

## Handleiding tot RMM

### Wat is een RMM-systeem?

Remote Monitoring & Management, kortweg RMM, is de verzamelnaam voor oplossingen die systeembeheerders van professionele IT-dienstverleners in staat stellen om hun taken proactief, geautomatiseerd en rond de klok te kunnen uitvoeren. Daardoor wordt fors tijd bespaard en kan de beste dienstverlening tegen de beste prijs worden geleverd.

RMM is in feite de gereedschapskist voor systeembeheerders en is vandaag de dag niet meer weg te denken uit de professionele IT-dienstverlening, of dit nu op incident- en uurbasis (break-fix) of op resultaatbasis tegen een vaste prijs (Managed Services) wordt geleverd.

### Wat is RMM-software

Zoals de naam al doet vermoeden, wordt RMM-software voor twee dingen gebruikt:

- het verzamelen van informatie van externe endpoints en netwerken ter evaluatie van hun integriteit.
- Het daarop uitvoeren van diverse externe IT-beheertaken zonder dat dit onderbrekingen veroorzaakt.

RMM-oplossingen worden met name gebruikt voor Managed Services Providers (MSP's). Zo bieden wij snel en op betrouwbare wijze aan onze klanten op verschillende locaties IT-ondersteuning zonder op de kantoren van de klant fysiek aanwezig te hoeven zijn om daar ondersteuning te kunnen bieden.

Nu medewerkers steeds meer verspreid werken, worden RMM-hulpmiddelen ook steeds vaker door interne IT-afdelingen gebruikt.

### Belangrijkste functionaliteit

RMM-oplossingen bieden allerlei functies, maar in essentie gebruiken IT-professionals ze voor de uitvoering van drie kerntaken:

**Real-time externe monitoring en alerting:** RMM-oplossingen kunnen de integriteit en prestaties van afzonderlijke systemen en volledige netwerken 24/7 in de gaten houden. Onze System engineers kunnen worden gewaarschuwd over potentiële problemen voordat deze onderbrekingen veroorzaken, ze kunnen geautomatiseerde workflows maken die op dergelijke waarschuwingen reageren en ze kunnen rapporten genereren die een duidelijk beeld geven van netwerkactiviteit, assetinventaris, conformiteit en de directe waarde van IT-ondersteuning.

**Externonderhoud en correctie achter de schermen:** Met RMM-software kunnen onze System engineers software inzetten, updates beheren, scripts uitvoeren en externe verbindingen maken met apparaten om problemen op te lossen en te corrigeren zonder onderbrekingen voor de eindgebruiker.

**Automatisering van routine IT-beheer:** RMM-software maakt het mogelijk om workflows te stroomlijnen en een breed scala aan veelvoorkomende IT-taken te automatiseren, van het installeren

van patches tot het uitvoeren van scripts om tickets te maken en erop te reageren op basis van vooraf vastgestelde beleidsregels en acties.

RMM's worden niet alleen voor deze kerntaken gebruikt, maar ook vaak voor het inzetten en actief beheren van producten voor endpointbeveiliging en back-upoplossingen van onafhankelijke leveranciers.

Met al die functionaliteit zal het geen verrassing zijn dat wij RMM als onze meest kritieke toepassing beschouwen.