overvågningen. Jeg skulle lige sætte mig ind i, hvad det kunne, og hvordan det fungerede. Den tid var godt givet ud. I dag ville vi ikke undvære den ro i maven overvågningen giver os,” siger Thomas Saabye Goltermann.

“Systemet overvåger 200 servere og mere end 2000 services, og i 99 % af de hændelser, der opstår, er vi proaktive og når at fikse problemet, inden brugerne opdager det og kontakter os”.

"Vi har fået ro i maven"

Slut med at slukke ildebrände

Det har også vist sig at være nyttigt at kigge i overvågningens historik. “På den måde kan vi se, hvordan brugerne arbejder fx med hensyn til RAM, diskkapacitet, CPU og lignende. Det giver os mulighed for bedre at kunne planlægge fremtidige ændringer og udvidelser af systemet,” siger Thomas Saabye Goltermann.

Fredericia Kommune vil i dag ikke undvære overvågningen, og har endda haft besøg af repræsentanter fra en anden kommune for at kigge på løsningen og se, om den eventuelt kunne passe til deres behov.

FAKTA OM OPGAVEN

Fredericia Kommune fik i 2011 implementeret CapMons overvågningsløsning af kommunens it-infrastruktur 2011.

Kommunens it-infrastruktur dækker foruden rådhuset alle kommunens institutioner og forvaltning. I alt supporterer kommunens it-afdeling 208 routere og switche.

Med CapMon løsningen overvåges 200 servere og mere end 2000 services. Det har givet kommunens it-medarbejdere mulighed for at agere proaktivt på hændelser, inden brugerne når at opdage dem, i 99 % af tilfældene.

“Overvågning generelt er et ‘must’. Mit råd til andre vil være, at de skal investere den tid, det tager at sætte sig ind i systemets forskellige funktionaliteter, og få sat de parametre op, der passer til ens behov. Den får man mange gange igen. Det er rart at være fri for de frustrationer, det giver at skulle lede efter fejl, når brugerne ringer. Vi er nu et skridt foran og skal ikke hele tiden slukke ildebrände. Det er en god fornemmelse”.

TRE FORDELE

Thomas Saabye Goltermann fremhæver tre af de største fordele, han oplever ved at have implementeret CapMons overvågning.

1 Vi har fået ro i maven

“CapMons overvågning betyder, at vi kan se, hvad der sker i vores system med hensyn til serverkapacitet, brugeradgang, overbelastning og lignende. Så vi hurtigt kan gribe ind og rette fejl”.

2 Fleksibel indstilling

“I CapMons overvågning kan vi selv definere grænseværdier for, hvornår vi vil have en alarm. Det er rart kun af blive forstyrret, når der er et reelt behov for at gribe ind”.

3 Sparet tid og et skridt foran

“Vi bruger ikke længere tid på at lede efter fejl. Nu har vi fundet og rettet dem, inden brugerne når at opdage dem”.

<<