

IPsoft houdt zich bezig met het beheer van complete IT-omgevingen van grote multinationals. Veel concurrenten doen dit met behulp van mensen en processen. IPsoft gebruikt hier echter een intelligente tool voor, een technology framework. Hiermee wordt gemiddeld 60 procent van de problemen in een IT-infrastructuur volledig geautomatiseerd opgelost.

IPcenter kijkt over schouder mee

Zelflerende tool als inzet

Grote IT-omgevingen worden beheerd door grote aantallen mensen. Maar mensen hebben fysieke beperkingen wat betreft het oplossen van problemen. Een geautomatiseerd systeem kan dit veel sneller en - als het goed is opgevoed - ook foutloos. Ten aanzien van de capaciteit is het systeem ook sneller. Het kan tientallen testen parallel draaien; dat zie je een mens niet presteren. Daarnaast doet het systeem van IPsoft ook aan proactief beheer, waarbij aan de hand van diverse kleine indicatoren vroegtijdig kan worden ingegrepen. Problemen kunnen zo al worden verholpen voordat deze zich voordoen.

De inregeling van het IPcenter, zoals de IPsoft monitoring en managementoplossing wordt genoemd, gebeurt 'klantspecifiek' en is onafhankelijk wat betreft de gebruikte hard- en software. IPsoft brengt het hele technische landschap in kaart en past daar de benodigde indicatoren op aan. De achterliggende processen worden door IPsoft ook geborgd in IPcenter. Dat gebeurt tijdens de 'knowledge-transfer', die plaatsvindt zodra het contract is getekend. De gehele transitie vergt - afhankelijk van de omvang van de IT-infrastructuur - gemiddeld minder dan drie maanden.

Het voordeel van goed IT-beheer is duidelijk: hogere beschikbaarheid en snellere werking. En hoe groter de IT-omgeving wordt, hoe belangrijker een probleemloze werking is. Al is tegenwoordig voor ieder bedrijf een hoge beschikbaarheid van levensbelang. De door IPsoft zelf ontwikkelde tool moet daarvoor zorgdragen. Veel bedrijven maken gebruik van scripts, die problemen op afzonderlijke machines kunnen ondervangen. "IPcenter hangt echter boven de omgeving en kan het hele systeem overzien en de

samenhang van de systemen. In feite wordt het brein van de engineer 'gekloond'", vertelt managing director Hans ten Hove van IPsoft in Amsterdam.

IPcenter is 12 jaar geleden ontwikkeld door een stel slimme docenten van de Universiteit van New York. Gaandeweg is het verrijkt met veel kennis en ervaring die ermee is opgedaan. Nog steeds wordt het dagelijks gevoed door nieuwe data toe te voegen en nieuwe manieren van patroonherkenning. Die kunnen door engineers worden ingebracht, maar het autonome expertsysteem werkt ook zelflerend. Het signaleert bijvoorbeeld dat diverse mensen aan een gelijksoortig probleem hebben gewerkt, zelfs inclusief experts van buiten het bedrijf die hun ervaring hebben gedeeld op blogs en internetfora. IPcenter herkent dit en geeft aan dat bepaalde handelingen eenvoudiger kunnen worden verricht. Het kan tevens geautomatiseerd berichten naar bepaalde leveranciers sturen wanneer deze het probleem moet oplossen.

Vier in één

"Op de IT-wensenlijstjes van de meeste ondernemingen kom je vier punten tegen: de kosten voor het personeel reduceren; processen invoeren en/of verbeteren; een intelligente tooling; en potentieel non-core activiteiten zoals support outsourcen. IPcenter vult al deze vier punten in. Door het beheer te automatiseren zullen de personeelskosten dalen. Verbetering van de processen volgt uit de intelligente (ITIL 3-aligned) tooling en voor de outsourcing van non-core support zorgt IPsoft. Op een IT-budget van bijvoorbeeld 50 miljoen is gemiddeld 42% gerelateerd aan IT-beheer. De kosten van het IT-beheer kunnen met dertig procent afnemen en de dienstverlening worden vergroot", stelt Ten Hove. «



Robert de Ruiter
is hoofdredacteur
van Release.