



Forem:

professioneel netwerkgebruik

Referentie

Om echt ten dienste te staan van de werkzoekenden voert Forem (de Waalse tegenhanger van de VDAB) een beleid van nabijheid. Daarom moet deze dienst er vooral voor zorgen dat de eigen agenten altijd en overal optimaal toegang hebben tot toepassingen en gegevens. Communicatie speelt dus een essentiële rol. Een proxy-infrastructuur op basis van 'appliances' werd geïnstalleerd om knelpunten, traagheid en onbeschikbaarheid weg te werken.

Net als ieder ander privé of openbaar bedrijf moet Forem, de regionale dienst voor arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding van Wallonië, kunnen beschikken over een informatica-infrastructuur die de rol en de activiteiten van de dienst efficiënt ondersteunt.

In 2000 startte Forem een aantal projecten om haar professionaliteit, eenvormigheid en organisatie gevoelig te verbeteren en de informatica-infrastructuur beter te beheren. Hugues Humblet, verantwoordelijke voor de dienst Exploitatie binnen de IT-afdeling: "We moesten kunnen beschikken over de nodige middelen om de door de directie gedefinieerde doelstelling waar te maken, namelijk iedere agent van Forem de mogelijkheid bieden om toegang te krijgen tot het net (intranet en internet), en tot de gegevens en centrale toepassingen." Dit moest allemaal zo efficiënt en soepel mogelijk verlopen. Technisch gezien betekende dit criteria opstellen voor een optimale toegangstijd, een aangepaste bandbreedte, een efficiënt beheer, een gebruiksvriendelijke bediening, kostenverlaging, een betere dienstverlening en een verbeterde veiligheid. Om deze ambities te realiseren heeft Forem een "proxy"-netwerk geplaatst. Dit netwerk heeft verschillende functies, zoals Alain Hainaut, Chief Technical Officer, uitlegt: "We willen het gebruik van het net en de resources optimaliseren aan de hand van drie criteria: kosten, dienstverlening en veiligheid.

- Kosten: de proxy slaat in het cachegeheugen de meest opgevraagde internetpagina's op. Zo vermindert het aantal externe aanvragen - en dus ook de vereiste bandbreedte - en de kosten van het internetgebruik van Forem.
- Dienstverlening: de kwaliteit van de dienstverlening ligt hoger omdat de responstijden korter zijn (dankzij het cachegeheugen wordt er sneller gereageerd op de talrijke aanvragen).
- Veiligheid: dankzij het proxy-systeem wordt er meer informatie verzameld en zijn er striktere controles: bewaking van het verkeer, eventuele blokkering van bepaalde toegangen, traceerbaarheid in geval van onderzoek (analyse van abnormaal of illegaal gedrag...)"

Specifieke apparatuur

Vier leveranciers reageerden op de openbare aanbesteding die in 2002 werd uitgeschreven. De keuze van Forem viel uiteindelijk op het voorstel van Comparex.

"Als er zich een incident voordoet, moeten we ons niet beginnen afvragen waar het probleem precies ligt (hardware, besturingssysteem, software). Het apparaat wordt gewoon teruggestuurd naar Comparex, die ons dan een ander exemplaar stuurt. Wij hoeven het alleen maar aan te sluiten".

Zeldzame interventies zijn enkel nodig voor occasionele parametrisaties door een technicus. Deze eenvoud en de mogelijkheid van remote management zijn ideaal voor Forem. "We beschikken over een eerder klein intern IT-team. We moesten dus een oplossing hebben die centraal gemakkelijk te beheren is, zonder eindeloze verplaatsingen", benadrukt Alain Hainaut. De organisatie is immers lokaal aanwezig over heel Wallonië. De kleinste sites (2 of 3 gebruikers) hebben niet altijd een proxy nodig. De beschikbare bandbreedte [ADSL, 3 Mb] vormt geen probleem. Dit is zeer voordelig voor de gedecentraliseerde sites.

Tastbare resultaten

Qua bandbreedte kon dankzij de installatie van een proxy al meteen een besparing van 20 tot 30% worden gerealiseerd. Bij iedere opening van een nieuwe decentrale site blijkt dit telkens weer. Dit is belangrijk omdat de behoefte stijgt om meer gebruikers aan te sluiten.

Waarom Comparex?

De naam Comparex circuleerde al vroeg toen externe dienstverleners werden gevraagd het IT-team te versterken en de IT-afdeling professioneel te organiseren. Een van de eerste projecten uit 2000 was het installeren van een oplossing voor gegevensopslag. De keuze viel op Comparex. Andere projecten zouden volgen. Toen de aanbesteding voor de proxy-oplossing werd uitgeschreven, was Comparex opnieuw een van de

In het kort

Comparex benut zijn technische, operationele en strategische ervaring inzake datacenters om IT beheersprocessen te optimaliseren. Het bedrijf biedt o.a. consulting en oplossingen inzake high availability (servers in 'cluster'-configuratie, proxy servers, ...) waardoor de bedrijfsinfrastructuur gegarandeerd optimaal functioneert.

Infrastructuur	<ul style="list-style-type: none"> - SG800 : 50 units, onder SG 2.1.9.8 ; 1 GB RAM, 2 vaste schijven - SG400 : 50 units, onder SG 2.1.0.6 ; 512 MB RAM, 1 vaste schijf - Bluecoat proxy-servers
-----------------------	--

Besturingssysteem	Windows 2003 Server Citrix Sun Solaris 8
--------------------------	--

Aantal gebruikers	3.000, verspreid over 140 sites in alle uithoeken van Wallonië (waaronder twee mobile sites, met name de Forem-bussen met een internetaansluiting). Van deze 3.000 gebruikers werken er 600 in de centrale administratie
--------------------------	--

Implementatiepartner	Comparex
-----------------------------	----------

kandidaten. Comparex stelde een betere prijs/prestatie-verhouding, voor een overtuigende garantie en de vereiste vaardigheden voor support en ondersteuning. Tijdens de implementatie "begreep Comparex erg goed onze manier van werken, en dan vooral het feit dat we liever werken in team en dat we zoveel mogelijk het beheer intern willen houden". Comparex zorgde voor de initiële parameterinstellingen van de systemen (in samenwerking met een systeemingenieur van Forem), voerde tests uit en zorgde voor het opstarten en installeren ter plaatse. Vandaag is Forem erg tevreden over de proxy-infrastructuur. Dankzij een goed bemeten infrastructuur en het cachemechanisme voldoen de systemen aan de verwachtingen. Responstijd, bandbreedte, rationalisering van de kosten en minder druk op de medewerkers – het zijn slechts enkele concrete resultaten.