



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 wordt 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?

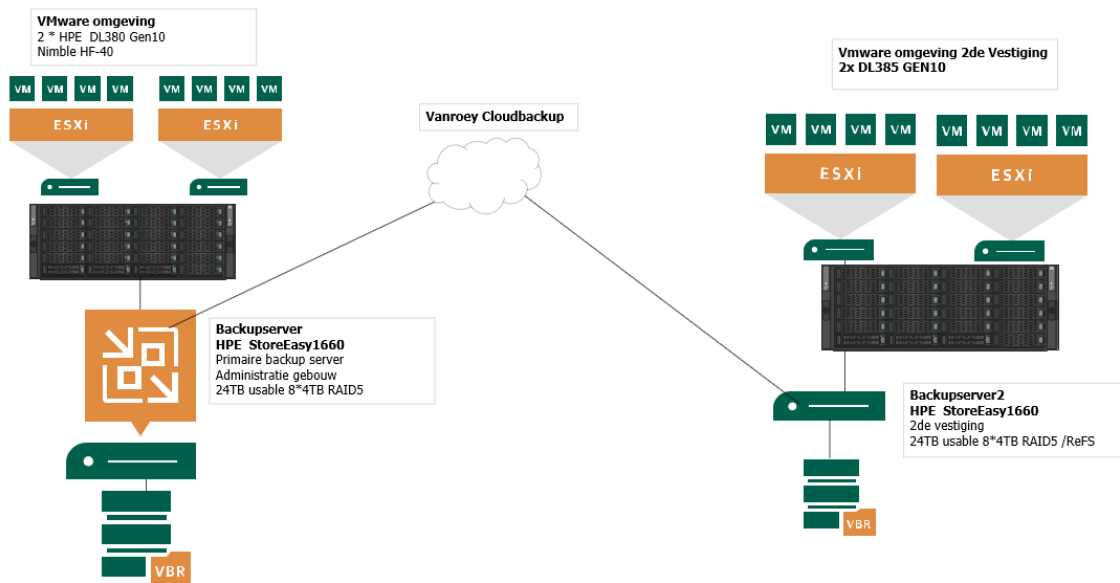
Veeam is een bedrijf dat backup-, recovery- en databeheer- oplossingen aanbiedt met data-beveiliging. Zij kunnen één enkel platform voorzien voor verscheidene omgevingen zoals: Cloud, virtueel, fysisch, SaaS en Kubernetes.

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

### Hoe wordt 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 er een backup wordt gemaakt.

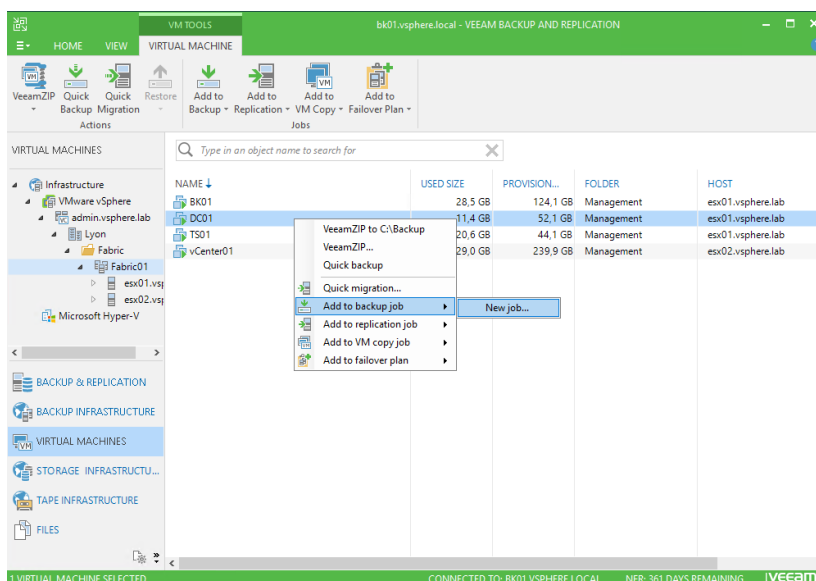
## De werking.



Er zal 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 week 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, wordt de snapshot verwijderd. Iedere backup (full en incremental) wordt 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.

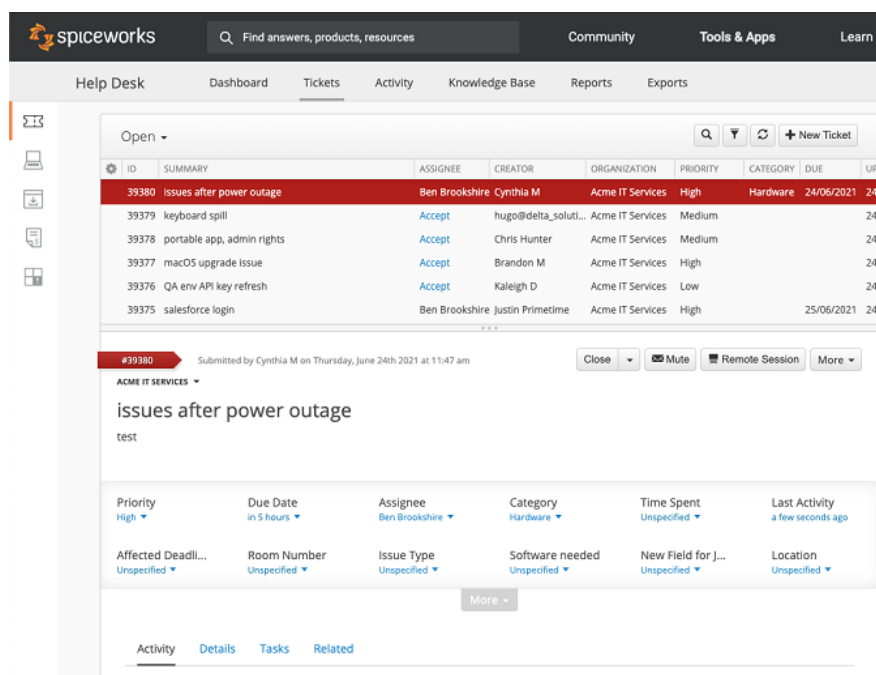
In combinatie met VMware kan men de back-ups en hun configuratie allemaal van op afstand, dus off-sight beheren.



# Ticketing systeem

## Wat is een ticketing systeem?

Het is een programma waar problemen kunnen ingegeven en verzameld worden, het proces en de vordering kan genoteerd en gezien worden door iedereen met toegang tot dit systeem. Men kan bijvoorbeeld ook de status aanpassen van een ticket naar: **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 aanmaken 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 word 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 elk 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 dit werkt 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 scant,... tot de schijf van een server die uitgebreid moet worden, een fout met de backup of malware,...

