



11 OKTOBER 2021

# CASE-STUDY

GIP 6ITNB 2021-2022

MICHIEL VAN DEN BEMPT  
IMMACULATA INSTITUUT  
Hoogstraatsebaan 2, 2390 Malle

# Case- study

## Inhoud

<b>Veeam</b> .....	1
Wat is veeam? .....	1
Hoe word deze gebruikt? .....	1
De werking.....	2
<b>Ticketing systeem</b> .....	3
Wat is een ticketing systeem? .....	3
Gebruik bij helpdesk. ....	3

## Veeam

### Wat is veeam?

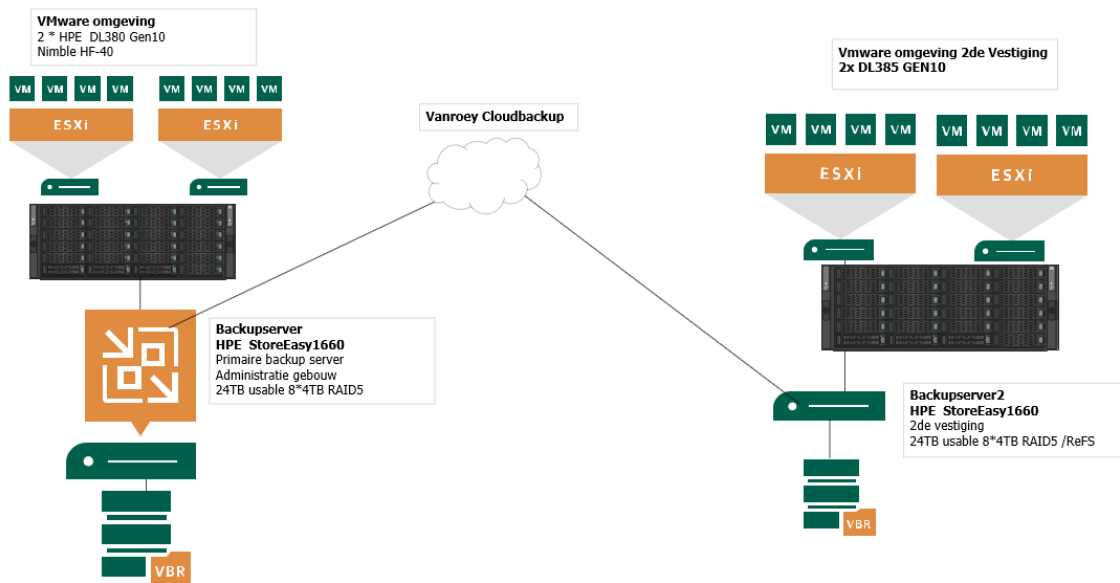
Veeam is een bedrijf dat backup, recovery en databeheer oplossingen aanbied met data beveiliging. Zij kunnen één enkel platform voorzien voor verscheidene omgevingen zoals: Cloud, virtueel, fysisch, SaaS en Kubernetes.

“Veeam” komt van de fonetische uitspraak van de letters VM als bij virtuele machine.

### Hoe word deze gebruikt?

Bij VanRoey.be bieden ze deze software aan bij klanten, voornamelijk bedrijven. VanRoey.be kan via de software van Veeam de back-ups beheren en controleren, zoals bv.: wanneer en hoe vaak word er een backup gemaakt en van wat word er precies een backup gemaakt.

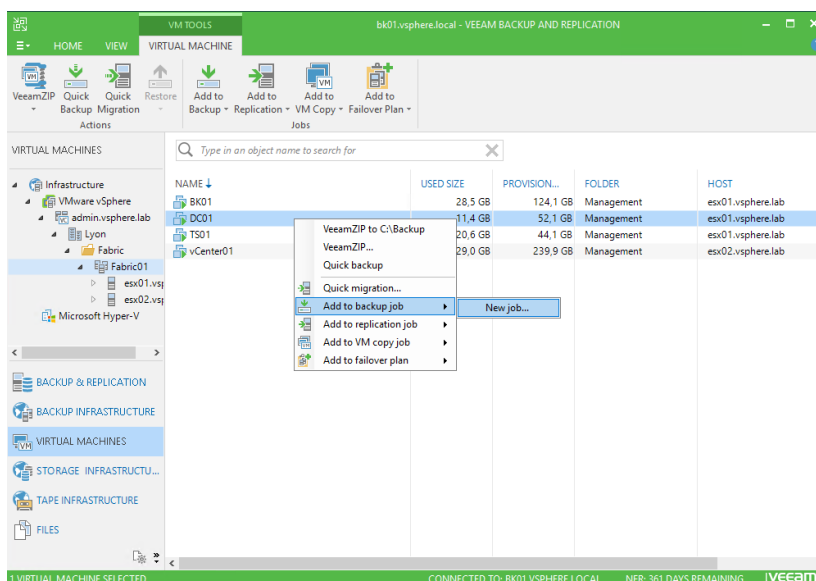
## De werking.



Er bijvoorbeeld zoals bij dit bedrijf iedere dag een om 20u een (kleine) incremental backup genomen deze bevat enkel wat er nieuw is bijgekomen of veranderd van data, instellingen,... Op zaterdag word er een volledige of full backup gemaakt. Voor deze full backup neemt men de vorige full backup van de weer ervoor en plakt men bij wijze van spreken alle kleine incremental back-ups van die week er achter aan om zo een nieuwe full backup te vormen. Iedere backup word gemaakt door een snapshot te nemen van het volledige systeem en van die snapshot word dan een backup gemaakt zodra de backup gemaakt is word de snapshot verwijderd. Iedere backup full en incremental word opgeslagen op hun server maar zodra dat een backup is gemaakt word deze ook opgeslagen op de server van VanRoey.be, hun server die eigenlijk gehuurd word bij Microsoft.

Veeam kan ook gebruikt worden als tool om eenvoudiger data of een geheel systeem te herstellen of “een recovery uit te voeren” met de gemaakte back-ups.

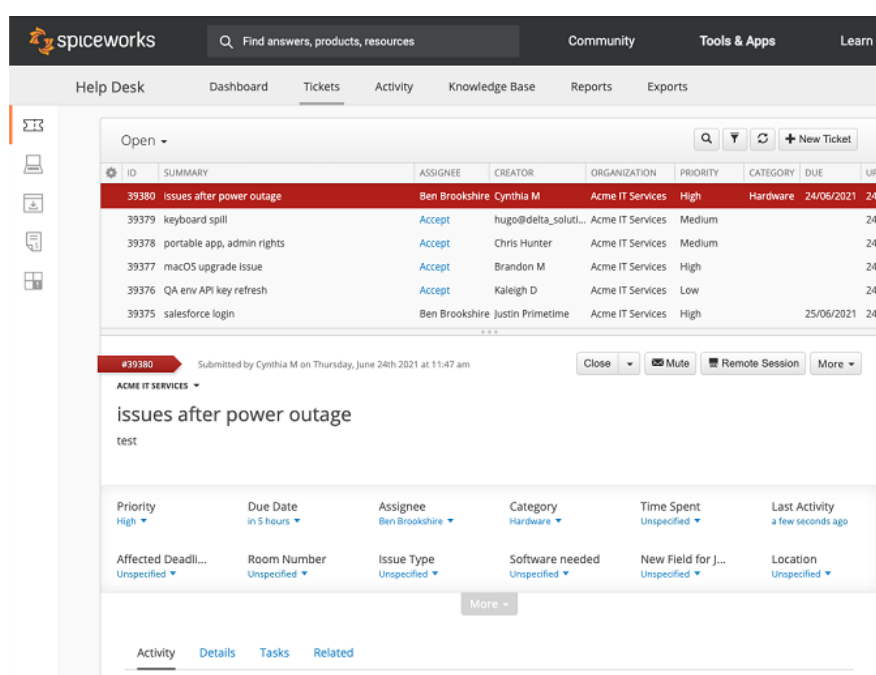
In combinatie met VMware zoals bij VanRoey.be kan met de back-ups en hun configuratie allemaal van op afstand, dus offsite beheeren.



# Ticketing systeem

## Wat is een ticketing systeem?

Het is een programma waar problemen kunnen in gegeven en verzameld worden, het proces en de vordering genoteerd en gezien kan worden door iedereen met toegang tot dit systeem. Men kan bijvoorbeeld ook de status aanpassen van een ticket naar bijvoorbeeld: solved-wanneer het probleem afgehandeld is, unsolved-wanneer dit nog niet is gebeurd of in proces- als je er met bezig bent.



## Gebruik bij helpdesk.

Dit computerprogramma wordt gebruikt op de helpdesk bij VanRoey.be in Turnhout. Personen van lijn 1 zijn degenen die de telefoon opnemen en de klanten verder helpen bij een vraag of klein probleem of een ticket aan maken en in het systeem zetten. Werknemers van lijn 2 zullen meestal deze tickets bekijken en oppakken uit de lijst om ze vervolgens af te handelen of op te lossen. Als dit gelukt is en in orde is passen zij de status van het ticket aan in spiceworks issue tracker en wordt er automatisch een mail naar de klant gestuurd dat zijn probleem of wens opgelost is. Wanneer ze het probleem niet kunnen oplossen geven ze het ticket door aan iemand van lijn 3, deze personen zijn ieders iets meer gespecialiseerd in een bepaald onderwerp. De persoon van lijn 2 die het ticket doorgeeft moet dit dan ook meegeven aan het ticket door in de status dit aan te passen. Lijn 3 doet dit dan verder af zoals bij lijn 2.

De problemen die aan de helpdesk toekomen zijn zeer divers, ze gaan van een computer die niet opstart, een foutmelding, een printer die niet scannend,... tot de schijf van een server die uitgebreid moet worden, een fout met de backup of malware,...