



Gemeente Geel verbetert applicatieperformance aanzienlijk met ExtraHop

KLANTPROFIEL

Gelegen in de Belgische provincie Antwerpen, is Geel een agrarisch, industrieel en commercieel centrum.

UITDAGING

Een klein IT-team van zeven mensen is verantwoordelijk voor het dagelijkse beheer van een complexe omgeving met kritische applicaties, die zowel draaien in de cloud als op legacy systemen.

OPLOSSING

Met ExtraHop's inzicht, heeft het IT team van de gemeente Geel een integraal zicht op alle applicaties en systemen, op locatie en in de cloud.

VOORDELEN

De gemeente Geel heeft de mogelijkheid om applicaties te monitoren en problemen met de netwerkperformance op te lossen sterk verbeterd. Het ExtraHop-platform levert de volgende voordelen:

- Een geïntegreerd, real-time inzicht over alle netwerkklagen
- Gedetailleerde informatie om aan softwareleveranciers ter beschikking te stellen voor het oplossen van problemen
- Proactieve alarmering over potentiële problemen
- Eenvoudigere oplossing van problemen tijdens dagelijkse operaties en migraties

“In het verleden hebben aannames tot veel onnodige veranderingen, kostbare upgrades en risico's geleid. Met ExtraHop kunnen wij de oorzaak van problemen nu twee keer zo snel dan voorheen achterhalen en met een grotere zekerheid.”

— Rob Lenaerts, Informaticus, Gemeente Geel

KLANTPROFIEL

Gelegen in de Belgische provincie Antwerpen, is de gemeente Geel ontstaan uit een aantal oude parochiegemeenschappen, zoals Sint-Amand, Sint-Dimpna, Holven en Elsum. Tegenwoordig fungeert deze stad ook als een agrarisch, industrieel en commercieel centrum voor alle omliggende gemeenten. In Geel zijn tevens een aantal bekende farmaceutische en biotechnologische bedrijven en het instituut voor Reference Materials & Measurements gevestigd. Dat is één van de zeven wetenschappelijke organisaties van het Joint Research Centre van de Europese Commissie. Ook heeft de gemeente een technologiehistorie en is het “Brandweerinformatiecentrum voor gevaarlijke stoffen” er gevestigd. Met zo'n 40.000 inwoners, staat de gemeente Geel bekend om het goed ondersteunen van alle faciliteiten met centraal beheerde IT-services.

UITDAGING

Zoals de meeste kleine Europese gemeenten, beheert deze stad een groot aantal kritische services. Deze variëren van de eigen administratie tot systemen voor de bibliotheken, het theater, zwembad, brandweer, sociale dienst, woonvoorzieningen voor ouderen, scholen en andere gerelateerde diensten. In totaal zorgt deze gemeente voor ruim 46 locaties en het beheer van alle online services voor inwoners, bezoekers en cliënten.

De gemeente Geel vertrouwt op een aantal kritische applicaties voor de financiële administratie, enterprise resource planning (ERP) en supply chain management. Zij beheren ook twee zorg- en veiligheidsinstallaties, waarvan die voor noodgevallen het belangrijkste is. Dit systeem verzendt alarmberichten via een mobiel netwerk, als medisch personeel niet binnen een bepaalde tijd reageert. Het tweede systeem is een oplossing voor medicijndistributie, dat in een organisatie voor ouderenzorg wordt gebruikt. Tenslotte heeft gemeente Geel nog een aantal mobiele en webgebaseerde e-commerce en point-of-sales terminals in gebruik, via een mix van lokaal geïnstalleerde en in de cloud werkende platformen.

De combinatie van alle applicaties, locaties en legacy apparatuur, leidt tot een hoge mate van complexiteit. “Wij zijn verantwoordelijk voor het beheer van een grote diversiteit aan kritische applicaties, draaiend op verschillende hardware en voortaan ook deels in de cloud”, verklaart Rob Lenaerts, Informaticus van de gemeente Geel. “De meeste afdelingen zijn onderling verbonden via het eigen metropolitan area network (MAN), gebaseerd op glasvezelverbindingen. Andere locaties hebben verbindingen met lagere snelheden. De applicaties en opslagsystemen van gemeente Geel draaien in een gevirtualiseerde IT-omgeving, verdeeld over twee redundante datacenters.”

De gemeente Geel heeft een groot aantal toegangswensen van zo'n 500 administratieve gebruikers en de IT-apparatuur die op scholen en woonvoorzieningen voor ouderen worden gebruikt. Verder zijn er niet-administratieve medewerkers en bestuurders die tevens vanuit huis willen werken.

Voor het beheren van alle systemen werken er slechts zeven IT-experts. Vanwege deze personeelsschaarste moeten de IT-ers van gemeente Geel op een bijzonder efficiënte wijze alle assets managen en deels vertrouwen op hun IT-leveranciers, voor software updates en incidenteel benodigde technische ondersteuning. Na een recent applicatieprobleem, dat veel tijd kostte om op te lossen, besloot de IT-afdeling van de gemeente Geel te investeren in eigen diagnosefuncties.

OPLOSSING

Voordat de gemeente Geel ExtraHop, benaderde, gebruikte men alleen log- en monitoringfunctionaliteit die deel uitmaakte van aanwezige systemen. Zoals de monitoringsoftware van netwerkswitches, applicatielogs van softwareleveranciers en VMware- tools voor het monitoren van de virtualisatieomgeving.

"Er was geen centrale applicatie die inzicht gaf over al deze domeinen", vertelt Lenaerts. "Daarom kregen wij behoefte aan gedetailleerder inzicht in onze totale complexe omgeving. Om de oorzaak van problemen zowel sneller als nauwkeuriger te kunnen achterhalen en de verantwoordelijke leverancier er eerder bij te betrekken."

Het doel was een oplossing te vinden die de zichtbaarheid over het totale netwerk vergroot en eenvoudig te implementeren en te gebruiken is. "Tijdens het testen van ExtraHop merkten wij dat veel analysefuncties standaard worden meegeleverd, zodat het configureren beperkt blijft."

De oplossing mocht echter ook niet verstoring zijn. Dat is bij de ExtraHop appliance het geval, omdat er slechts een netwerktape in één datacenter nodig is om al het verkeer van beide locaties te analyseren.

De ExtraHop-technologie voert volledige analyses uit op alle data en content in een netwerk, om zowel IT- als businessinzichten te genereren. "Voor ons zijn het leveren van een acceptabele applicatieperformance en minimale login-tijden belangrijke targets, naast het oplossen van problemen", zegt Lenaerts. "Bij sommige incidenten is de oplossings-richting wel bekend, maar als dat niet zo is kijken wij eerst via ExtraHop."

VOORDELEN

De IT-medewerkers van de gemeente Geel gebruiken ExtraHop om continu alle kritische services te monitoren, zoals versie-upgrades, applicatie migraties en de uitrol van nieuwe toepassingen. Echter bij het oplossen van applicatieproblemen levert ExtraHop de grootste 'return on investment' op.

Volgens Lenaerts stelt ExtraHop zijn team in staat om "de oorzaak van problemen twee keer zo snel als voorheen en nauwkeuriger vast te stellen". Verder levert het additionele voordelen op bij de communicatie met andere softwareleveranciers. "Wij hebben voortaan informatie uit de eerste hand beschikbaar over de gezondheid van onze applicaties, die wij bij leveranciers onder de aandacht brengen om problemen sneller op te lossen". Hoewel al enkele maanden in gebruik, herinnert Lenaerts een praktijkvoorbeeld uit de beginperiode waarbij met ExtraHop's inzichten en analyses een probleem is opgelost, dat werd veroorzaakt door een complexe set gekoppelde applicaties.

Tijdens de eerste migratiefase van een aantal fysieke PC's naar virtuele desktops, kreeg het team te maken met onacceptabel lange login's van meer dan 15 minuten. Terwijl dit niet tijdens de eerdere 'proof of concept' en testen was opgetreden. "Wij moesten dit snel oplossen omdat anders het hele VDI-project dreigde te mislukken."

Het IT-team schakelde de hulp van ExtraHop in om de oorzaak te vinden. Dat bleek een combinatie te zijn van een gecentraliseerde client op een applicatieserver, de antivirus-scanner en een routerconfiguratie. "Met het leveren van een workaround kon het project toch volgens planning zonder de vertragingen worden afgerond, vult Lenaerts aan."

Voor Lenaerts en zijn team, heeft ExtraHop zowel veel tijd bespaard als tevreden klanten opgeleverd. "In het verleden hebben aannames tot een groot aantal onnodige veranderingen, kostbare upgrades en risico's op nieuwe problemen geleid. Doordat wij sneller een diagnose kunnen stellen is een probleem eerder op te lossen, of als alternatief een goedkopere work-around te leveren."

ABOUT EXTRAHOP NETWORKS

ExtraHop is the global leader in real-time wire data analytics. The ExtraHop platform analyzes all L2-L7 communications, including full bidirectional transactional payloads. This provides the correlated, cross-tier visibility essential for today's complex and dynamic IT environments. The ExtraHop platform scales up to 40 Gbps and deploys without agents in 15 minutes.



ExtraHop Networks, Inc.
520 Pike Street, Suite 1700
Seattle, WA 98101 USA

www.extrahop.com
info@extrahop.com

T 877-333-9872
F 206-274-6393

Customer Support
support@extrahop.com
877-333-9872 (US)
+44 (0)845 5199150 (EMEA)