

Werkplekbeheer & monitoring
zonder gedoe:
Jan-Willem legt uit

> Het werk achter de schermen

Het werk achter de schermen

3 Ontmoet Jan-Willem

De digitale werkplek en de digitale werkomgeving

4 Centraal vs decentraal

Voor- en nadelen

5 Veilig werken met alles wat je nodig hebt

Beheren vanuit één plek

6 Eenvoudig beheer

Continue bewaking van de systemen

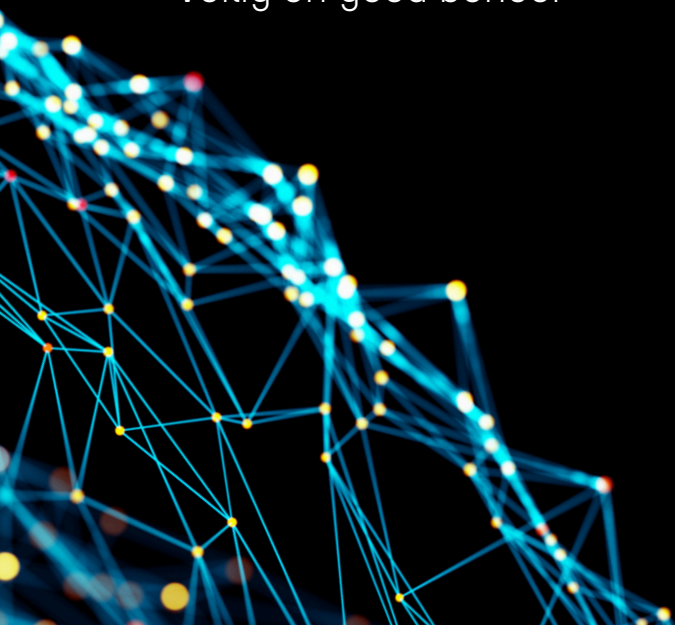
Strategisch advies over het beheer van IT-Middelen

7 Goed werkplekbeheer in vijf stappen

Van het eerste gesprek tot ingebruikname

10 Slimme uitbreiding van je IT-afdeling

Veilig en goed beheer





Jan-Willem Mentink, Team lead IT-beheer



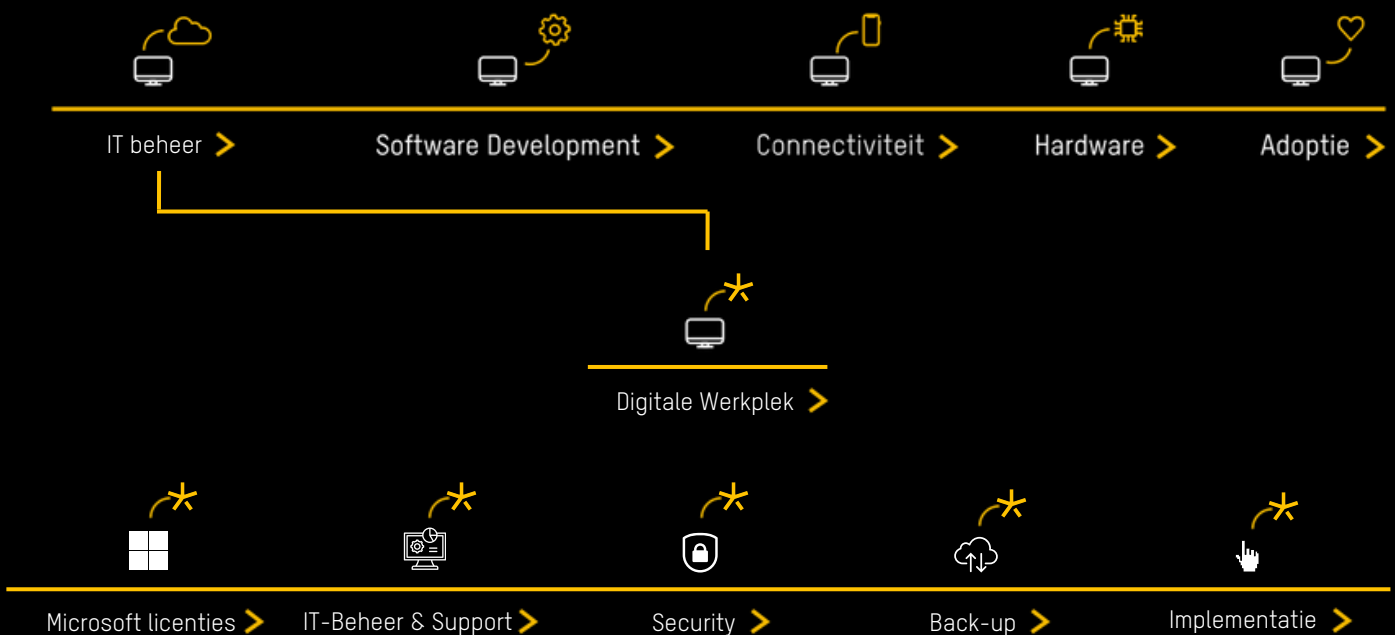
Jan-Willem weet exact wat er komt kijken bij goed werkplekbeheer. Bij Fivespark leveren en beheren we digitale werkplekken voor organisaties die slimmer willen werken. Met onder andere pro-actief werkplekbeheer & monitoring.

Maar wat houdt dat eigenlijk in? En hoe doen we dat?

Jan-Willem: "Als het op beheer aankomt, maken we bij Fivespark een onderscheid tussen beheer van de digitale werkplek en beheer van de digitale werkomgeving.

De digitale werkplek is gaat om software en online-monitoring van alle devices. De digitale werkomgeving is in feite onze volledige dienstverlening.

Als we het dus over werkplekbeheer hebben, dan bedoelen we het beheer van de digitale werkplek waarmee je collega's iedere dag werken. Van onderhoud van de software en het uitvoeren van updates tot licenties, backups en security."



Centraal vs decentraal

Werkplekbeheer kun je centraal en decentraal aanpakken. Lange tijd is de centrale aanpak, waarin alle software die je bedrijf nodig heeft draait op één cluster van servers, de norm geweest. Deze vrij kostbare manier van werken zie je nog steeds terug bij wat grotere, traditioneel denkende bedrijven.

Jan-Willem: “Je hebt dan als bedrijf een stuk of vijf servers met daarop alle software en bestanden van jouw bedrijf. Medewerkers gebruiken hun laptop, desktop of een simpeler device om op die servers in te loggen. Ze werken dan via een bureaublad op afstand.”

Zo'n centrale aanpak heeft voor- en nadelen:



In theorie hoef je slechts dat cluster servers te onderhouden. Laptops, desktops en andere devices hoeven alleen in te loggen op de omgeving.



Zonder internet kun je niet op je centrale omgeving. En zwaardere applicaties eisen te veel van je netwerk of computer om goed te draaien.

Jan-Willem: “Via een centraal systeem kun je bijvoorbeeld geen Teams-gesprekken voeren, dat is een te zware belasting. Daar komt bij dat het lage onderhoud in praktijk tegenvalt. Voor mensen met behoefte aan zwaardere applicaties moet dan toch een los systeem worden aangeschaft, en dat vereist dan alsnog beheer op locatie.

Dat zijn wat ons betreft belangrijke redenen om niet te kiezen voor een centrale aanpak, maar juist voor een decentrale aanpak.”

Decentraal: Veilig werken met alles wat je nodig hebt

Jan-Willem: “Wij zorgen dat iedereen een werkplek heeft met alles wat je nodig hebt om te kunnen werken. Mensen zijn minder afhankelijk van internet. Valt de connectie weg, dan kun je offline doorwerken. Met onze aanpak kan iedereen gewoon software als Teams draaien. Wij zorgen dat het systeem veilig is, en we beheren en onderhouden de machines. Heb je een zwaardere machine nodig? Dan kan die gewoon door ons beheerd worden. En dat geldt ook voor Apple devices, met of zonder gevirtualiseerde Windows-installatie.”

Wél beheer vanuit één overzichtelijke omgeving

Het beheer van computers regelen wij vanuit één centrale interface. Wij houden bij welke computers de organisatie in gebruik heeft, hoe oud die machines zijn, of ze up-to-date zijn wat betreft besturingssysteem en of beveiliging goed is. Je kunt zelfs zien wanneer een computer voor het laatst is ingeschakeld.



Bij een demonstratie van de beheersoftware ‘betraapt’ Jan-Willem direct een klant op het gebruik van een flink verouderde machine. “Kijk, daar is iemand ingelogd met een te oude laptop. Ik ga die klant zo meteen even een belletje geven, dat kan niet de bedoeling zijn.”

Continue bewaking van de systemen

De software maakt het ons relatief eenvoudig om de veiligheid van werkplekken te bewaken. Als de security-software op een computer niet up-to-date is, of problemen heeft, dan waarschuwt het dashboard direct. Onze beheerder kan doorklikken op de waarschuwing en zo bij het systeem uitkomen dat de problemen geeft. Afhankelijk van de reden voor de waarschuwing, is op afstand een oplossing te bieden, of kan er een seintje naar ondersteuning gaan om het probleem lokaal op te lossen.

Jan-Willem: "Omdat we continue monitoren, kunnen we potentiële problemen vaak al oplossen voor de gebruiker er iets van merkt. We pakken zowel de systemen als netwerkkapparatuur mee en we zien het direct als er afwijkende data binnenkomt. Daar gaan we dan pro-actief mee aan de slag, vaak voorkomen we daarmee een supportmelding aan klantzijde. Wat we tegenkomen is heel divers. Je kunt denken aan een melding over systemen die te traag worden en vervangen moet worden, maar zeker ook aan ongewenste bezoekers. We regelen de beveiliging op een aantal verschillende manieren, we detecteren bijvoorbeeld ook op ransomware. Dat is dan weer aanvullend op de antivirus-software die vaak al geïnstalleerd is. Je bent zo niet alleen beveiligd tegen ongewenste toegang, maar ook tegen dataverlies."

Strategisch advies over het beheer van IT-middelen

Jan-Willem: "De overzichten die wij opmaken zijn heel belangrijk voor onze klanten. Niet alleen om in te grijpen als dat direct nodig is, maar ook om het strategisch beheer van IT-middelen te ondersteunen. Wij maken iedere drie maanden een rapport met adviezen. Dat rapport gaat zowel naar de klant als naar de accountmanager. In zo'n rapport staan bijvoorbeeld waarschuwingen dat bepaalde systemen oud worden en aan vervanging toe zijn."

"We gebruiken het om met de klant over de gevoerde IT-strategie te praten. Je kunt dan bijvoorbeeld waarschuwen dat het niet verstandig is om in met een oude laptop te werken. Wanneer er oudere systemen zijn in het netwerk is het aan te raden iets nieuwers neer te zetten. Systemen die ouder zijn dan 4-5 jaar. Daar kunnen we een vervangingsstrategie op maken.."

Goed werkplekbeheer in vijf stappen

Voor het invoeren van werkplekbeheer hanteren we bij Fivespark een vaste aanpak van vijf stappen:

1. In gesprek

2. Inventarisatie

3. Plan van aanpak

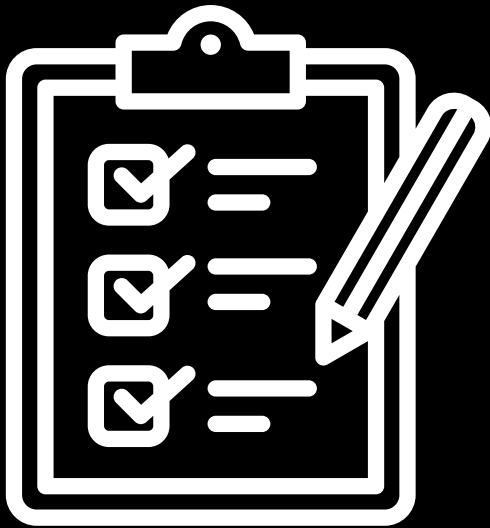
4. Project uitvoeren

5. Ingebruikname

1. In gesprek

Jan-Willem: "Met nieuwe, potentiële klanten gaan we altijd eerst in gesprek over wat er speelt en hoe wij daarop kunnen inspelen. We bespreken wat we binnen de omgeving met standaardoplossingen kunnen afdekken, en kijken hoe we de boel goed in kunnen richten. Onze focus bij dit gesprek ligt op het zo beheersbaar mogelijk inrichten van de digitale werkplekken én de digitale werkomgeving. Daarbij heeft de klant natuurlijk alle ruimte om eigen keuzes te maken. Mijn team en ik kunnen heel ver gaan in de ondersteuning, we kunnen echt alles overnemen. Maar klanten mogen ook gerust een deel zelf oppakken, dat is prima. En in principe is er alle ruimte voor eigen inzicht. Waarbij we natuurlijk wel adviseren om zo dicht mogelijk op de standaard in te richten. Hoe minder uitzonderingen er zijn, hoe efficiënter zowel het gebruik als beheer zijn. Maar heb je speciale eisen of wensen, dan is in principe alles mogelijk."



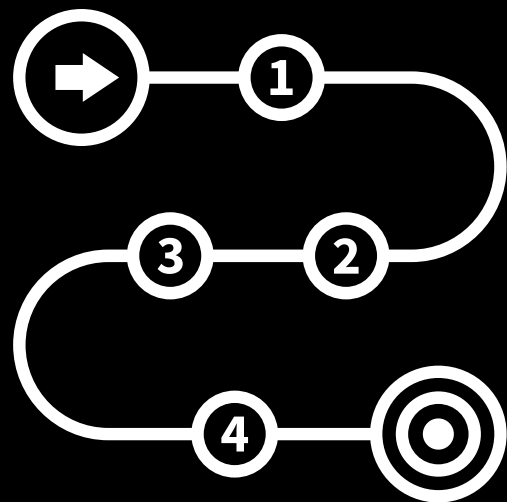


2. Inventarisatie

Biedt het eerste gesprek voor beide partijen een prettige uitkomst? Dan komt een van onze consultants op locatie kijken, om de systemen die er staan te inventariseren. In een dag of twee wordt er een rapportage gemaakt zodat duidelijk is welke machines er precies staan en welke software er gebruikt wordt. Jan-Willem: "We gebruiken op dit punt vaak al Datto om dit overzicht te maken. Deze oplossing geeft een goed beeld van hoe het ervoor staat, zelfs in een omgeving die veel onderhoud nodig heeft. Je weet direct waar je aan toe bent."

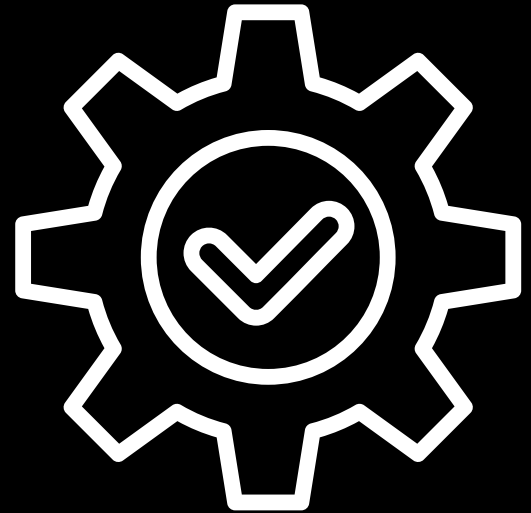
3. Plan van aanpak

Jan-Willem: "Als duidelijk is wat er staat en waar het heen moet, stellen we een plan van aanpak op. We omschrijven welke machines blijven staan, wat vervangen wordt en waar updates nodig zijn. De klant kan kiezen welke hardware moet blijven en wat wordt vervangen. Daarbij is het mogelijk om gebruik te maken van onze webshop om zakelijk geschikte hardware te kopen. Eventueel richten we een speciale webshop in waar medewerkers met vouchers zelf hun nieuwe devices kunnen uitzoeken. Ook kijken we samen met de klant of er nieuwe software nodig is om de processen beter te ondersteunen."



4. Project uitvoeren

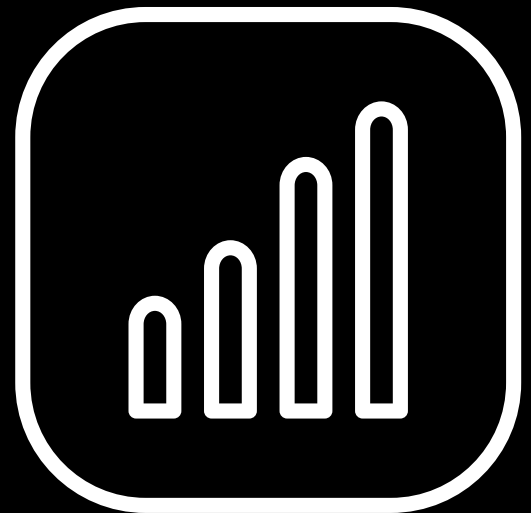
Wordt voor de voorgestelde aanpak getekend, dan gaan we aan de slag. De consultant van stap 2 wordt bij het projectmanagement betrokken. Dat is wel zo handig, want de omgeving is bij die persoon al bekend. Soms wordt er voor stap 4 nog een tussenstap uitgevoerd. Als Proof of Concept (PoC) wordt dan een pilot opgezet met een stuk of 3 machines. Dan weet je direct hoe de voorstellen er in de praktijk uitzien.



5. Ingebruikname

Nadat de nieuwe werkplekken zijn opgezet, gebruiken we een onboarding-systeem om iedereen snel weer aan de slag te laten gaan. Met dit systeem registreer je heel eenvoudig per medewerker de hard- en software die je toewijst.

Je koppelt gelijk ook machtigingen voor (cloud-)accounts en andere diensten aan die persoon. Met ons onboarding-systeem voorzien we de laptops en desktops van alle relevante configuratiegegevens. Dat gaat automatisch als een medewerker voor het eerst inlogt. Deze manier van werken zorgt dat je snel aan de slag kunt, en maakt het beheer eenvoudig.



“Met een goede configuratie heb je nooit meer gedoe met het regelen van de hardware en accounts van nieuwe of vertrekkende collega’s. Hetzelfde systeem dat je gebruikt om nieuwe medewerkers gemakkelijk van een werkplek voorzien, gebruiken we ook om de werkplek van vertrekkende medewerkers weer buiten werking te stellen.”

Slimme uitbreiding van je IT-afdeling

De combinatie van beheer van de hard- en software van de werkplekken haalt veel werk uit handen bij bedrijven. Jan-Willem: "Onze klanten hebben, gemiddeld genomen, één IT'er in dienst. Die heeft het zo druk dat er geen tijd meer over is om strategisch over de IT-oplossingen na te denken. Wij zien onszelf als een uitbreiding van de IT-afdeling. De organisatie krijgt via ons ineens toegang tot een helpdesk die vragen rondom de werkplekken kan oplossen, wij denken proactief mee over het beheer, de beveiliging en updates zijn geregeld én we zorgen voor rapportages om de IT-strategie mee te onderbouwen. Dat betekent dat we voor de interne IT'er een hoop tijd vrijspelen die weer aan andere zaken besteed kan worden."



> ISO 27001 compliant

De beveiliging van het werkplekbeheer is volledig compliant met de ISO 27001 norm voor informatiebeveiliging. Jan-Willem: "Fivespark is ISO 27001-gecertificeerd en we nemen informatiebeveiliging heel serieus. Onze Security Officer is verantwoordelijk voor het handhaven van deze norm en richtlijn. Die zorgt ieder jaar opnieuw dat alles op dat gebied goed geregeld is."

Iedereen heeft baat bij goed werkplekbeheer

Goed werkplekbeheer draait om gebruiksgemak. Enerzijds voor de medewerkers die gewoon willen werken. Maar het gebruiksgemak voor beheerders is minstens zo belangrijk. Hoe eenvoudiger het beheer is, hoe minder moeite goed onderhoud kost en hoe minder medewerkers merken dat het überhaupt plaatsvindt. Jan-Willem: "Als je bij Fivespark je werkplek onderbrengt weet je twee dingen zeker. Eén: Je werkt veilig. Twee: je systemen lopen zo soepel dat wij je er aan moeten helpen herinneren dat ze aandacht nodig hebben."

Conclusie

Uiteindelijk draait goed werkplekbeheer om gebruiksgemak. Dit geldt zowel voor de medewerkers, die zonder gedoe en obstakels willen werken, als voor de beheerders. Simpel gezegd: hoe eenvoudiger het beheer, hoe minder moeite goed onderhoud kost en hoe minder medewerkers merken dat het überhaupt plaatsvindt. Jan-Willem stelt het duidelijk: "Als je bij Fivespark je werkplek onderbrengt, weet je twee dingen zeker: je werkt veilig en je systemen lopen zo soepel dat wij je eraan moeten herinneren dat ze aandacht nodig hebben."

Bij Fivespark werken we hard om een zorgeloos en volledig IT-beheer moeiteloos over te laten komen. Ervaart jouw organisatie momenteel uitdagingen op het gebied van IT-beheer of wil je gewoon weten of het ook makkelijker kan? Dan denken we graag met je mee over de mogelijkheden. En omdat wij een Full Service Provider zijn, betekent dat altijd dat we ook kunnen meedenken over welke hardware, software en connectiviteitsoplossingen het werken in jouw organisatie zo gemakkelijk mogelijk maken.

Ook jouw werkplekbeheer & monitoring simpel geregeld hebben?

We helpen je graag, vraag vrijblijvend een [adviesgesprek aan](#).

Wil je direct zien hoe onze aanpak werkt? [Plan dan een demo](#).

FIVESPARK

Fivespark (hoofdkantoor)
Gondel 1
1186 MJ Amstelveen

fivespark.com



088-411 00 33
info@fivespark.com

linkedin.com/company/fivespark



IT beheer >



Software Development >



Connectiviteit >



Hardware >



Adoptie >