



Steeds grotere plek voor procesautomatisering

Maar... wat te doen als je computer volledig crasht?

De ontwikkelingen op het gebied van hard- en software gaan snel. Dat geldt ook in de golfbranche op het gebied van beregening. Het artikel in dit blad over de installatie van de nieuwe Toro Lynx-irrigatiesoftware op Burggolf St. Nicolaasga leverde een uitdagende vraag op: wat te doen als je computer volledig crasht? Reden om te horen en te zien wat Toro National Support Network onder serviceverlening verstaat. Greenkeeper sprak in België met David Soontjens en Robin Daems. Daar bleek dat 'ontzorging' zich niet alleen tot beregeningsinstallaties beperkt.

Auteur: Broer de Boer

National Support Network (NSN), gevestigd Oevel, zo'n 60 km zuidelijk van Tilburg, is een volledig zelfstandige tak van Toro. Het bedrijf met een veertigtal medewerkers heeft tevens vestigingen in Brisbane (Australië) en Abilene (Verenigde Staten); drie tijdzones noemen ze dat. In de Belgische vestiging werken vijf medewerkers. Ze zijn de troubleshooters bij problemen met hard- en software van irrigatiesystemen en sensoren. Daarbij staan ze de klanten in zes talen te woord: Engels, Frans, Italiaans, Spaans, Duits en natuurlijk in onze moerstaal het Nederlands. Hun werkgebied? Europa, het Midden-Oosten en Afrika (EMEA). Een en dezelfde tijdzone met een maximum tijdsverschil van vier uur, te weten Bahrain, maar klanten met storingen kunnen er 24/7 en 365 dagen per jaar bij de helpdesk terecht.

Magazijn Toro

Het National Support Network is gehuisvest in het pand van waaruit Toro ook de spare parts voor de EMEA-regio uitlevert. Ook vindt vanuit deze vestiging de verkoop plaats van kleinere

maaiers en de distributie van grotere Toro-machines. In het Toro-magazijn liggen ongeveer 18.000 reserve-onderdelen voor machines en beregeningsinstallaties van Toro, dat aantal is exclusief compleet geassembleerde units. Deze Belgische vestiging breidt zich uit, mede door de centralisatie van de activiteiten. In twee jaar tijd verdubbelde het aantal medewerkers tot circa 50 man.

Computers bouwen

Maar... laat ik me als redacteur beperken tot de beregeningstechniek. Robin Daems: 'Wij zorgen op begrijpelijke wijze voor technische ondersteuning en de vervanging van componenten en systemen bij uitgebreide beregeningsinstallaties. Ons handelsmerk is snelle troubleshooting, probleemoplossing en diagnoses op afstand. Relaties moeten op NSN kunnen rekenen.' Robin vertelt dat de software voor de aansturing van beregeningsinstallaties in de VS wordt ontwikkeld en getest. Dat gebeurt overigens in samenwerking tussen Toro en de Amerikaanse NSN-vestiging.



Het handelsmerk van NSN is snelle trouble shooting.

Wat hardware – computers dus – betreft, maakt NSN jaarlijks een inventarisatie om, afhankelijk van de ontwikkelingen in de automatisering, een up-to-date systeem te kunnen bouwen. Systemen waarop de Toro-software nog jaren kan draaien. Robin: 'We spelen er dus van tevoren op in wanneer er belangrijke nieuwe onderdelen komen, zoals controllers, of een gatewaysysteem zoals in 2007, of communicatie met satellietssystemen. Alle componenten van de computers die we bouwen, houden we op voorraad.' Om te illustreren hoever dat gaat, vertelt hij: 'De oudste computer die nog probleemloos op een baan draait, is een Pentium II, 350 Mhz machine met Windows 95. Aangezien de klant dat wenst, houden we zelfs zoiets nog aan de praat.'

Vervangen

Wat kunnen jullie betekenen wanneer een computer helemaal de geest geeft? 'Wat hardware betreft is dat vrij eenvoudig', vertelt Daems. 'Ongeacht of het een (grote) reparatie of een vervanging betreft, we bouwen na een noodkreet met dezelfde, of geüpdatete componenten een soortgelijk systeem in een computerbehuizing. We zetten vervolgens de systeemsoftware erop, zoals de klant die op het moment voor de crash had. Tevens installeren we de back-up van de databestanden. Die hebben we hier namelijk ook. Zo'n klus voeren we direct in onze werkplaats uit. Het compleet afgemonteerde en geïnstalleerde systeem wordt met spoed, bijvoorbeeld via DHL, naar de betreffende golfbaan gestuurd. Dus van Groningen tot Zuid-Afrika. Na aankomst is het voor de klant een kwestie van elektriciteit aansluiten en de kabel naar de controlekast in de green-

keepersloods, en de pc kan het beregeningssysteem weer als vanouds besturen. De defecte pc kijken we na en repareren we. Een en ander gebeurt natuurlijk binnen een servicecontract. Bij een nieuwe installatie wordt standaard een volledige service gegeven van een jaar op functioneren van hard- en software.'

'We kunnen vanuit Oevel de controle over de beregeningsinstallatie overnemen'

Begeleiding

Een nieuwe klant die met een Toro-beregeningsinstallatie gaat werken, kan een pakket verwachten dat bestaat uit een computer en vooruit geïnstalleerde software, compleet met een standaard databestand dat nog ingevuld en gefinetuned moet worden. Ook hierbij heeft NSN een klantvriendelijke manier van werken. 'Het eerste jaar is de service die NSN verleent gratis. Vanuit NSN nemen we na aflevering altijd contact op met de greenkeeping, zorgen we voor het finetunen van de bestanden, en laten we de greenkeeper ook inloggen op ons online servicenetwerk, zodat hij hiermee ook overweg kan. Want desgevraagd kunnen we vanuit Oevel de controle over de beregeningsinstallatie overnemen. Tevens beantwoorden we alle vragen die er leven. Na dat gratis servicejaar kan de gebruiker verschillende onderhoudscontracten afsluiten. Dat is zowel voor de hardware als de software. Het is dus aan de klant om te kiezen voor een servicecontract met of zonder nieuwe hardware.'

Back-up

Het blijkt dat de gebruikers zich over back-ups geen zorgen hoeven te maken. Robin Daems: 'Elke computer die we hier uitleveren, voorzien we van twee harde schijven. Hiermee maakt het systeem dagelijks zelf een back-up van alle bestanden, dus zowel van de systeemsoftware, de besturing van de beregeningsinstallatie als van de databestanden. Wanneer wij contact hebben met een gebruiker via ons online servicenetwerk NSN Connect, vragen we namelijk altijd toestemming om ook even een back-up te maken van die databestanden. Indien een computer bij brand volledig verloren zou gaan, dan is er geen man overboord: wij hebben dan altijd een redelijk actueel databestand van de klant opgeslagen.'

Testen

Welke rol speelt NSN bij een storing aan een component? 'Via NSN Connect kunnen we inloggen bij de relatie en we kijken samen wat er aan de hand is. We kunnen ook een test uitvoeren om te bezien of kabels, spoelen, kleppen en andere componenten naar behoren functioneren. We zijn dus in staat om op afstand te beoordelen of de communicatie met een bepaalde component goed is', aldus Daems. 'En dat geldt ook binnen het nieuwe softwarepakket Lynx, als bijvoorbeeld een weerstation (niet afkomstig van Toro, red.) niet naar behoren functioneert. De fabrikant van zo'n weerstation blijft natuurlijk verantwoordelijk voor de software ervan, maar wij maken ons er niet met een jantje-van-leiden vanaf. We werken mee aan het vinden van een oplossing, want wij hebben twee belangen en dat zijn een goed functionerend beregeningssy-



Nieuwe hardware bouwen bij total loss, systeemsoftware erop, back-up van databestanden erop het geheel met spoed naar de gedupeerde golfbaan versturen.



David Soontjens: 'NSN ondersteunt overigens ook het gebruik van de MyTurf- en Turfguard- software.'



Het teststation waarmee de irrigatieafdeling sproeiers kan controleren.



NSN beschikt over de faciliteiten voor scholing en bijscholing.

steem en tevreden klanten. Mocht het gaan om storingen in componenten van de beregeningsinstallatie, zoals sproeiers, satellietkasten, een decoder of onderdelen daarvan, dan ondernemen wij actie. We informeren onze distributeur Jean Heybroek om contact op te nemen met deze klant en informeren we hen alvast wat onze bevindingen zijn.'

Praktijk

Werken bij NSN kan vrij hectisch zijn. Zo wordt Robin even weggeroepen door manager David Soontjens. Op een prestigieuze Schotse golfbaan is een probleem ontstaan met een vochtsensor. De superintendent heeft deze laten vervangen, maar moet het 'adres' van de sensor nog opnemen in de database. Heel rustig stelt Robin Daems een paar relevante vragen en legt hij uit welke handelingen verricht moeten worden. Dat gebeurt terwijl zijn gesprekspartner in Schotland online is via het NSN Connect-systeem. Hij zal de bewegingen van Robins muis op zijn eigen scherm volgen. 'Ik heb hem even geholpen de gegevens van de oude vochtsensor te verwijderen, en aanwijzingen gegeven voor het opnemen van de codes van de vervangende sensor in het systeem. En ik heb laten zien hoe je de sensor op het scherm weer de juiste plaats op de fairway kunt geven: een kwestie van slepen', aldus Robin.

Turfguard en MyTurf

Maar bij NSN verleent men niet alleen service voor beregeningssystemen. Ook bij service aan de systemen van de toekomst en de integratie daarvan in de irrigatiesoftware speelt het bedrijf in Oevel een belangrijke rol. Bijvoorbeeld bij Turfguard, het systeem dat met behulp van sensoren het vocht-, temperatuur en zoutgehalte in

de bodem meet. Manager David Soontjens: 'Dit systeem geeft je dus informatie over de bodemvochtigheid, en je kunt het ook een signaal laten geven wanneer de bodemvochtigheid beneden een bepaald niveau komt. Aan de hand van deze data kan de irrigatie dan verder gefinetuned worden. Die beslissing om al dan niet te beregenen ligt echter voorlopig nog bij de greenkeeper. Turfguard zal overigens in Nederland voor het eerst op de Kennemer worden toegepast, de baan waar dit jaar het KLM Open plaatsvindt.' NSN ondersteunt overigens ook het gebruik van de MyTurf-software, die toegepast wordt op het Toro-machinepark: 'Sinds kort is er ook een module die de gegevens van maaimachines die ermee zijn uitgerust, draadloos naar het basisstation stuurt. Daarmee heeft de hoofdgreenkeeper de beschikking over realtime informatie over de machines en hoeft die 's avonds niet meer in de werktuigenloods uitgelezen te worden. Ook de communicatie naar de ontvangststations van de informatie moet vlekkeloos functioneren, en daarvoor staan we als NSN garant.'

Testen

Automatisering kan systemen gevoeliger maken voor storingen, maar biedt ook meer controlemogelijkheden. De techniek schrijdt voort! Volgens Gerard Schoot Uiterkamp beregeningsspecialist bij Toro importeur Jean Heybroek komt er een nieuwe generatie sproeiers aan. Hij is verantwoordelijk voor de Benelux en bezoekt regelmatig het National Support Network in Oevel. 'Dan praat ik over sproeiers waarvan gecontroleerd kan worden of ze daadwerkelijk omhoog zijn gekomen, of ze daadwerkelijk volgens de instelling in de database goed roteren, en of de beregeningsrepeats ook daadwerkelijk worden uitgevoerd.

Met slimme beregeningssystemen kan een golfbaan veel besparen op water voor beregening. Duurzaamheid staat bij Toro ook in een ander perspectief. Producten gaan lang mee en men probeert ze ook lang aan de praat te houden. In het magazijn in Oevel liggen zelfs nog onderdelen van irrigatiesystemen die 20 jaar geleden modern waren. Robin Daems vult aan: 'Kleine series onderdelen kunnen we op de irrigatieafdeling met gebruikmaking van de voorradige *spare parts* zelf samenstellen. Daartoe beschikken we ook over een teststation, want qua veiligheid, functioneren en bovenal productaansprakelijkheid moet zo'n onderdeel minimaal aan de productspecificaties van Toro voldoen.'

Instructie

Ten slotte speelt NSN ook een belangrijke rol bij het leren omgaan met de software die Toro ontwikkelt voor beregeningssystemen. 'We geven op NSN scholing en bijscholing in het leren omgaan met de software en het systeem. Daarvoor hebben we de beschikking over een leslokaal en web- en computer-based voorzieningen.' Gerard Schoot Uiterkamp, beregeningsspecialist bij Jean Heybroek, de importeur van Toro, vertelt hierover het volgende: 'Ik maak regelmatig gebruik van de faciliteiten, zowel de expertise van de NSN-medewerkers, het lokaal als de computers. In het NSN Trainingscentrum leren we operators realtime met de installatie te werken. NSN verzorgt desgevraagd ook training op locaties over de hele wereld; voor dergelijke professionele opleidingen heeft NSN gediplomeerde trainers die de klok rond reizen om deze scholingen te verzorgen.'