

Overvågning sparer penge



Det er rart at være på forkant med situationen, så man kan nå at reagere og ikke hele tiden skal slukke ildebrande. Det er de fleste it-afdelinger nok enige om. Men det er også rart at spare penge. De to ting hænger dog sjældent sammen. Hos Jammerbugt Kommune har man fundet en løsning, der inkluderer overvågning af en lang række af kommunens it-systemer og -services, så man er på forkant og samtidig sparer penge på bedre udnyttelse af den eksisterende hardware.

I Jammerbugt Kommune overvåger man ikke alene, at tingene kører, som de skal, og der ikke er udfald eller nedbrud. Man tester også proaktivt brugernes oplevelse af kommunens digitale systemer.

“Det er aldrig rart, når medarbejderne kontakter dig og klager over, at systemerne er nede eller langsomme, at de ikke kan logge på eller noget helt tredje. Med automatisk overvågning af systemerne, får vi en alarm, når noget ikke virker. Så kan vi nå at fikse det – ofte inden nogen når at blive berørt af det. Vi har ikke ressourcer til selv at kontrollere, at alting hele tiden kører, som det skal,” siger Leif Mortensen, som er Manager of Operations hos Jammerbugt kommune.

Overholdelse af SLA-aftaler

“Overvågningen giver os konstant et billede af, hvordan situationen med hensyn til opetid, båndbredde og kapacitet i øvrigt ser ud. På den måde kan vi holde

øjede med, at de SLA-aftaler, vi har indgået med vores leverandører, bliver overholdt,” fortæller Leif Mortensen

Vandt et halv års overvågning

Kommunen har tidligere haft flere andre løsninger, men de var alle relativt dyre. “Set i bakspejlet brugte vi nok meget tid og mange penge på overvågning tidligere. Men vi havde egentlig ikke overvejet at skifte, før vi blev introduceret til CapMons løsning på en messe i Bella Centret. Vi var så heldige at vinde et halvt års forbrug af løsningen. Siden har vi været kunde hos dem. Det var i 2002, og vi er stadig rigtig godt tilfredse med overvågningen. Den passer til vores behov, og vi er glade for de konfigurationsmuligheder, der findes i systemet. Det er rart hele tiden at være et skridt foran,” siger Leif Mortensen.

Han erkender, at automatisk overvågning er en nødvendighed i en organisation som Jammerbugt Kommune, hvor der er

165 lokationer, 400 servere og omkring 450 netværkskomponenter, der skal overvåges.

God økonomi i serverovervågning

Overvågningen dækker ikke bare opetid. Der overvåges også på netværkskomponenter, status på servernes CPU, RAM-forbruget, forbrug af diskplads mm. “Med overvågning af servernes diskplads kan vi se, hvor der er ledig plads, og hvor der er pres på. Det betyder, at vi lettere kan flytte rundt og allokere plads afhængig af, hvor behovet opstår. Det er der jo langt bedre økonomi i, end hvis man investerer i nye servere, fordi de eksisterende servere umiddelbart ser ud til at være fyldt.

Der er også god økonomi i at holde øje med vores SLA-aftaler og måske justere på dem i takt med ændringer i vores behov,” siger Leif Mortensen.





Leif Mortensen, Manager of Operations

“Desuden tager CapMons overvågning backup af konfigurationen. Det er en stor fordel, for det betyder, at vi har kopier af alle switche. Mange af dem er forskelligt sat op, og det kan tage lang tid at gen-etablere, hvis der sker et nedbrud,” forklarer Leif Mortensen.

God borgerservice er højt prioriteret

En kommune har mange digitale brugerflader, der skal fungere, og hos Jammerbugt Kommune vil man gerne sikre, at brugerne får en så positiv oplevelse som overhovedet muligt. “Det er ikke nok for os at vide, at systemet kører, hvis brugerne fx oplever, at det er langsomt. Vi har derfor sat systemet til at logge ind som bruger og tjekke hastigheden og brugeroplevelsen generelt. På den måde kan vi sikre os, at

man får en god oplevelse, når man arbejder i systemerne, hvad enten det er kommunens ESDH-system, bibliotekssystemet eller noget helt tredje, man arbejder i,” siger Leif Mortensen.

Jammerbugt Kommune overvejer, at udvide overvågningen til at dække web-applikationer i fremtiden. “Vi benytter gerne en ekstern leverandør som CapMon i vores fortsatte overvågningsarbejde. Vi foretrækker en dansk leverandør, hvis det prismæssigt kan forsvares naturligvis. Desuden synes vi, at det er en fordel, at vi kan få dansk support. Selvom vi alle sammen kan tale engelsk, er det rart at kunne ringe til CapMons folk og forklare på dansk, hvilke udfordringer vi har. De er altid meget imødekommende og åbne for at prøve tingene af, hvis vi fx har forslag til særlige tilretninger,” slutter Leif Mortensen.

FAKTA OM OPGAVEN

Jammerbugt Kommune har brugt CapMons overvågning siden 2002.

Overvågningen dækker kommunens 165 lokationer og omkring 400 netværkskomponenter.

Jammerbugt Kommune bruger bl.a. overvågningen til proaktivt at teste brugeroplevelsen af it-systemerne. Der overvåges også på netværkskomponenter, status på servernes CPU, RAM-forbruget, forbrug af diskplads m.m.

TRE FORDELE

Leif Mortensen fremhæver tre af de største fordele, han oplever ved at have implementeret CapMons overvågning.

1 Fuld udnyttelse af serverne

“Overvågningen holder øje med kapaciteten på serverne og fortæller os, hvilke servere, der er fuldt belastede, og hvilke der har ledig kapacitet. På den måde undgår vi at investere i nye servere, før alle de eksisterende er udnyttet fuldt ud”.

2 Glade for dansk support

“Vi foretrækker altid at handle med et dansk firma, hvis de er prismæssigt konkurrencedygtige. Men i tilfældet med CapMon er det også af stor betydning, at vi kan forklare os på dansk, når vi har brug for support”.

3 Vi er et skridt foran

“Det er rart, at vi hele tiden er et skridt foran brugerne, og overvågningen giver alarmer, hvis noget ikke virker. På den måde kan vi nå at gøre noget ved det, inden brugerne når at blive berørt”.

