

Netwerkbeheer bij Quaker Houghton loopt gesmeerd dankzij PRTG





Netwerkbeheer bij Quaker Houghton loopt gesmeerd dankzij PRTG

” Ik had behoefte aan een tool die voor mij kon werken, in plaats van andersom. Daarnaast wilde ik de historie van incidenten in kunnen zien. Dit was ook een belangrijke voorwaarde van het management: weten waar een probleem precies is ontstaan.”

Erik Kemper,
Senior Global Infrastructure Engineer

Quaker Houghton ontwikkelt en produceert industriële procesvloeistoffen voor fabrikanten van onder meer staal, aluminium, auto's, vliegtuigen, machines en industriële onderdelen. Bij het chemiebedrijf werken wereldwijd 4400 medewerkers, verdeeld over 78 kantoren, 34 productielocaties en 35 R&D-vestigingen. Het Europese hoofdkantoor bevindt zich in het Noord-Hollandse Uithoorn. Vanuit deze vestiging beheert Erik Kemper, Senior Global Infrastructure Engineer, samen met zijn twee Amerikaanse ICT-collega's, de wereldwijde netwerkinfrastructuur van Quaker Houghton.

Fusie vroeg om overzicht

Quaker Chemical en Houghton International hebben beiden een lange (100+ jaar) en rijke geschiedenis op het gebied van procesvloeistoffen. Toen de twee bedrijven medio 2019 gingen fuseren, werd inzicht in de gecombineerde infrastructuur een prioriteit. Erik wilde daarom een proof of concept voor een monitoringtool implementeren waarmee hij het netwerk wereldwijd in de gaten kon houden. Hij gebruikte al monitoring software, maar was daar niet tevreden over. Erik: “Ik had behoefte aan een tool die voor mij kon werken, in plaats van andersom. Daarnaast wilde ik de historie van incidenten in kunnen zien. Dit was ook een belangrijke voorwaarde van het management: weten waar een probleem precies is ontstaan.”

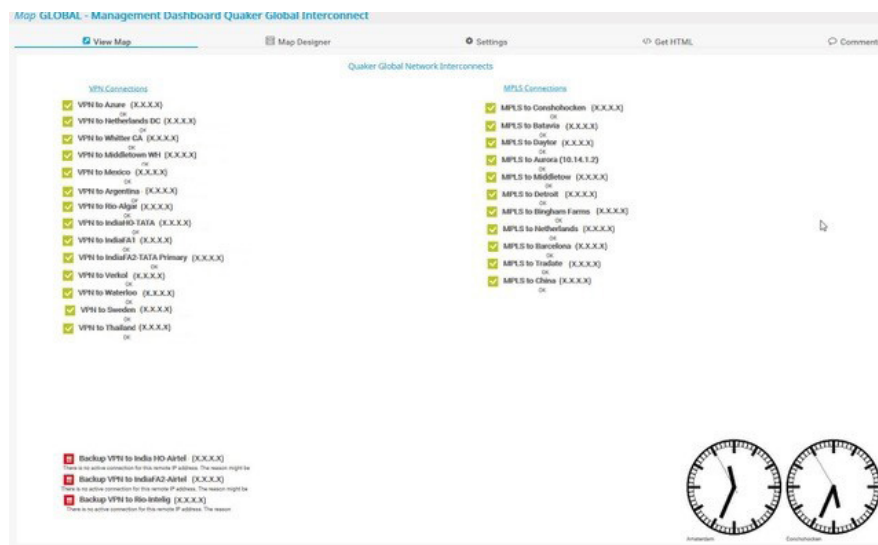
Historie inzien

Het ICT-team gebruikte de gratis versie van PRTG met 100 sensors al om alle firewalls in de gaten te houden. Daarom ging Erik over tot een proefmaand met de volledige versie om te laten zien wat PRTG allemaal nog meer kon. Precies in die maand was er een incident in het netwerk. Waar het bedrijf eerder moest zoeken naar een speld in een hooiberg, kon hij nu direct laten zien wat er niet werkte en dit vlot rapporteren. Voor het management van Quaker Houghton een belangrijke reden om over te gaan tot de betaalde versie van PRTG.



Regio's klonen

Met drie regio's en 78 kantoren verspreid over 35 landen stond Erik voor een uitdagende klus. Hij besloot eerst de uitrol in EMEA te doen. Toen de basis daar stond, heeft hij door middel van cloning de uitrol in de regio's Americas en Asia/Pacific (APAC) gedaan. Hierna hoefde hij alleen de overbodige sensoren te verwijderen om de regio's op te schonen. Op ieder continent staat nu een core en op iedere site (minimaal) een probe. Erik licht toe: "Als er een lijnverbinding wegvalt, en je de site niet meer ziet, dan blijft de probe aan de achterkant bezig. Zodra de verbinding hersteld is, krijg je alle data gebufferd terug en heb je de historie nog, waardoor je kunt zien wat er precies is misgegaan."



Global Management Dashboard

Unieke support

Erik heeft PRTG zelfstandig uitgerold, zonder training of hulp van een Paessler-partner. Als iets niet lekker werkt, of hij wil advies over een bepaalde opzet, dan legt hij dat neer bij de supportafdeling van Paessler. En daar is hij erg tevreden over: "De manier waarop de support in het product verwerkt is kan niet beter. Ik maak binnen 30 seconden zelf een ticket aan binnen het pakket. Ik kan dan ook aangeven of mijn probleem even kan wachten, of dat ik in een total panic situatie zit. Vervolgens zorgen ze altijd voor een oplossing van mijn probleem. Op een schaal van 1 tot 10 krijgen ze van mij een 12."

Wijzigingen kopiëren

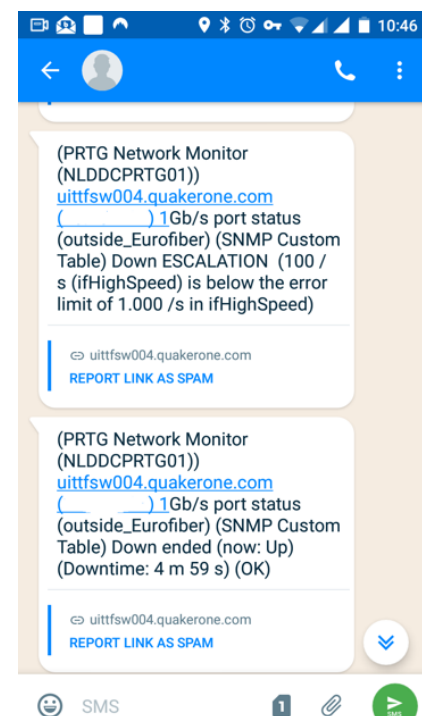
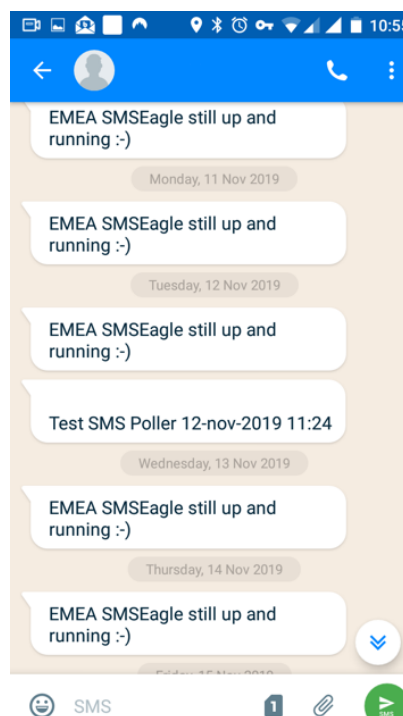
Drie regio's beheren is een hele klus wanneer je alle wijzigingen voor één regio moet overtypen naar de andere twee regio's. Daar had Erik geen trek in en daarom schreef hij een simple synchronisation script. Hij legt uit: "Wanneer ik bijvoorbeeld nieuwe custom sensors of SNMP's aanmaak in EMEA, dan moet ik die ook in de andere regio's kunnen gebruiken. Ik heb daarvoor twee scripts geschreven waarmee ik alle wijzigingen in één keer kan kopiëren naar de cores en probes van Americas en APAC. Dat scheelt een hoop tijd."



Met deze map monitort Erik de straalverbinding tussen HQ en Finance, 500 meter verderop

Who's watching the watcher?

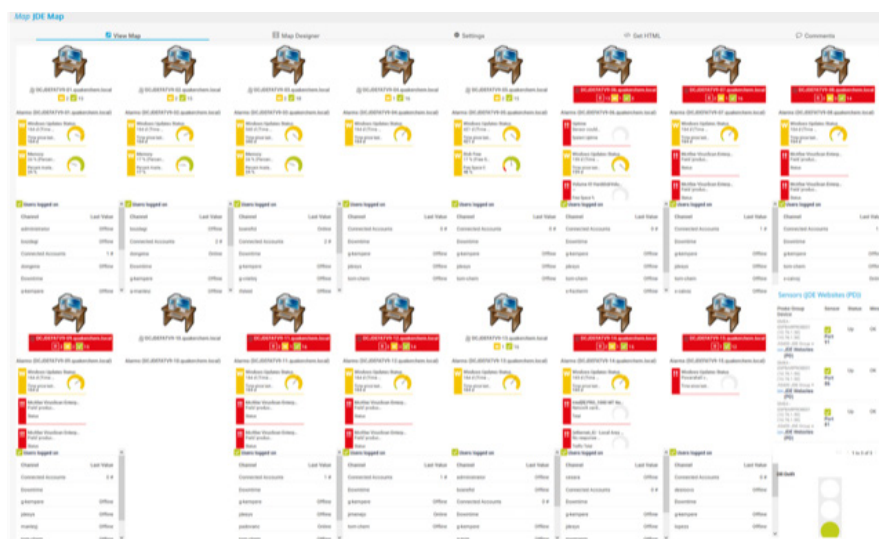
Reguliere meldingen van PRTG krijgt Erik in zijn mailbox. Maar als zijn internetverbinding niet werkt, dan heeft hij daar niets aan. Als fallback-systeem gebruikt hij daarom SMS Eagle voor met name de kritieke infrastructuur. PRTG stuurt daar meldingen naartoe. Erik: "Wanneer alles goed gaat, krijg ik iedere dag slechts één melding die me vertelt dat SMS Eagle nog steeds werkt. Maar als bijvoorbeeld de UPS wegvalt, dan krijg ik daar dus ook een sms'je over. En who is watching the watcher? In iedere regio hebben we een SMS Eagle geïnstalleerd, zodat ze elkaar in de gaten houden. Als SMS Eagle in APAC niet werkt, ontvang ik een sms."



SMS Eagle Notifications

Tankinhoud en camera's monitoren

Hoe handig zou het zijn als je in PRTG ook kunt zien of de beveiligingscamera's het doen en alle vloeistoffen nog netjes in de tanks zitten? Op dit moment monitort de afdeling Facility dit stukje Internet of Things met behulp van meldingen van de eigen leveranciers. In de nabije toekomst wil Erik dit graag integreren in PRTG, zodat hij in een oogopslag zowel de IT- als de IoT-omgeving in de gaten kan houden.



Map met virtuele werkplekken en websites voor AS400 C&C

Over Quaker Houghton

Quaker Houghton is de wereldleider in industriële procesvloeistoffen. Dankzij onze sterke aanwezigheid over de hele wereld met activiteiten in meer dan 25 landen kunnen we duizenden van de meest geavanceerde en gespecialiseerde bedrijven ter wereld op het vlak van staal, aluminium, automobielen, ruimtevaart, offshore, conserven, mijnbouw en metaalbewerking tot onze klanten rekenen. Onze hoogwaardige, innovatieve en duurzame oplossingen worden ondersteund door de beste technologie in hun klasse, diepe proceskennis en op maat gemaakte diensten. Met 4000 werknemers, waaronder chemici, ingenieurs en industrie-experts, werken we samen met onze klanten om hun operaties te verbeteren zodat zij nog efficiënter en doeltreffender kunnen werken, ongeacht wat komt. Het hoofdkwartier van Quaker Houghton is gevestigd in Conshohocken, Pennsylvania, nabij Philadelphia in de Verenigde Staten.

NEEM CONTACT OP
sales@paessler.com



OVER PAESSLER AG

In 1997 zorgde Paessler met de introductie van PRTG Network Monitor voor een revolutie op het gebied van IT-bewaking. Momenteel maken meer dan 200.000 beheerders in ruim 170 landen gebruik van PRTG voor de bewaking van bedrijfskritische systemen, apparaten en netwerkinfrastructuren. PRTG biedt 24/7 bewaking van de complete IT-infrastructuur en helpt IT-professionals om problemen op te lossen voordat ze de activiteiten van eindgebruikers verstoren. De missie van Paessler is om IT-teams alles te bieden wat ze nodig hebben voor productief beheer van hun infrastructuur. Voor dit doel gaat Paessler lange-termijnsamenwerkingen met partners aan en ontwikkelt het holistische en geïntegreerde oplossingen. Paessler kijkt daarnaast verder dan IT-netwerken en houdt zich actief bezig met oplossingen die ondersteuning bieden voor strategieën voor digitale transformatie en het Internet of Things.