



Kijkje onder de motorkap van Ratho

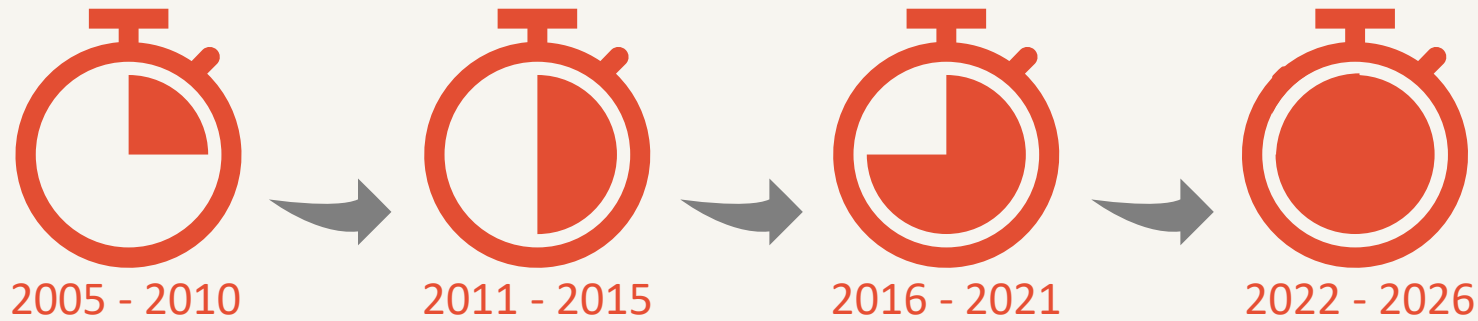


20 jaar Ratho

Een kijkje onder de motorkap



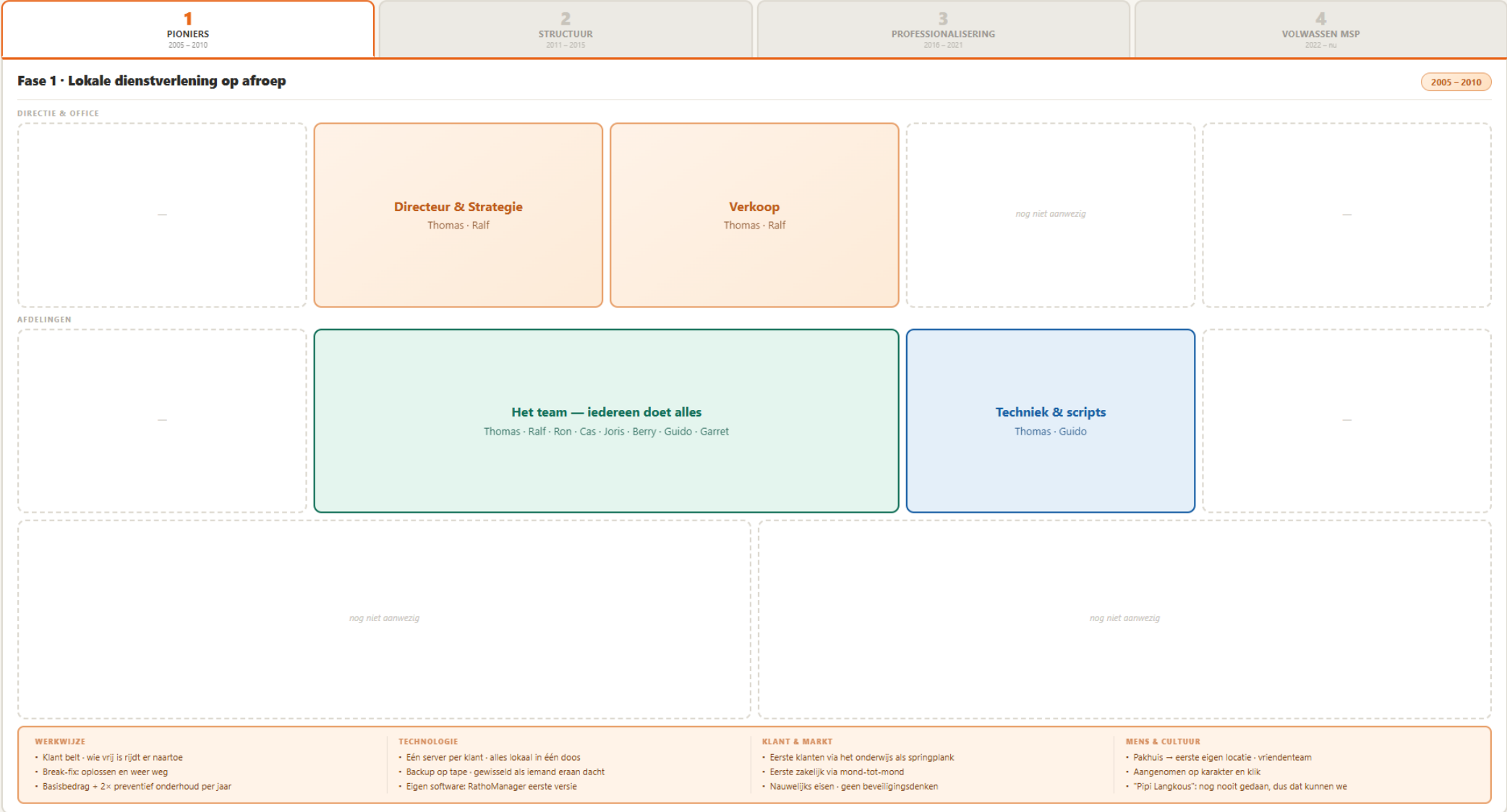
Kijkje onder de motorkap van Ratho



- Per fase:
- Korte inleiding:
 - ✓ *De technologie, klantvragen en de opzet van Ratho*
 - Aanpak centrale klantvraag:
 - ✓ *“Help, we kunnen niet bij onze bestanden”*



Fase 1



1
PIONIERS
2005 – 2010

2
STRUCTUUR
2011 – 2015

3
PROFESSIONALISERING
2016 – 2021

4
VOLWASSEN MSP
2022 – nu

Fase 1 · Lokale dienstverlening op afroep

2005 – 2010

“Help, we kunnen niet bij onze bestanden”



Fase 1



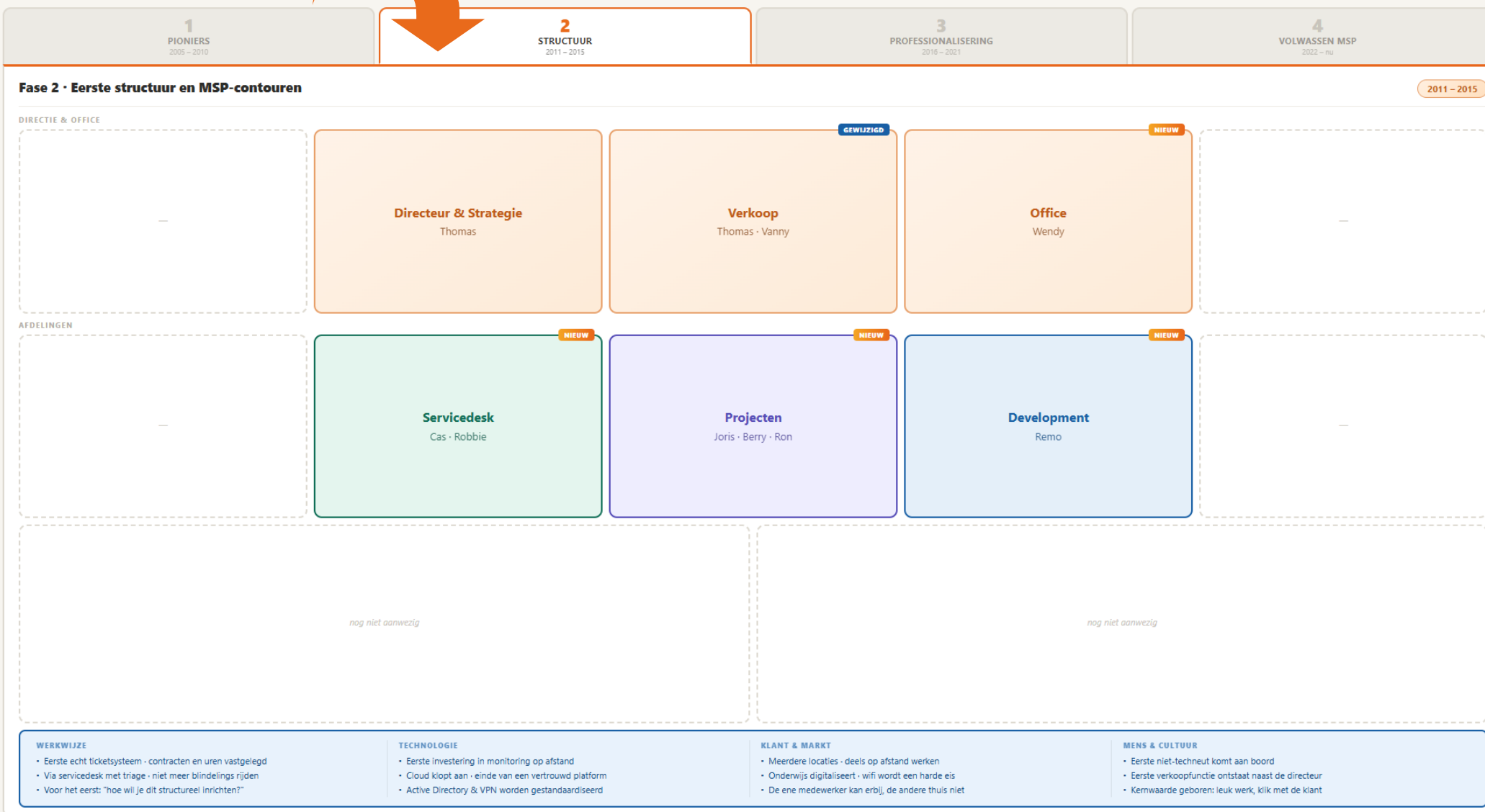
De wereld



De techniek



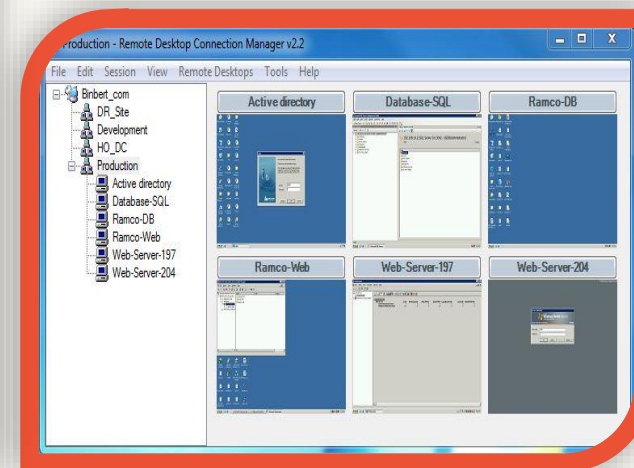
Fase 2



“Help, we kunnen niet bij onze bestanden”



De wereld



De techniek



Fase 2



Fase 3

1
PIONIERS
2006 – 2010

2
STRUCTUUR
2011 – 2015

3
PROFESSIONALISERING
2016 – 2021

4
VOLWASSEN MSP
2022 – nu

Fase 3 - Professionele en gecertificeerde dienstverlener

2016 – 2021

DIRECTIE & OFFICE

NIEUW

Operationeel dir.
Martin

Directeur & Strategie
Thomas

GEWIJZIGD

Verkoop
Thomas · Cas

GEWIJZIGD

Office & HR
Wendy

NIEUW

Kwaliteit
Thijs

AFDELINGEN

NIEUW

IRT — Incident Response Team
Ron

GEWIJZIGD

Servicedesk
Cas · team

GEWIJZIGD

Projecten
Joris · team

GEWIJZIGD

Development
Remo · team

NIEUW

Training & Advies
Aryon

nog niet aanwezig

nog niet aanwezig

WERKWIJZE

- Kwaliteitscertificering behaald · procesdenken verplicht
- Klanten loggen voor het eerst zelf tickets in
- Storingsdienst in de weekenden ingevoerd

TECHNOLOGIE

- Samenwerken in de cloud wordt de norm
- Lokale servers maken plaats voor redundante systemen
- Meltdown en Spectre januari 2018 · alle klanten tegelijk

KLANT & MARKT

- Eerste aanbestedingen gewonnen
- Corona 2020: VPN-capaciteit tien keer zo druk in één weekend
- Privacywetgeving verplicht nieuwe afspraken met klanten

MENS & CULTUUR

- T&A: de mens even belangrijk als de techniek
- Eerste zoektocht naar operationele leiding naast Thomas
- Gesprek ontstaat over hoe de organisatie verder moet groeien

1
PIONIERS
2005 – 2010

2
STRUCTUUR
2011 – 2015

3
PROFESSIONALISERING
2016 – 2021

4
VOLWASSEN MSP
2022 – nu

Fase 3 • Professionele en gecertificeerde dienstverlener

2016 – 2021

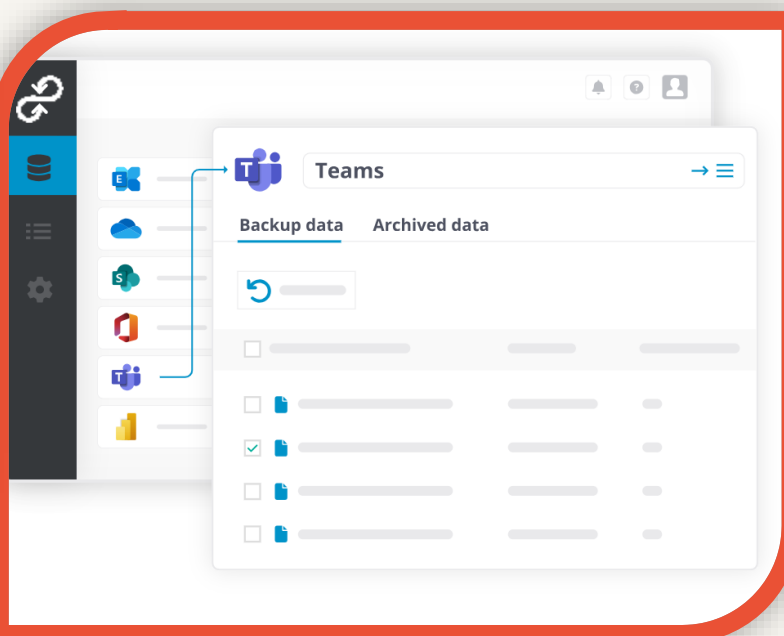
“Help, we kunnen niet bij onze bestanden”



Fase 3



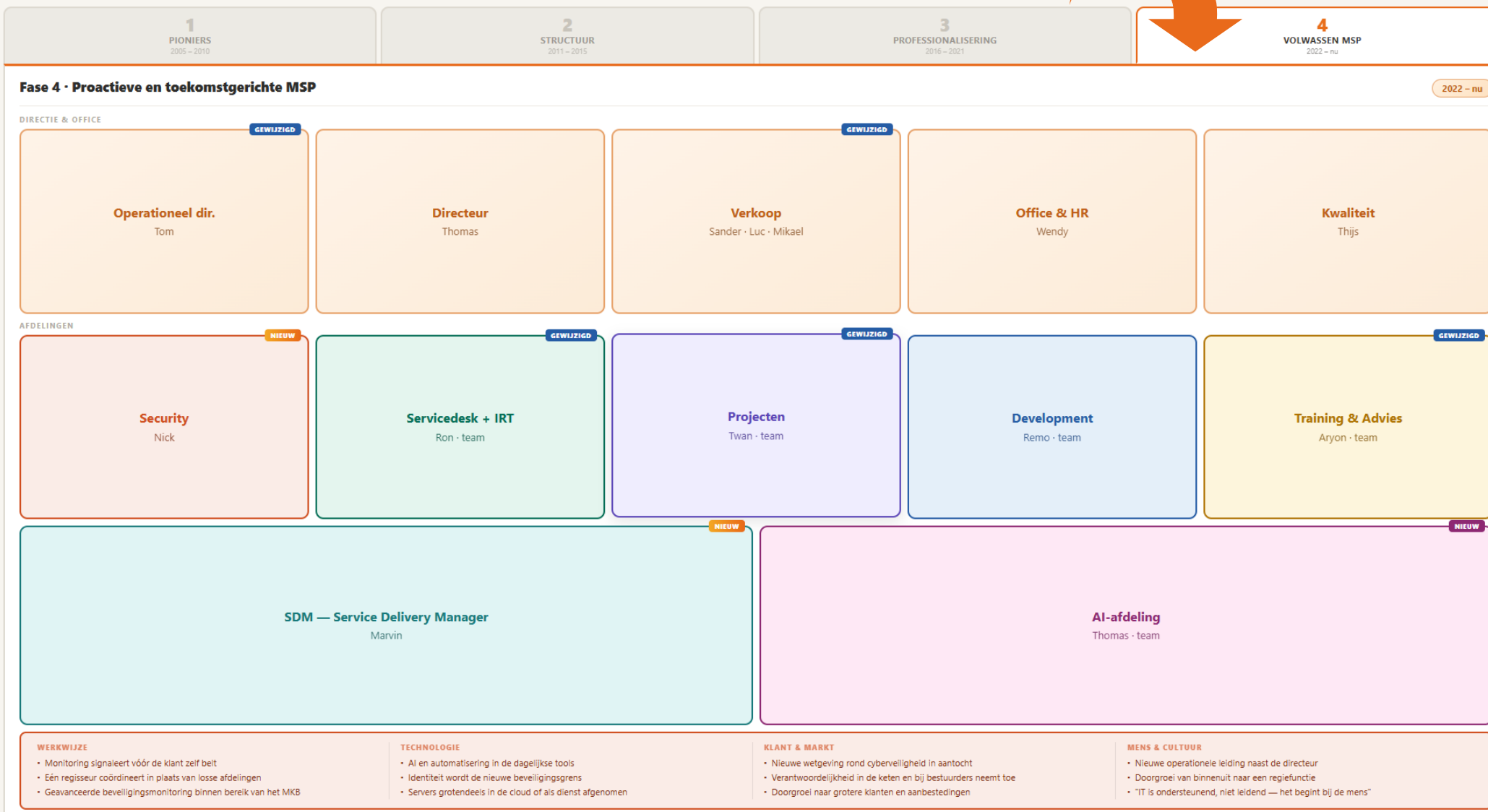
De wereld



De techniek



Fase 4



1
PIONIERS
2005 – 2010

2
STRUCTUUR
2011 – 2015

3
PROFESSIONALISERING
2016 – 2021

4
VOLWASSEN MSP
2022 – nu

Fase 4 • Proactieve en toekomstgerichte MSP

2022 – nu

“Help, we kunnen niet bij onze bestanden”



Fase 4



De wereld



www.microsoft.com

Your sign-in was blocked

We've detected something unusual about this sign-in. For example, you might be signing in from a new location, device, or app. Before you can continue, we need to verify your identity. Please contact your admin.

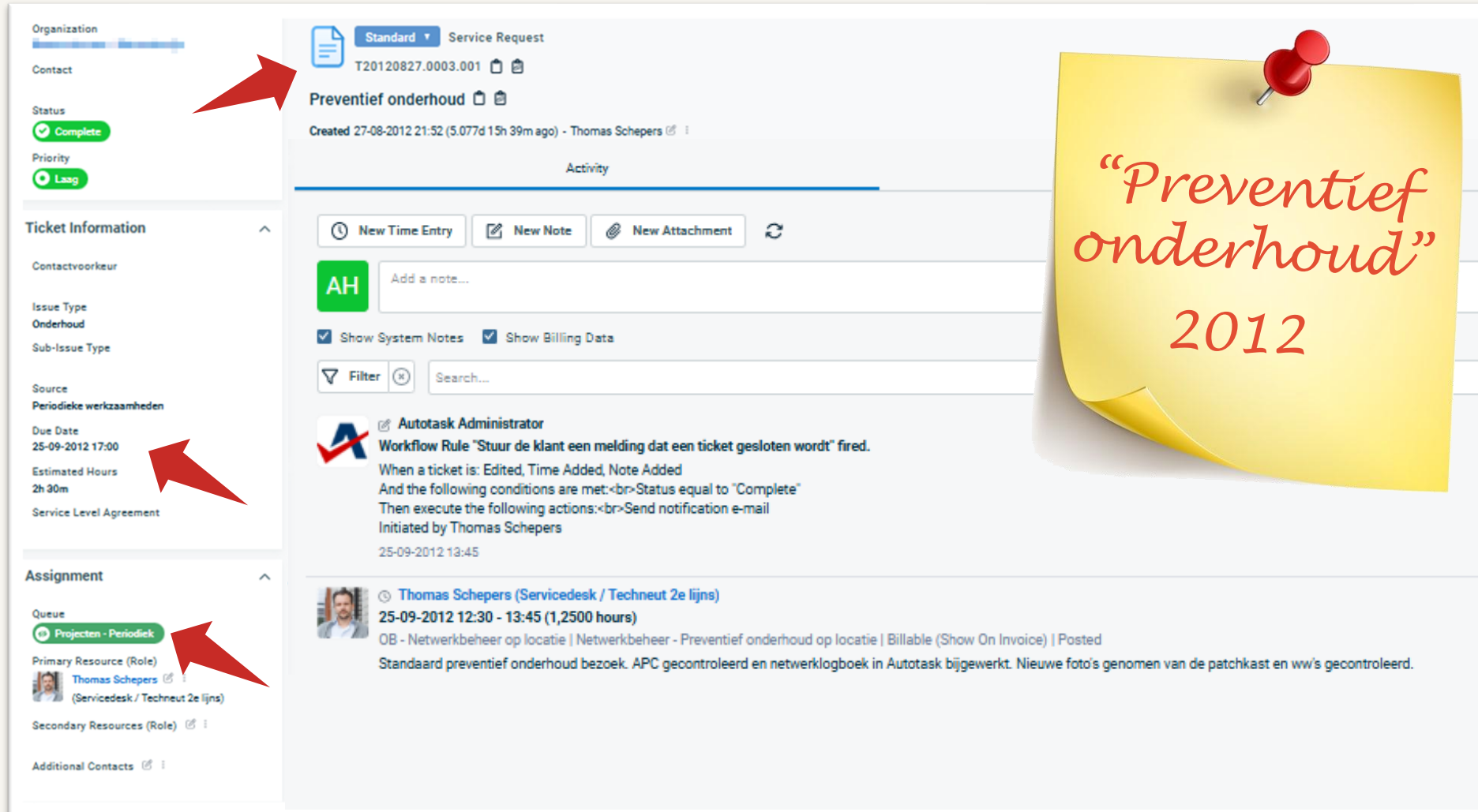
[Sign out and sign in with a different account](#)

[More details](#)



De techniek

Kijkje onder de motorkap van Ratho



The screenshot displays the Ratho service request interface. On the left, a sidebar contains sections for Organization, Contact, Status (Complete), Priority (Laag), Ticket Information, and Assignment. The main area shows a service request titled "Preventief onderhoud" with a status of "Complete" and a priority of "Laag". A yellow sticky note with a red pushpin is overlaid on the right side of the interface, containing the text "Preventief onderhoud" and "2012".

Organization

Standard Service Request

T20120827.0003.001

Preventief onderhoud

Created 27-08-2012 21:52 (5.077d 15h 39m ago) - Thomas Schepers

Activity

New Time Entry New Note New Attachment

AH Add a note...

Show System Notes Show Billing Data

Filter Search...

Autotask Administrator

Workflow Rule "Stuur de klant een melding dat een ticket gesloten wordt" fired.

When a ticket is: Edited, Time Added, Note Added
And the following conditions are met: Status equal to "Complete"
Then execute the following actions: Send notification e-mail
Initiated by Thomas Schepers
25-09-2012 13:45

Thomas Schepers (Servicedesk / Techneut 2e lijns)

25-09-2012 12:30 - 13:45 (1,2500 hours)

OB - Netwerkbeheer op locatie | Netwerkbeheer - Preventief onderhoud op locatie | Billable (Show On Invoice) | Posted

Standaard preventief onderhoud bezoek. APC gecontroleerd en netwerkglogboek in Autotask bijgewerkt. Nieuwe foto's genomen van de patchkast en ww's gecontroleerd.

Ticket Information

Contactvoorkeur

Issue Type
Onderhoud

Sub-Issue Type

Source
Periodieke werkzaamheden

Due Date
25-09-2012 17:00

Estimated Hours
2h 30m

Service Level Agreement

Assignment

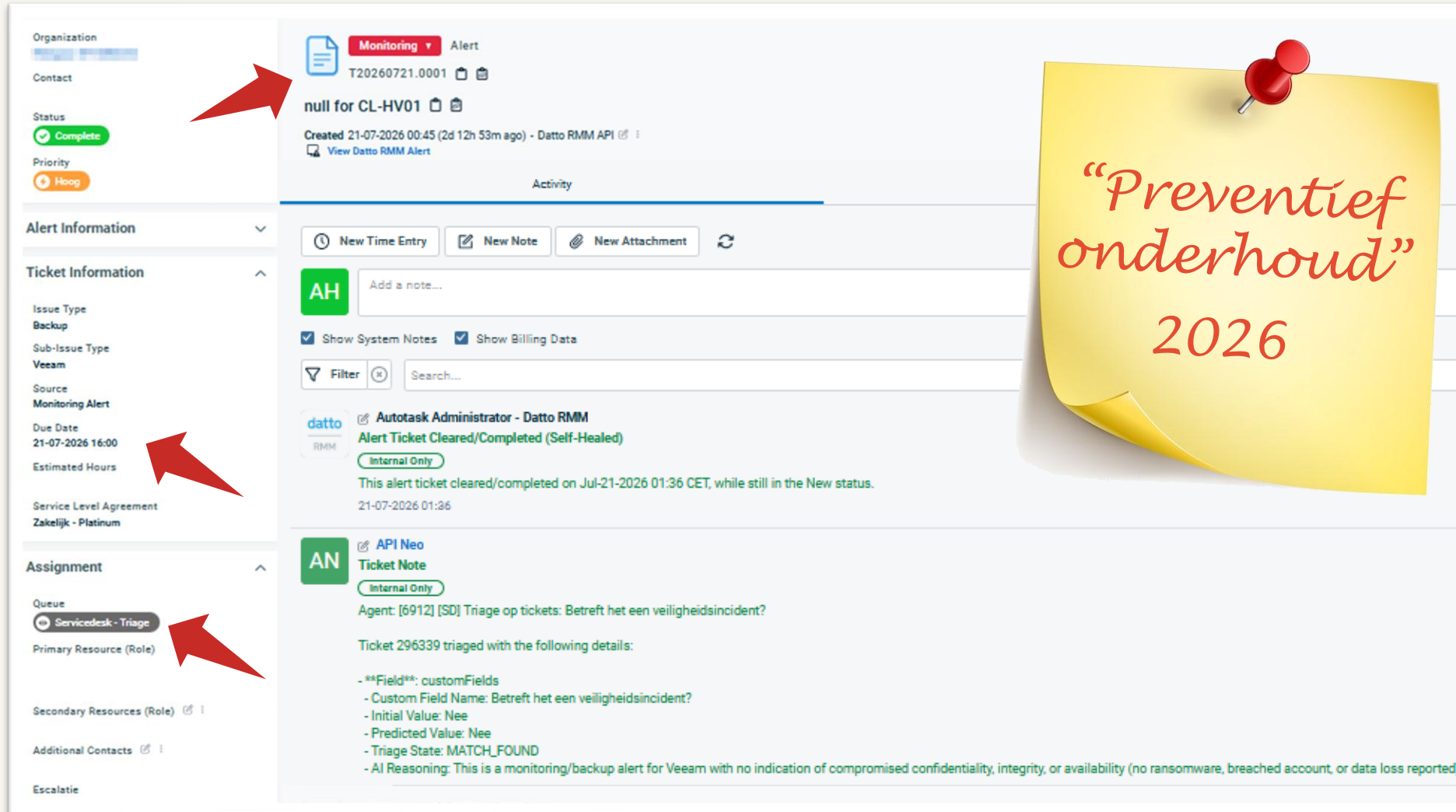
Queue
Projecten - Periodiek

Primary Resource (Role)
Thomas Schepers (Servicedesk / Techneut 2e lijns)

Secondary Resources (Role)

Additional Contacts

Kijkje onder de motorkap van Ratho



The screenshot displays the Ratho monitoring interface. On the left, a sidebar contains sections for Organization, Contact, Status (Complete), Priority (Hoog), Alert Information, Ticket Information, and Assignment. The main area shows a monitoring alert for 'null for CL-HV01' with a 'Monitoring' dropdown and an 'Alert' button. Below this, there are buttons for 'New Time Entry', 'New Note', and 'New Attachment'. A yellow sticky note with two red pushpins is overlaid on the right side of the interface, containing the text: "Preventief onderhoud" 2026. The sticky note is pinned to the top right corner of the interface.

Organization

Contact

Status

Complete

Priority

Hoog

Alert Information

Ticket Information

Issue Type

Backup

Sub-Issue Type

Veeam

Source

Monitoring Alert

Due Date

21-07-2026 16:00

Estimated Hours

Service Level Agreement

Zakelijk - Platinum

Assignment

Queue

Servicedesk - Triage

Primary Resource (Role)

Secondary Resources (Role)

Additional Contacts

Escalatie

Monitoring Alert

Alert

T20260721.0001

null for CL-HV01

Created 21-07-2026 00:45 (2d 12h 53m ago) - Datto RMM API

View Datto RMM Alert

Activity

New Time Entry

New Note

New Attachment

AH

Add a note...

Show System Notes

Show Billing Data

Filter

Search...

datto

Autotask Administrator - Datto RMM

Alert Ticket Cleared/Completed (Self-Healed)

Internal Only

This alert ticket cleared/completed on Jul-21-2026 01:36 CET, while still in the New status.

21-07-2026 01:36

AN

API Neo

Ticket Note

Internal Only

Agent: [6912] [SD] Triage op tickets: Betreft het een veiligheidsincident?

Ticket 296339 triaged with the following details:

- **Field**: customFields
- Custom Field Name: Betreft het een veiligheidsincident?
- Initial Value: Nee
- Predicted Value: Nee
- Triage State: MATCH_FOUND
- AI Reasoning: This is a monitoring/backup alert for Veeam with no indication of compromised confidentiality, integrity, or availability (no ransomware, breached account, or data loss reported).

