Hoe UMBRiO een kritieke fysieke infrastructuur betrouwbaar houdt

***Metadata**: Hoe UMBRiO een kritieke fysieke infrastructuur betrouwbaar maakte met Splunk als centraal zenuwstelsel. Resultaat: een enterprise-grade betrouwbaarheid in een 24/7 beheerde omgeving.*

Wanneer miljoenen reizigers afhankelijk zijn van uw IT

Elke dag vertrouwt Nederland op deze klant van UMBRiO voor de veilige en betrouwbare verplaatsing van miljoenen reizigers en goederen per jaar. Als beheerder van een complete Nederlandse infrastructuur - van aanleg en onderhoud tot verkeersmanagement - draagt onze klant een ongekende verantwoordelijkheid voor de nationale mobiliteit.

Deze operationele excellentie is echter volledig afhankelijk van haar mission-critical ICT-infrastructuur. Van verkeerregeling en incidentmanagement tot storingsherstel - elke seconde van de te beheren infrastructuur wordt mogelijk gemaakt door complexe ICT-systemen die geen downtime kunnen permitteren.

Hier begint het verhaal van hoe UMBRiO deze fysieke infrastructuur beheert met de betrouwbaarheid en expertise die kritieke nationale infrastructuur verdient.

De uitdaging: Mission-Critical ICT operations

De ICT-organisatie van de klant staat voor een unieke uitdaging in de enterprise IT-wereld. Haar verantwoordelijkheid strekt zich uit over een breed scala aan systemen en infrastructuren. Dit omvat de kritieke infrastructuur met duizenden ICT-componenten die dag en nacht operationeel moeten blijven. Daarnaast beheert zij een eigen communicatienetwerk dat de complete infrastructuur met elkaar verbindt en zorgt voor naadloze communicatie tussen alle onderdelen.

Daarnaast is de organisatie ook verantwoordelijk voor real-time operationele systemen die essentieel zijn voor verkeersregeling en bijsturing, waarbij elke seconde telt voor de veiligheid en efficiency. Bovendien worden incident management platforms beheerd die direct de beschikbaarheid van kritieke diensten bepalen. Ten slotte vallen ook de storingsherstel systemen onder haar verantwoordelijkheid, systemen die de mobiliteit van miljoenen mensen kunnen beïnvloeden wanneer er problemen optreden in de infrastructuur.

De ICT Infrastructuur & Operatie (ICT I&O) afdeling moet deze complexiteit beheren terwijl zij tegelijkertijd moet anticiperen op toekomstige behoeften - en dit alles zonder enige hinder voor de te leveren diensten.

Splunk als centraal zenuwstelsel

De klant koos voor Splunk als centraal log en event analyse platform - een strategische beslissing die de basis vormt voor operationele visibility. Hun setup draait volledig op

een geo-redundante on-premise opstelling in eigen datacentra, wat maximale controle geeft over de kritieke data van de klant. Naast de productieomgeving onderhouden zij ook een dedicated acceptatieomgeving voor veilige ontwikkeling en testing van nieuwe functionaliteiten.

De groeiende data volumes vereisen echter zorgvuldige cost management, terwijl tegelijkertijd aandacht geschonken moet worden aan toekomstige uitbreidingen zoals SOC-functionaliteit om hun security posture verder te versterken.

Het beheren van zo'n complexe, mission-critical Splunk-infrastructuur vereist echter specialized expertise die niet elk IT-team intern kan onderhouden.

UMBRiO's Managed Service Excellence

Partnership sinds April 2021

Per 1 april 2021 nam UMBRiO de volledige operationele verantwoordelijkheid over voor deze Splunk-infrastructuur. Dit was meer dan een leverancierswissel - het was de start van een strategische partnership gebouwd op enterprise-grade SLA's voor het Splunk platform van de klant.

Comprehensive Service Portfolio

Technical Operations Management
UMBRiO biedt uitgebreide ondersteuning voor technische incidenten tijdens werkdagen (08:00-18:00) en neemt de volledige verantwoordelijkheid voor het lifecycle management van Splunk software, inclusief updates en onderhoud. Toegang en beheer zijn veilig geïntegreerd via de klant's eigen Ansible Tower-omgeving. Zowel de productie- als de acceptatieomgeving vallen binnen dit beheer.

Enterprise Workflow Integration
Incidenten worden naadloos afgehandeld via een centrale Marval servicedesk, waar een gestructureerde workflow zorgt voor professionele behandeling en administratie. Voor prioriteit 1-incidenten wordt altijd een diepgaande root cause-analyse uitgevoerd, inclusief oplossingen en verbeteradviezen. Daarnaast ondersteunt het UMBRiO platformteam de gebruikers bij forwarder-installaties met gerichte expertise.

Flexible Response Services
Voor urgente vragen of kleine aanpassingen is er een snelle responsetijd van vier uur beschikbaar. Uitgebreide consultancyverzoeken verlopen via een helder proces: een offerte binnen vijf werkdagen en capaciteitslevering binnen tien werkdagen. Door het scheiden van regulier beheer en complexe data-onboarding behoudt de klant optimale grip op kosten en flexibiliteit.

Hoge mate van betrouwbaarheid
Sinds april 2021 levert UMBRiO aantoonbaar consistente prestaties conform SLA-

afspraken. Dit gebeurt onder meer via zorgvuldig geplande software-updates die geen impact hebben op de operatie, preventief onderhoud buiten piekuren, continue monitoring en aanbevelingen voor optimalisatie, en vooruitziende capaciteitsplanning voor groeiende datavolumes.

Snelle incident afhandeling
Dankzij de integratie met Marval worden incidenten snel en gestructureerd opgelost. De aanpak kenmerkt zich door transparantie in root cause-analyse en concrete verbeteradviezen. Daarnaast draagt UMBRiO actief bij aan kennisoverdracht, zodat de klant-teams sterker en zelfstandiger worden, terwijl structurele verbeteringen voortkomen uit analyse van incidentpatronen.

Strategische partnership
Het onderscheid tussen beheer en consultancy biedt de mogelijkheid kosten voorspelbaar te houden, terwijl er toch flexibiliteit is om specifieke groeibehoeften op maat in te vullen. UMBRiO's experts zorgen ervoor dat interne teams zelfstandig routinewerkzaamheden kunnen uitvoeren, met specialistische ondersteuning achter de hand voor complexere vraagstukken. Dankzij deze stabiele en toekomstgerichte basis kan de Splunk-implementatie verder uitgebreid worden, bijvoorbeeld uitbreiding van SOC-oplossingen, zodra de business daar klaar voor is.

Conclusies

Managed services ≠ verlies van controle
Het model dat hierbij gekozen is, toont dat je de volledige controle kunt behouden over de operatie terwijl je profiteert van de gespecialiseerde Splunk expertise van UMBRiO. Deze klant realiseerde dat via haar eigen Ansible Tower en geïntegreerde workflows.

SLA's zorgen voor voorspelbaarheid
Voor de mission-critical infrastructuur zijn strikte service level agreements afgesproken die de basis voor zijn voor strategisch planning en kostenbeheersing.

Flexibele servicemodellen zorgen voor efficiency
Door beheer en consultancy te scheiden zijn de kosten geoptimaliseerd terwijl tegelijkertijd toegang verkregen kan worden tot UMBRiO's Splunk experts wanneer dat nodig is.

Partnership > Klant/leverancier relatie
UMBRiO's root cause analysis en aanbevelingen voor proces- en oplossings-verbetering tonen dat echte partnerships verder gaan dan het oplossen van problemen alleen.

Ready to Secure Your Critical Infrastructure?

Deze case illustreert wat mogelijk is wanneer mission-critical organisaties samenwerken met bewezen managed service experts. Bij UMBRiO combineren wij diepe

technische expertise met enterprise-grade SLA commitment**s** voor infrastructuren die zich geen downtime kunnen permitteren.

Of het nu gaat om transport, utilities, financiële dienstverlening, overheidinstellingen of gezondheidszorg – de UMBRiO Splunk managed service oplossingen kunnen ook uw operationele betrouwbaarheid fundamenteel versterken. Dit zijn precies de uitdagingen waar UMBRiO's proven trackrecord het verschil maakt.

Neem contact op met de specialisten van UMBRiO en ontdek hoe UMBRiO ook uw kritieke Splunk-infrastructuur kan transformeren naar enterprise-grade betrouwbaarheid - met de operational excellence die deze klant dagelijks ervaart.

UMBRiO: Where Mission-Critical Infrastructure Meets Managed Service Excellence

Meer informatie:
Op verzoek van de opdrachtgever is deze referentie-case geanonimiseerd. Indien u meer informatie wenst over de door ons geleverde oplossing en de betreffende organisatie, kunt u uiteraard contact met ons opnemen.