

IT beheer

Over wat IT beheer is, de voor- en nadelen van uitbesteden, kosten, oplossingen en meer

VOOR BETERE ICT BESLISSINGEN



IT beheer

**Over wat IT beheer is, de voor- en nadelen
van uitbesteden, kosten, oplossingen en meer**



Een uitgave van het ICT informatiecentrum, Houten

1^e uitgave 2020 (05)

© ICT informatiecentrum

Alle rechten voorbehouden. Het is de ontvanger van deze publicatie verboden de inhoud ervan geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen, openbaar te maken, digitaal te verspreiden of op welke wijze dan ook te distribueren, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Hoewel deze uitgave met zorg is samengesteld, aanvaardt de uitgever geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik ervan en fouten of onvolkomenheden in de gepubliceerde teksten.

Over dit boek

Zolang alle ICT in uw bedrijf werkt zoals het moet, klaagt er niemand. Dat verandert snel zodra er iets hapert in de door u gebruikte software, hardware, netwerken, communicatie, opslag of wat dan ook. Dan ervaren gebruikers en het management de grote afhankelijkheid van goed werkende ICT. En dat storingen ten koste gaan van de kwaliteit van de diensten en/of producten die u levert, omzet, klanten en plezier in het werk. Het liefst heeft iedere organisatie dan ook een 100% garantie dat alle ICT toepassingen altijd beschikbaar zijn en bovendien van de hoogste kwaliteit en met de hoogste prestaties zijn. Technisch is veel realiseerbaar, maar er is ook nog een ander aspect: wat mag dat kosten? Op al deze factoren richt IT beheer zich. Goed IT beheer helpt u om storingen te voorkomen, verzekert u van een hoge beschikbaarheid, garandeert tijdig onderhoud en zorgt tijdig voor vervanging. Het gaat daarbij om functioneel beheer en het beheer van de applicaties en techniek. U kunt het zelf doen en u kunt het uitbesteden. Zolang het maar goed, professioneel en met de juiste kennis en ervaring gebeurt.

In dit boekje maakt u aan de hand van diverse artikelen, mede geschreven door externe schrijvers, kennis met IT beheer. Wij laten u een aantal facetten ervan zien en waarmee u ongetwijfeld zelf ook te maken krijgt. Hoe u uw IT beheer vorm geeft is sterk afhankelijk van de complexiteit van uw ICT toepassingen en de mate waarin uw bedrijfsprocessen daarvan afhankelijk zijn. Het is dan ook raadzaam daarover te spreken met IT beheer specialisten. Na het lezen van dit boekje weet u in ieder geval weer iets beter waar dat gesprek over kan gaan.

Succes met uw IT beheer!

ICT informatiecentrum

Meer informatie over ICT oplossingen

Het onafhankelijke ICT informatiecentrum biedt met websites, (e-)boeken, whitepapers, checklists, de ICT nieuwsbrief en andere media informatie over de toepassing, selectie en implementatie van zakelijke ICT oplossingen. Sinds 2001 is het ICT informatiecentrum daarmee de meest gebruikte informatiebron bij de keuze van bedrijfssoftware, zakelijke ICT producten, diensten en leveranciers. Alle informatie is voor u beschikbaar via de onderstaande websites.

ICTinformatiecentrum.nl	Toegang tot alle ICT thema's en informatie
ICTboekensite.nl	Gratis boeken en publicaties
ICTwhitepapers.nl	Whitepapers, artikelen, checklist, cases
ICTleveranciers.nl	Overzicht van leveranciers
ICTberichten.nl	Selectie van het belangrijkste ICT nieuws
CRMsystemen.nl	CRM en relatiebeheer, sales automation
ERPsystemen.nl	Financiële boekhouding, CRM , enz.
DMSsystemen.nl	Document management, ECM, intranet
BIsystemen.nl	Business intelligence, self service BI
HRMsystemen.nl	HRM software, e-HRM, ESS en MSS
WMSsystemen.nl	Warehouse management, voorraadbeheer
TMSsystemen.nl	Transport management

Inhoud

Over dit boek	3
Meer informatie over ICT oplossingen	4
Wat is IT beheer?	7
ICT beheer uitbesteden of zelf doen?	9
10 redenen ICT beheer uitbesteden	13
IT volledig uitbesteden kan niet	17
Een IT beheer probleem oplossen	19
Managed Services Provider	23
Applicatiebeheer inhuren	25
10 IT kosten die niet op de factuur staan van de IT beheerder	29
9 signalen slechte IT infrastructuur	33
Werkplekbeheer	35
IT contracten: beheer en onderhoud	39
Outsourcing of cloudsourcing?	43
IT beheer checklist	45
Kennispartners	47
ICT informatiecentrum	49

Wat is IT beheer?

Bron: ICT informatiecentrum

Hoe afhankelijk uw organisatie is van bedrijfssoftware, werkende hardware of netwerken die operationeel zijn, merkt u als er storingen zijn. IT beheer of IT management is gericht deze storingen te voorkomen, beschikbaarheid te garanderen, al uw IT oplossingen optimaal te laten functioneren en tijdig te signaleren wanneer onderhoud of vernieuwing van applicaties of de IT infrastructuur noodzakelijk is. In de definitie van IT beheer wordt onderscheid gemaakt in functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer.

IT beheer in de praktijk

Na een vaak complexe implementatiefase moeten de door u gebruikte IT oplossingen probleemloos blijven werken, meestal gekoppeld aan elkaar. Dat is geen vanzelfsprekendheid blijkt in de praktijk. Netwerken kunnen plat liggen. In kwetsbare apparatuur kunnen zich storingen voordoen. Bij bedrijfssoftware kan blijken dat nieuwe softwareversies niet meer zo goed samenwerken met andere applicaties, zoals dat bij eerdere versies het geval was. Gebruikers kunnen andere eisen gaan stellen, waardoor systemen anders ingericht moeten worden. Nieuwe behoeften moeten ingevuld gaan worden met nieuwe software of hardware. Of er zijn nieuwe omstandigheden die om nieuwe veiligheidsmaatregelen vragen. Al deze taken vallen onder IT beheer en zijn de verantwoordelijkheid van een IT beheerder of manager. Dankzij het steeds grotere aanbod van clouddiensten op dit gebied, kiest een toenemend aantal organisaties ervoor om het beheer geheel of gedeeltelijk uit te besteden.

Functioneel beheer

In bedrijfsprocessen is het belangrijk op het juiste moment te kunnen beschikken over de juiste informatie. Functioneel beheer richt zich op deze informatievoorziening. Door goed functioneel beheer blijft de informatievoorziening beschikbaar, wordt

onderhoud tijdig uitgevoerd en wordt op het goede moment besloten voor vervanging. Een begrip dat hier ook op van toepassing is, is business informatiemanagement.

Applicatiebeheer

Het ERP systeem waarmee u alle administratieve processen ondersteunt, moet ieder moment beschikbaar zijn. Dat geldt ook voor de CRM oplossing waarmee u uw salesprocessen ondersteunt en uw relaties en contacten onderhoudt, het document management systeem waarmee u allerlei content beheert of de andere bedrijfssoftware die u in uw organisatie gebruikt. De software moet blijven werken en de data die daarvoor nodig is, moet beschikbaar zijn. Deze taken vallen onder applicatiebeheer of applicatiemanagement.

Technisch beheer

Technisch beheer betreft het operationeel houden, onderhouden en vernieuwen van de technische infrastructuur. Dit betreft de bedrade en draadloze netwerken, internetverbindingen, het inrichten van (cloud)werkplekken, koppelingen tussen laptop, smartphone en tablet, enz. Andere hiermee samenhangende begrippen zijn asset management (het administratief beheer van gebruikte ICT oplossingen, vanaf het moment van de ingebruikname tot het einde van de gebruikperiode), desktop management (gericht op het beheer van computerapparatuur, waaronder laptops, tablets en desktop computers), service management (ITIL) en system management.

ICT beheer uitbesteden of zelf doen?

Bron: Nieuwenborg Solit Solutions

Wanneer u een bedrijf start of uw bedrijf maakt een flinke groei mee, moet u na gaan denken over de ICT mogelijkheden. Wilt u zelf verantwoordelijk zijn voor het ICT beheer of wilt u uw ICT beheer (gedeeltelijk) uitbesteden? In dit artikel leest u wat de voor- en nadelen zijn en waar u op moet letten bij het maken van de juiste keuze omtrent ICT beheer.

Waarom ICT uitbesteden?

ICT vraagstukken zijn zeer uiteenlopend en daarom is er brede kennis nodig op meerdere vakgebieden en facetten binnen de ICT. Het kan bovendien veel tijd kosten om het ICT beheer zelf uit te voeren. U kunt ervoor kiezen om uw ICT volledig uit te besteden of om alleen de moeilijkste of meest tijdrovende processen uit te besteden door specialisten in te huren voor bepaalde taken.

ICT in eigen beheer

Wanneer u uw ICT in eigen beheer wilt houden, neemt u personeel aan om uw ICT te verzorgen. Deze ICT'ers zijn de hele dag bezig om alles op rolletjes te laten lopen, stringen op te lossen en alle processen en data te beheren en controleren.

Voordelen van ICT in eigen beheer

- U heeft het gevoel meer controle te hebben omdat alles 'binnenshuis' gebeurt.
- Er zijn korte lijnen wat de communicatie gemakkelijker maakt.
- Wanneer er vragen zijn, kunnen collega's binnenlopen bij de ICT afdeling.
- Wanneer er een probleem is kan de ICT collega snel en eenvoudig naar een collega lopen om het probleem direct op te lossen.

Nadelen van ICT in eigen beheer

- Het is een must om het kennisniveau van de ICT afdeling op peil te houden, waarvoor scholing nodig is en blijft.
- Wanneer u één persoon voor de gehele ICT in dienst neemt, bent u erg afhankelijk van hem of haar. Wanneer deze persoon ziek is of met vakantie gaat kan dat voor problemen zorgen.
- U heeft extra personeelskosten wanneer u iemand in dienst neemt voor ICT beheer.
- U moet veel vertrouwen hebben in de ICT medewerker. Als deze zegt dat een bepaalde oplossing voor een probleem het best is, moet u hierop vertrouwen. U kunt minder goed verschillende oplossingen vergelijken.
- Binnen de ICT heeft u veel kennisgebieden. Het is onwaarschijnlijk dat een ICT medewerker kennis heeft van alle gebieden.

Kosten ICT in eigen beheer

Wanneer u een ICT medewerker aanneemt, komen daar natuurlijk kosten bij kijken. Denk aan de salariskosten en de kosten voor een werkplek op kantoor. Bovendien is het noodzakelijk dat deze medewerker goed geschoold is en blijft, waardoor u scholingskosten heeft. Ook wanneer de medewerker ziek is, heeft u de reguliere kosten plus kosten om hem of haar te vervangen.

ICT beheer uitbesteden

Er zijn genoeg redenen om uw ICT beheer uit te willen besteden. De meest voorkomende redenen zijn dat er geen kennis is binnen het bedrijf om ICT beheer zelf te verzorgen of er is simpelweg geen personeel of geen tijd om het zelf te doen. Wanneer u besluit om het ICT beheer uit te besteden is het belangrijk om goede afspraken te maken over wie waar verantwoordelijk voor is, hoe snel er gereageerd moet worden, wat de oplostijdsduur is, welke escalatieniveaus en veiligheidsrichtlijnen gelden en op welke basis er gemonitord wordt.

Voordelen ICT beheer uitbesteden

- U kunt duidelijke afspraken maken en garanties krijgen.
- Door middel van een SLA (*Service Level Agreement ofwel serviceniveau-overeenkomst*) weet u precies wat u kunt verwachten, omdat hierin duidelijk de afspraken worden vastgelegd.
- Het is vaak goedkoper dan iemand in dienst nemen. Zeker voor MKB en kleinere ondernemingen.
- Binnen een ICT bedrijf werken mensen met kennis op verschillende gebieden waardoor u een breed en hoog kennisniveau tot uw beschikking heeft en bovendien veel ervaring.
- De veiligheid wordt gewaarborgd door middel van verschillende certificaten.
- Indien gewenst kunt u gebruik maken van een 24/7 storingsdienst.
- U hebt één aanspreekpunt voor alle ICT gerelateerde vragen.
- Er is een constante externe monitoring van incidenten, issues en de prestaties.

Nadelen ICT beheer uitbesteden

- Het uurtarief is hoger dan dat van een ICT medewerker in dienst.
- U bent afhankelijk van de ICT partij wanneer u zelf geen ICT medewerker in dienst hebt. Dit vinden sommige mensen geen veilig gevoel.
- Bij sommige ICT bedrijven heeft u een helpdesk die voor frustraties kan zorgen maar dat hoeft niet zo te zijn.
- Sommige ICT bedrijven bieden geen on-site support of pas na enkele dagen. Vraag hiernaar bij uw ICT dienstverlener.

Kosten ICT beheer uitbesteden

Wanneer u besluit uw ICT beheer (deels) uit te besteden, dan wordt er gewerkt met een contract. Daarin spreekt u af of er gewerkt

wordt op uurbasis, op projectbasis of tegen vaste kosten per maand. Ook wordt een SLA (Service Level Agreement) gemaakt waarin staat beschreven wat wel en wat niet bij de dienstverlening is inbegrepen. Zo weet u heel duidelijk waar u aan toe bent.

1001 ICT oplossingen

Beide oplossingen – ICT beheer uitbesteden of niet – hebben voor- en nadelen en vanzelfsprekend zijn er kosten aan verbonden. U kunt natuurlijk ook een combinatie maken van beide opties. U neemt dan iemand in dienst om de meest voorkomende ICT vraagstukken op te lossen en daarnaast heeft u voor de moeilijke issues een vast aanspreekpunt in de vorm van een persoonlijk contact bij een extern bedrijf. Ook kan er tegenwoordig steeds meer geautomatiseerd worden. Updates en patches kunnen standaard uitgevoerd worden. Hier hoeft uw ICT medewerker niet naar om te kijken. Bijvoorbeeld wanneer u kiest voor werken in de cloud.

10 redenen ICT beheer uitbesteden

Bron: SCC Business Systems

De beslissing om ICT beheer binnenshuis op te lossen of uit te besteden kan een lastige zijn. Wij noemen hier 10 redenen die kunnen helpen bij de overweging of uitbesteden de juiste keuze is voor uw bedrijf.

1. Kostenbesparing

Het gemiddelde jaarsalaris van een in-house IT manager ligt rond de 40.000 euro. Hier komen nog aanvullende kosten bij zoals kosten van rekrutering om de juiste persoon te vinden, training om het kennisniveau op peil te houden en mogelijke bonusregelingen. Voor de meeste bedrijven is een in-house IT specialist een luxe die men zich niet kan veroorloven. Ondanks dit loopt men toch het risico van hoge kosten bij downtime door verlies van productiviteit, en medewerkers die hun kostbare tijd inzetten om IT problemen, die zij niet helemaal begrijpen, proberen op te lossen. Bij uitbesteding van ICT beheer worden de kosten geconsolideerd in overzichtelijke maandelijkse bedragen. Hiermee wordt budgettering eenvoudig en komt het totaalbedrag per jaar fors lager uit.

2. Gebrek aan in-house-kennis

Hoewel vrijwel elk bedrijf tegenwoordig bijzonder afhankelijk is van IT systemen, is het niet haalbaar om een volwaardige systeem-beheerder full time (of zelfs part-time) in huis te halen. Dit betekent dat er geen expertise beschikbaar is bij een bedrijfskritische storing en er moet worden uitgeweken naar dure noodmaatregelen. Bij uitbesteding van ICT beheer kunt u een beroep doen op een helpdesk met gekwalificeerde medewerkers die bekend zijn met uw organisatie. Zo is er altijd een team van experts beschikbaar die bij elk technisch probleem kunnen helpen.

3. Aanvulling op in-house-kennis

Sommige bedrijven hebben wel een in-house ICT beheerder in dienst, of een medewerker die het ICT beheer voor zijn rekening neemt naast de normale werkzaamheden. Het bedrijf is voor de continuïteit van de ICT systemen geheel afhankelijk van deze persoon. Wat gebeurt er als er een storing optreedt als zij op vakantie zijn, ziek zijn, of zich voor een andere afspraak buiten het pand bevinden? Wat gebeurt er als zij bezig zijn met een crisis, en er doet zich een andere storing voor op het zelfde moment? Of als er een ernstig probleem is, en het blijkt dat hun kennis te kort schiet voor een snelle oplossing? Bij uitbesteding van ICT beheer is er altijd een team van experts beschikbaar. Dit team is nooit onbereikbaar wegens vakantie, ziekte, of wat voor reden dan ook. Zij kunnen snelle en professionele ondersteuning leveren aan uw eigen IT medewerkers.

4. Eigen IT personeel in dienst nemen

Misschien overweegt u om eigen IT personeel in dienst te nemen. Als u zelf geen technische achtergrond heeft, wordt het moeilijk te beoordelen wie de juiste man of vrouw voor uw business is. Rekrutering is een lastig, tijdrovend en duur proces. U kunt makkelijk worden overrompeld met technisch jargon en daardoor een verkeerde beslissing nemen die duur kan uitpakken voor het bedrijf. Bij uitbesteding van ICT beheer is dit geen zorg. U heeft altijd toegang tot een team van goed opgeleide IT specialisten die beschikken over de laatste kwalificaties uit hun vakgebied.

5. Focus op ondernemen

Uw tijd is kostbaar en moet besteed worden aan de zaken waar u goed in bent. Uw bedrijfsvoering, kostenbewaking en natuurlijk zorgen dat u tevreden klanten heeft. Het laatste wat u wilt is zorgen hebben over uw ICT omgeving. Bij uitbesteding van ICT beheer krijgt

u zelf rust. De stress van ICT problemen worden u eenvoudigweg ontnomen, zodat u kunt focussen op het runnen van de zaak.

6. Verhoog de productiviteit van de medewerkers

Het lijkt misschien voordelig om de verantwoordelijkheid voor de techniek binnenshuis te houden, maar het leidt er in de praktijk vaak toe dat de medewerkers zich niet genoeg kunnen focussen op hun primaire rol en voortdurend worden afgeleid door kleine IT vraagjes. Hun productiviteit daalt hierdoor dramatisch. Bij uitbesteding van ICT beheer kunnen de medewerkers een gekwalificeerde helpdesk bellen waar technici snel een diagnose kunnen stellen en een oplossing kunnen brengen. Dit resulteert in snellere oplossingen, minder tijdverlies door storingen, hogere productiviteit doordat medewerkers zich kunnen focussen op hun eigenlijke taak.

7. Maak gebruik van de laatste technologieën

Het technische landschap is een voortdurend veranderende omgeving, doordat de technologische ontwikkelingen elkaar in rap tempo opvolgen. Hoe komt u erachter als er een nieuw product, nieuwe software update of nieuwe app op de markt is die geweldige voordelen biedt voor uw organisatie? Een goede externe ICT beheerder beschikt over een reeks partnerschappen met toonaangevende bedrijven in de industrie, zoals Microsoft, Hewlett Packard en Cisco. Hierdoor is hij altijd op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen.

8. Toegang tot aanvullende diensten en oplossingen

Maakt u zich wel eens zorgen over de continuïteit van het bedrijf? Heeft u een disaster recovery plan nodig? Moet u ondersteuning bieden aan een steeds mobieler wordende manschappen? Wilt u de print- en telecomkosten verlagen? Heeft u een informatie-beveiligingsbeleid nodig? Bent u op zoek naar een nieuwe telefonieoplossing? Uw externe ICT beheerder heeft uitgebreide

kennis van en ervaring met het uitermate brede speelveld van de verschillende ICT specialismes. Zij begrijpen uw behoeftes en kunnen u aanvullende diensten en specialistisch advies bieden.

9. Problemen voorkomen is zo veel beter dan genezen!

De meeste MKB ondernemingen hanteren een "break/fix" methode. Dit wil zeggen dat een probleem pas wordt opgemerkt als er hinder of downtime wordt ervaren door de gebruikers. En pas op dat moment wordt er actie ondernomen om het probleem op te lossen. Een externe ICT beheerder kan problemen voorkomen vóórdat ze daadwerkelijk storing veroorzaken door gebruik te maken van geavanceerde monitoringsoftware. Hiermee kunnen zij honderden IT netwerken automatisch monitoren en gewaarschuwd worden als zich een probleem dreigt voor te doen. Zo kan er tijdig worden ingegrepen en downtime voorkomen worden.

10. Supersnel support bij noodgevallen

Als zich een noodscenario voordoet, staat het hele bedrijf stil en wordt er groot productieverlies geleden, zolang de storing duurt. Elke minuut kost dan serieus geld. In deze gevallen is adequate kennis onontbeerlijk voor een snel herstel. Besteed het ICT beheer uit en krijg toegang tot jarenlange ervaring en vele verschillende expertises van ICT professionals. Zij hebben het probleem waarschijnlijk al eens eerder meegemaakt en kunnen daardoor razendsnel reageren met de juiste acties.

IT volledig uitbesteden kan niet

Bron: ICTivity

Over het uitbesteden van IT is al veel gezegd: hoe vindt u de juiste partner, waar moet deze aan voldoen en hoe zit het met de prijs-kwaliteit-verhouding? Een kleine zoektocht via Google levert ladingen aan artikelen op. Met al het advies dat online te vinden is, zou het een eitje moeten zijn. Toch lopen organisaties steeds tegen hetzelfde probleem aan. De IT wordt uitbesteed en het aanspreekpunt voor de IT dienstverlener wordt een contractmanager die vaak een facilitaire of inkoopfunctie heeft. Men overlegt maandelijks in hoeverre de SLA wordt gehaald en, afhankelijk van de professionaliteit van de IT dienstverlener, gaat men nog een stap verder en onderzoekt men ook de tevredenheid van de gebruiker (XLA) en stelt aan de hand daarvan verbetermogelijkheden voor. Ondanks deze zorgvuldige maatregelen blijkt de uitbesteding niet het gewenste effect op te leveren. Hoe kan dat?

De touwtjes in handen

Het grootste euvel is de roegierol die binnen de eigen organisatie ontbreekt. Na de medewerkers is IT een van de belangrijkste productiemiddelen van een organisatie. Het is daarom niet verstandig om een externe partij eindverantwoordelijk te maken voor hoe dit productiemiddel binnen uw organisatie wordt ingezet. Zo is het bijvoorbeeld ook niet mogelijk om met alleen maar medewerkers van een uitzendbureau uw organisatie te runnen. Iemand binnen het bedrijf moet sturing kunnen geven, een plan hebben, en – als het aankomt op verbeteren van het primaire proces – weten hoe IT het slimst en optimaal ingezet kan worden. Dat deze persoon zaken uitbesteedt die anderen beter of voordeliger kunnen, is zeker aan te raden. Maar het is cruciaal dat de organisatie zelf de regie houdt en in kaart heeft waar het naartoe wil ontwikkelen met een slimmere inzet van IT.

Organisaties die een helder toekomstbeeld voor ogen hebben en de touwtjes in handen houden, zullen zien dat de gebruikerstevredenheid toeneemt, dat ze optimaal gebruik kunnen maken van middelen en daardoor kosten-efficiënter werken. En wie wil dat nou niet?

Kortom: laat u gerust adviseren en inspireren door een IT dienstverlener. Besteed werkzaamheden waar nodig uit. Maar beslis zelf hoe u IT als productiemiddel het beste in kunt zetten in uw eigen organisatie!

Een IT beheer probleem oplossen

Bron: Valori | Jeroen Eijskoot

Welk probleem u ook heeft op het gebied van IT beheer, er is altijd een oplossing voorhanden. Echter, kan het moeilijk zijn om de juiste oplossing te vinden en vooral bij het toepassen ervan kunt u op problemen stuiten. Wat gaat er dan mis? In dit artikel worden veelvoorkomende problemen rond IT beheer beschreven. Uiteraard sluit het artikel af met tips om problemen in de toekomst daadwerkelijk de baas te kunnen worden (en blijven).

Herkenbare situaties voor beheerders

IT beheerders komen elke dag uitdagingen en problemen tegen die niet nieuw zijn, maar wel een grote rol spelen in de kwaliteit van het beheer. Vele experts - zowel theoretisch als praktisch - hebben zich over allerlei uitdagingen gebogen en hiervoor slimme oplossingen bedacht. Deze oplossingen kunt u in veel gevallen zelfs “gratis” oppikken en toepassen. De volgende situaties zullen u vast bekend voorkomen:

- Er wordt gesteld dat er een probleem is in de overdracht van projecten naar beheer en al snel wordt van allerlei kanten een overdosis aan oplossingen toegeworpen.
- Aanpassingen doen aan IT producten wordt steeds ingewikkelder. U krijgt als oplossing een (nieuwe) methode aangereikt die de complexiteit eenvoudig kan reduceren.
- Prioriteiten stellen voor beheer en onderhoud is best lastig. Dan wordt er als oplossing een organisatieverandering doorgevoerd waarbij business aan het stuur komt en de prioriteiten bepaalt.
- Het project heeft niet helemaal opgeleverd wat oorspronkelijk was gevraagd, de kwaliteit had ook beter gemogen. Nu mag u het “oplossen”. De oplossing: acceptatiecriteria.

Waarom lukt het niet om beheerproblemen op te lossen?

Ondanks de aangereikte oplossingen, blijft een groot deel van de problemen bestaan. Hoe kan dat? Op een aantal punten gaat het vaak mis:

- Assumption is the mother of all
- Beheer, projecten en business spreken nog steeds niet dezelfde taal
- Hippe oplossingen worden gebruikt om de verkeerde problemen op te lossen
- Moleculair oplossen
- Theory off the shelve

Assumpties bieden geen oplossing

Vaak zijn problemen in IT beheer al zo lang bekend, dat we aannemen dat iedereen wel snapt wat nu de echte problemen en uitdagingen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de overdracht van projecten naar beheer. Bestaande problemen zijn al vaak besproken en de oplossing is meerdere malen aangereikt. Dat maakt de aanname dat het probleem is opgelost, voor de hand liggend. Te vaak blijkt dit geheel niet het geval te zijn en levert het probleem nog dagelijks veel frustratie op, zowel bij beheerders als bij projectmedewerkers.

Dezelfde taal spreken

Het is en blijft een hardnekkig fenomeen in de IT: we spreken niet allemaal dezelfde taal. We gebruiken zoveel hippe buzzwords en denken elkaar daarmee goed te begrijpen. Niets is minder waar. In de IT bestaan de meeste misverstanden over gelijke termen. "Ohhh bedoelde je dát?". Zoveel verschillende termen en woorden voor bijna hetzelfde, maar ze betekenen toch net iets anders. Bijvoorbeeld: autorisatiebeheer. De één zal dit associëren met Active Directories, de ander met het beheren en onderhouden van autorisatiematrixen, weer een ander met het resetten van wachtwoorden. De feitelijke beheerwerkzaamheden zijn voor elke associatie anders.

Match tussen oplossingen en het probleem

Vaak zijn bedachte oplossingen voor IT beheer problemen dusdanig revolutionair dat we er massaal achteraanrennen. BiSL, Agile, ITIL, Prince2 en UP zijn hier voorbeelden van. Op zichzelf zijn het fantastische raamwerken waarmee u heel veel problemen de baas kunt zijn. Maar als u kijkt waar deze raamwerken vandaan komen, door welke problemen deze oplossingen ontwikkeld zijn, ziet u vaak dat er hele andere problemen aan ten grondslag liggen dan die u er later mee probeert te tackelen.

Moleculair oplossen

De IT is een groot en groots geheel. Het is daarom niet vreemd dat de sector vele specialismen kent. Zo is er de specialisatie beheer, maar als u verder kijkt komt u specialisaties als netwerkbeheer, functioneel beheer, applicatiebeheer en nog veel meer varianten tegen. Door deze specialisatie ontstaan er meer details in het identificeren van problemen in deze specialisaties. Het oplossen van problemen in het ene domein kan een nieuw probleem in een ander domein veroorzaken. Hier is vaak onvoldoende oog voor.

Theory off the shelve

Alle consultants zullen hier negatief over adviseren, maar toch zien we nog te vaak dat methodes en technieken vanuit de theorie zo de praktijk in worden gebracht. Er zijn nog steeds veel organisaties die vanuit management besluiten Agile te gaan werken, BiSL in te voeren, of MSP voor programma management te implementeren. De boekjes zijn handvatten, geen handleiding!

Hoe krijgt u IT beheer wél werkend?

Na bovenstaande identificatie van een aantal problemen en zaken die oplossingen tegenhouden, wordt het tijd dat we u ook van wat tips voorzien om de problemen wel slim te lijf te gaan.

- Blijf maximaal pragmatisch. Vaak is een houtje-touwtje oplossing een goede eerste start. Hierdoor krijgt u snel, goed zicht op de werkelijke uitdagingen en kunt u deze gericht aanpakken. Niet alles hoeft procedureel te worden opgelost. Sterker nog, pragmatiek voedt eigen verantwoordelijkheid en bevordert motivatie.
- Blijf checken of je elkaar werkelijk goed begrijpt. Ga er maar vanuit dat u altijd andere definities hanteert en jullie referentiekaders verschillen. Dat dwingt dialoog en afstemming af, waarmee een hoop uitdagingen als sneeuw voor de zon zullen verdwijnen. Begin elke presentatie, elk document met de gehanteerde definities en misverstanden worden vaker direct in de kiem gesmoord.
- Zoek niet naar de perfecte oplossing, deze bestaat waarschijnlijk niet. Zoek liever naar de meest overeenkomende problemen/ uitdagingen waarvoor slimme oplossingen zijn bedacht. Investeer in het goed duiden van de uitdagingen. Vraagarticulatie! Practice what you preach.
- Bekijk problemen altijd breder dan de plek waar het probleem zich uit. Het ontrafelen van oorzaak-gevolg helpt om de juiste aanpak te kiezen om het probleem de baas te worden.
- Koop boeken om te lezen, u te laten inspireren. ISO is niet hetzelfde als IBAN!

Common sense

Het advies: gebruik als eerste stap vooral uw gezond boerenverstand. Veel problemen zijn vaak op te lossen zonder allerlei ingewikkelde methodes en technieken in te voeren. Hier zit natuurlijk wel een bepaalde onlogische redenering in. Immers, u kunt dit pas “bewijzen” nadat u kennis en ervaring hebt opgedaan van al deze methodes en technieken. Laat de theorie u vooral inspireren om het beheer stelselmatig te verbeteren en deze verbeteringen te borgen.

Managed Services Provider

Bron: Selles

Veel MKB bedrijven kampen met een tijd- en geldtekort. Een Managed Services Provider, die IT beheer verzorgt op abonnementsbasis, biedt vaak uitkomst. In dit artikel leest u vijf redenen waarom MKB-ers kunnen profiteren van een samenwerking met een Managed Services Provider.

1. Meer controle over de cashflow

Investerings in IT diensten, software en IT apparatuur zijn prijzig. Middels Managed Services kunnen bedrijven hun kapitaal-investeringen omzetten naar maandelijkse operationele kosten. Hebben alle medewerkers bijvoorbeeld een nieuwe laptop nodig, dan kan deze worden afgenomen als Managed Service. Zaken als de meest recente hardware, het nieuwste besturingssysteem, onderhoud en garantie zijn daarbij inbegrepen. Dat levert een grote kostenbesparing op!

2. Geen zorgen over slechte performance en downtime

Downtime, een traag netwerk en niet-beschikbare applicaties kunnen zeer hinderlijk zijn voor de organisatie. Een Managed Services Provider is in staat om zulke problemen tegen te gaan door de omgeving continu te monitoren. Met behulp van een gespecialiseerd team en goede beheertools zorgt een IT partij ervoor dat het bedrijfsnetwerk en de -applicaties 'in de lucht' blijven.

3. Focus op strategie, kernactiviteiten en innovatie

Voldoen aan wet- en regelgeving, de infrastructuur draaiende houden, gebruikers helpen en dagelijkse IT problemen oplossen: IT medewerkers hebben er een omvangrijke taak aan. Bedrijven die het intensieve IT werk uitbesteden, gunnen hun personeel meer tijd

om zich te wijden aan strategische vraagstukken en kernactiviteiten. Dat resulteert in meer innovatieve initiatieven, die het uitbreiden van de business én het bedienen van huidige klanten vergemakkelijken.

4. Technische expertise: altijd beschikbaar

Technische problematiek vergt regelmatig specifieke kennis die MKB bedrijven niet in huis hebben. Een Managed Services Provider daarentegen heeft wél technische experts in dienst, die zich bijvoorbeeld volledig hebben toegelegd op security of netwerkbeheer. Dat betekent dat zij in elke situatie de benodigde hulp kunnen bieden.

5. Toegang tot de laatste technologieën

Een Managed Services Provider beschikt over de middelen om te investeren in de allernieuwste technologieën, terwijl het gemiddelde MKB bedrijf deze pas aanschaft wanneer de oude oplossing het begeeft. Bedrijven die hun IT beheer uitbesteden, profiteren van de nieuwste hardware, software en netwerktools. Deze zorgen natuurlijk voor een productiviteitsboost op de werkvloer.

Applicatiebeheer inhuren

Bron: Mica IT

Applicatiebeheer, tegenwoordig één van de meest besproken onderwerpen binnen het (groot) MKB. Vroeger waren servers 'IT', daarna lag de focus op het kiezen van de juiste software die werkprocessen ondersteunen en tegenwoordig ligt de aandacht juist meer op het beheer en optimaliseren van deze software.

Met de komst van 'de Cloud' gaat de focus van automatiseren in groeiende mate naar het inrichten, koppelen, ondersteunen en doorontwikkelen van softwareapplicaties. De meeste bedrijven hebben inmiddels bijvoorbeeld dat boekhoudpakket, software om loonadministratie te doen, software om een kinderdagverblijf te runnen of een ander soort software dat het bedrijf ondersteunt. Maar de vraag rijst natuurlijk al snel: kan men uit dat woud van softwareapplicaties nou niet nog veel meer halen?

Applicatiebeheer is het antwoord!

Maar, wat is eigenlijk applicatiebeheer? Een applicatiebeheerder komt in actie nadat de software draait en is ingericht door een adviseur of consultant van de desbetreffende leverancier. Na de inrichtingsfase komen er talloze vragen, opmerkingen en ideeën uit een organisatie. De applicatiebeheerder weegt deze vragen op relevantie en zorgt er vervolgens voor dat deze eventueel ook geïmplementeerd of beantwoord worden. Tijdens onderzoek naar vervangende of nieuwe softwareapplicaties speelt een beheerder ook een belangrijke rol. De beheerder denkt actief mee welke oplossingen het beste zouden passen bij uw organisatie. Tevens zorgt de applicatiebeheerder voor de communicatie binnen uw organisatie, want iedereen moet natuurlijk wel meekrijgen wat er gaande is.

Type projecten

Het beheer van applicaties valt in drie categorieën te verdelen. Hoewel deze elkaar niet bijzonder veel ontlopen, zijn ze goed om in het achterhoofd te houden als u bedenkt op welke manier software bij u beheerd zou moeten gaan worden.

Onderhouden

Bestaande software verdient natuurlijk aandacht, het moet immers 'in de lucht' blijven. Hierbij zal een applicatiebeheerder vooral focus leggen op gebruikersondersteuning en in nauw contact zijn met de softwareleverancier om bijvoorbeeld updates te installeren en nieuwe functionaliteiten te implementeren voor uw bedrijf.

Koppelen van software

Een belangrijke sleutel in het actief inzetten van meerdere software-oplossingen, is het koppelen van deze pakketten. Vaak actief via zogenaamde API's, zodat software slim met elkaar communiceert. Een cliënt in een CRM pakket is natuurlijk dezelfde als de persoon in de administratie en eveneens dezelfde persoon die misschien in een cliëntvolgsysteem staat. Een applicatiebeheerder zoekt naar kansen en mogelijkheden en implementeert deze ook.

Gebruikersbeheer, rapportgeneratie en werkprocesoptimalisatie

Een belangrijk onderdeel is zorgen voor toegang en veiligheid. Daarnaast is het goed bijhouden van gebruikers relevant voor licentiekosten. Een onderneming wil natuurlijk niet te veel betalen maar wil ook niet meer gebruikers toelaten dan licenties toestaan. Ook is een beveiligingsaspect zoals 2 factor authentication van nadrukkelijk belang.

Naast het invoeren van data in software is het belangrijk dat er bruikbare data uit te lezen is. Vaak vanuit verschillende bronnen maar altijd met de intentie om managementinformatie te

genereren. Juiste en goed gerelateerde informatie is belangrijk om beslissingen te nemen ten aanzien van de totale organisatie maar ook om individuen te kunnen beoordelen op kwaliteit en prestatie. Voorts kijkt een applicatiebeheerder altijd met een kritisch oog naar de brede samenhang van alle software en de werkprocessen. Waar mogelijk zijn extra koppelingen tussen software en verdere implementatie van bestaande software altijd gunstig voor de productiviteit.

Upgrade- en vervangingsprojecten

Bestaande software wordt altijd doorontwikkeld. Maar op een goed moment beslist uw organisatie over te willen stappen naar een andere software oplossing. Ook hier kan een applicatiebeheerder een adviserende rol innemen en software zowel inhoudelijk als technisch beoordelen. Het overstappen naar nieuwe software is een grote klus. Historische data, de manier van werken, slimme implementatie en het trainen van medewerkers zijn belangrijke aspecten. In een voorbereidende fase heeft een applicatiebeheerder een grote taak, maar ook tijdens de uitrol en de nazorgfase is een applicatiebeheerder vaak van onschatbare waarde. Na een verhuizing is het immers niet zomaar vanzelfsprekend dat iedereen het snapt.

Maar ja, hoe komt u aan en goede applicatiebeheerder en hoe stuurt u die aan? Moet u deze in dienst nemen of misschien inhuren?

Eigen personeel of inhuren?

De keuze voor een applicatiebeheerder is een logische en in management-vergaderingen valt de beslissing vaak al snel een beheerder te zoeken. Maar ja, hoe komt u aan een goede applicatiebeheerder? Er is meer vraag dan aanbod.

De softwareleveranciers hebben vaak geen applicatiebeheerders in dienst. Deze leveranciers hebben meestal alleen maar zware consultants die zich richten op eenmalige inrichting van software of geven ondersteuning bij grote migraties. Het 'dag-tot-dag' beheer is voor hen niet zo interessant, het vergt voor hen ook te veel betrokkenheid bij uw organisatie.

Iemand in dienst nemen blijkt vaak erg lastig. Als uw organisatie niet al een grotere en uitdagende ICT afdeling heeft, zullen applicatiebeheerders mogelijk niet in de rij gaan staan om bij u aan de slag te gaan. Niet alleen zijn salarissen bij IT organisaties over het algemeen wat gunstiger, professionals twijfelen al snel of zij niet te snel aan hun groeiplafond zitten. Iemand in dienst nemen die na 12 of 24 maanden misschien alweer vertrekt, is natuurlijk niet interessant.

Het inhuren van applicatiebeheerders bij een IT dienstverlener is misschien wat minder conventioneel maar mogelijk wel een stuk interessanter. Heeft uw organisatie immers wel echt een fulltime applicatiebeheerder nodig of is er maar voor 2 of 3 dagen per week werk? Daarnaast is het misschien gunstiger om iemand niet op de loonlijst te hebben staan. Geen gedoe met vakanties, opleidingen en ziekte. Daarnaast geeft de brede ervaring van een IT dienstverlener u ook toegang tot bredere inzichten in de beschikbare oplossingen. Iets waar mensen die uitsluitend intern werken misschien wat minder zicht op hebben.

Het inhuren van applicatiebeheerders kan dus zeer interessant zijn. Daarbij zijn de kosten in de meeste gevallen vergelijkbaar.

10 IT kosten die niet op de factuur staan van de IT beheerder

Bron: KIREMA

IT kosten van een bedrijf kunnen oplopen tot wel 20% van de totale kosten van uw onderneming. Als ondernemers doet u er dus goed aan om de totale kosten inzichtelijk te maken en daarna te kijken waar u kunt besparen. Maar dat inzichtelijk maken is makkelijker gezegd dan gedaan. Veel IT kosten zijn verborgen en staan niet direct op de factuur voor IT en dus ook verspreid over de organisatie en in de boekhouding.

Verborgen kosten van IT zijn altijd op één of andere manier gerelateerd aan verloren productiviteit van medewerkers. Deze kosten hebben direct invloed op de winstgevendheid van de organisatie of beïnvloeden de missie, bedrijfsdoelstellingen of concurrentiepositie nadelig. Welke kosten moet u dan rekenen onder IT kosten zonder dat ze direct onder een IT contract vallen?

Het is lastig zoeken naar iets wat verborgen is en het wordt nog moeilijker als u niet weet waar u naar op zoek bent. Daarnaast heeft u ‘verborgen’ en ‘verborgen’. Sommige IT kosten zijn niet als zodanig onderkend of simpelweg foutief ingeboekt. Er zijn echter ook kosten die bewust verborgen zijn. Zeg maar gewoon ‘verstopt’.

Hieronder een overzicht van de top 10 kosten:

Personeelskosten

IT-ers in dienst en ingehuurde uren, ICT-management, -planning en advies, hulp voor eindgebruikers (helpdesk), opleiding en training van eindgebruikers, functioneel beheerders (super-users) in de lijn organisatie.

Downtime

Gepland of ongepland. Het netwerk of een onderdeel van het netwerk is niet beschikbaar.

Slecht of matig functionerende technologie

Verouderde hardware of software, een onjuiste inrichting hiervan, verkeerde keuzes in systemen, gebrekkige interfaces, handmatige activiteiten, vertragingen in systeem, matige beschikbaarheid van ICT, herstelkosten na calamiteiten.

Administratieve handelingen

Werven van ICT medewerkers, het goed in kaart hebben van alle standaardprocessen, registratie en bestellen van hardware & software, professionalisering van werkprocedures, beheersbaarheid van werkzaamheden en projectmanagement, gegevensbeheer (kwaliteit van data), identificatie en allocatie van kosten in de boekhouding, evaluatie van effectiviteit.

Door gebruiker veroorzaakte schade

Verwijderen, verliezen van kritische bedrijfsbestanden.

Door externen veroorzaakte schade

Inbraakgevoelige systemen, fouten gemaakt door derde partijen.

Verloren tijd

Tijd die niet geregistreerd wordt, zoals communicatie en onderhandelingen met derde partijen, wachten op een oplossing of op nieuw hardware.

Hardware gerelateerde kosten

Afschrijvingen op hardware, gebruikskosten en reparaties, airco en ruimte voor servers, stroomverbruik van servers, overschot aan opslagcapaciteit.

Software gerelateerde kosten

Kosten van de uitrol van een nieuwe applicatie, eenmalige kosten bij upgrades naar nieuwe versies, ongebruikte applicaties en daardoor onnodige licentiekosten.

Proceskosten

Configuratiebeheer, incident- en probleembeheer, veranderingmanagement (changemanagement), ICT performance en capaciteitsmanagement, gebruik van servicelevels (SLA's) naar eindgebruikers, veiligheidsbeheer & risicobeperking, leveranciersbeheer, security.

Meer

Deze top 10 is redelijk compleet maar nog niet volledig. Denk bijvoorbeeld ook aan de verborgen kosten van de cloud. Doordat cloud steeds populairder wordt stijgen ook de kosten. Cloud is erg laagdrempelig qua kennisniveau en daarom interessant voor de business om de IT afdeling te omzeilen. Dit komt mede doordat er geen initiële investeringskosten zijn en de individuele kosten laag zijn. Wanneer men dan door de groei van data meer capaciteit nodig heeft, gaan de kosten langzaam maar zeker omhoog. Het overzicht neemt af en overbodige applicaties worden niet stopgezet of data wordt niet opgeschoond. Een onderzoek van VMWare liet zien dat er gemiddeld a 1,6 miljoen euro per bedrijf per jaar wordt uitgegeven aan de cloud in Europa.

Andere kosten die nog niet genoemd zijn, zijn bijvoorbeeld kosten voor zelfgemaakte applicaties in Office die onopgemerkt erg belangrijk kunnen worden terwijl er geen beheer voor is. Als laatste voorbeeld zijn inkoopcontracten waar gestuurd is op het bedrag onder aan de streep en niet op het wat en hoeveel, waarbij tijdens de looptijd er veel onverwachte kosten opduiken.

Samenvatting

ICT kosten die u niet op uw radar heeft, en dus verborgen zijn, zorgen voor een toename van uw totale kosten zonder dat u er grip op krijgt. Het is dus heel belangrijk dat u deze verborgen kosten ook in kaart brengt om een correct beeld van de werkelijke ICT kosten te krijgen. Sturen met een beslagen voorruit is nou eenmaal erg lastig.

9 signalen slechte IT infrastructuur

Bron: ICT informatiecentrum

Veel IT infrastructures zijn in de loop van de jaren uitgegroeid tot een spaghetti-configuratie. Wisseling van de wacht bij het IT management, afdelingspolitiek en wildgroei van nieuwe systeemcomponenten bezorgt zowel technologen als eindgebruikers hoofdbreken en handenvol werk. Hier de belangrijkste signalen die erop wijzen dat de IT infrastructuur aan een grondige revisie toe is.

1. Handmatige invoer van data

Als applicaties of databases incompatible zijn, is handmatige invoer noodzakelijk. U gebruikt dan in feite mensen als interfaces. Het houdt ze af van hun eigenlijke werk en wanneer ze fouten maken bij de invoer, leidt dat tot inconsistente data.

2. Veel lokale oplossingen

Wanneer medewerkers taakspecifieke toepassingen vragen, moeten allerlei extra interfaces worden gebouwd en geïnstalleerd. Die interfaces vertragen niet alleen de bedrijfsprocessen, maar verhogen ook de trainingskosten.

3. Overlappende programma's

Werken met redundante toepassingen gaat ten koste van IT-resources die wél aantoonbaar waarde kunnen toevoegen. Bovendien wordt veel geld uitgegeven aan licenties die weinig nieuwe functionaliteit opleveren.

4. Redundante data

Vaak gebruiken verschillende applicaties dezelfde gegevens, maar zijn die in verschillende bronnen opgeslagen. Integratie is onmogelijk als de databases niet compatible zijn. En

datasynchronisatie met meerdere databases is tijdrovend en kostbaar.

5. Een surplus aan interfaces

Hoe meer interfaces, hoe gevoeliger het totale systeem en hoe lastiger het onderhoud wordt. Bovendien trekt het bouwen van interfaces een zware wissel op de beschikbare IT resources die vaak al schaars zijn.

6. Kosmetische applicatie-integratie

Het interfacedilemma lijkt oplosbaar met een services bus of een andere vorm van middleware plus metadata. Maar daarmee verbergt u alleen de interfaces in de applicatie integratie (EAI), dus de complexiteit blijft.

7. Houtje-touwtje oplossingen

Tijdelijke oplossingen voor een acuut probleem krijgen vaak een permanent karakter. Dat maakt systemen kwetsbaar. Verder stijgen de onderhoudskosten als quick fixes met tape aan elkaar hangen.

8. Achterhaalde technologie

Hoe langer u gebruik maakt van legacy technologie, hoe lastiger het systeem is te onderhouden en te koppelen aan nieuwe software en hardware. Dat verhoogt de kosten en verkleint de flexibiliteit.

9. Ongelezen verbetervoorstellen

Als veel signalen over de IT infrastructuur op rood staan, kunt u een werkgroep formeren die verbeteringsvoorstellen moet doen, vaak geassisteerd door externe consultants. Probleem is dat lang niet alle betrokkenen de rapporten leest, laat staan de adviezen opvolgt.

Werkplekbeheer

Bron: Rapid Circle

IT beheerders bevinden zich vaak in een lastige positie. Medewerkers hebben steeds hogere verwachtingen van hun werkplek. Zij verwachten dezelfde mogelijkheden die ze thuis op privé devices ook hebben. Echter, strikte beveiligingseisen en legacy applicaties voor bedrijfskritische processen, beperken de IT beheerder om tegemoet te komen aan deze verwachtingen. Daarnaast lopen sommige organisaties achter in het vernieuwen van hun IT landschap.

Voor we ingaan op de vraag hoe dit kan veranderen, staan we eerst stil bij hoe het komt dat deze factoren het werk van IT beheer zo lastig maken. Op de eerste plaats komt dat simpelweg omdat het veel werk met zich meebrengt. Soms zelfs heel veel werk. Het veilig en up-to-date te houden, vereist veel testen, implementeren, opnieuw testen. Saai en repetitief werk, dat veel tijd opslokt. Daarnaast vergen wijzigingen aan bedrijfskritische applicaties vaak lange ontwikkelcycli. Medewerkers begrijpen niet altijd waarom met de huidige digitale mogelijkheden niet kan wat er gewenst is. En waarom het niet sneller en eenvoudiger kan.

Kortom, IT werkt hard maar tevreden klanten, ho maar. Wij denken dat dit anders kan: minder (repetitief) werk voor IT beheer én tevreden medewerkers. In dit artikel leest u hoe.

Waar wordt een medewerker gelukkig van?

Allereerst: wat maakt dat medewerkers nu vaak ontevreden zijn over hun werkplek en wat maakt hen wel gelukkig? Uit de contacten die wij dagelijks hebben met medewerkers in veel verschillende organisaties in veel verschillende rollen komen de volgende voorwaarden naar voren die een medewerker stelt aan een goede werkplek:

- Snel opstarten
- Werkt altijd
- Device naar keuze gebruiken
- Een profiel dat u volgt
- Zelf applicaties toevoegen of documenten delen met anderen
- Werkblad inrichten naar eigen voorkeur
- Geen zorgen over beveiliging

Kortom, de gebruiker wil dat de technologie zijn werk gemakkelijker maakt en hem ondersteunt. Hij wil zo veel mogelijk zelf kunnen doen, zonder tussenkomst van IT beheer.

De mogelijkheden van de cloud

De beste manier om tegemoet te komen aan deze wensen is om een cloud werkplek op basis van Microsoft 365 en Azure aan te bieden. Medewerkers kunnen veilig samenwerken, zowel intern als extern. Met elk device vanaf elke locatie, wordt ingelogd zonder zorgen te hoeven maken over beveiliging. Bovendien hebben ze veel meer vrijheid om zelf applicaties toe te voegen en hun werkblad in te richten, zonder IT beheer te hoeven inschakelen.

Virtualisatie on-prem applicaties

Hoewel veel bedrijven zich bewust zijn van de voordelen van de cloud voor de gebruikers, zijn legacy applicaties vaak een sta-in-de-weg. Veel van dit soort applicaties zijn bedrijfsspecifiek, moeilijk aanpasbaar en bestaan niet in de cloud. Hier zijn echter prima virtualisatie oplossingen voor, zoals Remote Desktop Services, System Center Configuration Manager, Windows Virtual Desktop of Citrix.

De applicaties kunnen gewoon on-prem blijven draaien. Voor de medewerker blijft de applicatie gewoon onderdeel van de werkomgeving. Hij kan deze openen via zijn werkblad, waarna hij wordt doorgeleid. Een hybride

situatie waarbij gebruikers kunnen profiteren van de voordelen van de cloud maar ook gebruik kunnen maken van bedrijfsspecifieke programma's.

Voordelen voor IT beheer

Voor de medewerkers niets dan voordelen dus, maar wat verandert er voor IT beheer? Voor hen betekenen cloud werkplekken:

- Centraal beheer vanuit de cloud, voor alle devices en applicaties
- Minder repetitief werk, door meer automatisering en self-service
- Inzicht in de IT omgeving dankzij advanced monitoring
- Continue security optimalisatie, tegen hacks, virussen en zelfs inzicht in hoe medewerkers reageren op phishing mails
- Kortere ontwikkelcycli: sneller doorvoeren van innovaties
- Meer grip op werkplekken: invoeren van applicaties kan voor verschillende groepen of zelfs voor individuele medewerkers
- Kleinere en deployments die makkelijker vooraf in te plannen zijn
- Meer doen met dezelfde mensen in minder tijd

Voor IT beheer wordt het werk dus minder repetitief en er ontstaat meer grip. Er ontstaat meer tijd om de business te ondersteunen en interne klanten zijn tevredener.

Stapsgewijs naar de cloud

Wat staat een overstap naar de cloud werkplek toch in de weg? Voor sommige organisaties is het transitietraject naar de cloud nog een drempel. Het is een ingrijpende verandering. Hoe pakt u een dergelijk traject aan? Wij hebben hiervoor een blauwdruk ontwikkeld. Deze dient als leidraad die voor elke organisatie anders wordt ingevuld. De specifieke invulling is immers afhankelijk van de huidige infrastructuur, de prioritering van bedrijfsapplicaties, onderlinge afhankelijkheden en de verschillende groepen gebruikers.

Wanneer u dit vooraf goed overdenkt en de stappen gedetailleerd invult, is het project behapbaar. Vooral omdat transitie naar de cloud geen big bang is. Een hybride situatie, tijdelijk of permanent, is prima mogelijk. Door kleine stappen te zetten, worden er snel resultaten behaald.

Tevreden medewerker als uitgangspunt

De eerste stap naar de cloud is altijd het onderzoeken van de behoeften van de medewerkers. Deze kunnen verschillen per functie en per taak. Daarom is het zaak eerst de verschillende werkscenario's en persona's binnen organisatie in kaart te brengen. Aan de verschillende (soorten) medewerkers wordt gevraagd wat de verwachtingen zijn van hun werkplek. Wat maakt hen gelukkig? Door hun behoeften als uitgangspunt te nemen, zullen zij de modernere werkplekken sneller adopteren. En dat is een belangrijke voorwaarde voor een succesvolle overgang naar de cloud.

IT contracten: beheer en onderhoud

Bron: Dirkzwager legal & tax | [Sven Wakker](#)

Ten tijde van selectie en implementatie van software is vaak nog wel enigszins te overzien wat de software kan en welke behoeften er zijn. De kunst is echter om op voorhand al vooruit te kijken. In vergelijking met de op het oog belangrijke(re) zaken als de kosten en de aansprakelijkheid, zien wij in de praktijk dat het onderhoud en beheer van software minder prioriteit krijgt.

Software is tegenwoordig echter niet langer statisch, maar is te beschouwen als een levend product. Software heeft daarom beheer en onderhoud nodig. Het is dan ook onterecht dat deze onderwerpen in de regel weinig tot geen prioriteit krijgen, nu juist het adequaat regelen van deze zaken van groot belang is voor de continuïteit en tevredenheid op de langere termijn.

Beheer en onderhoud

Op het moment dat software in gebruik wordt genomen is het in de praktijk helaas meer regel dan uitzondering dat dit niet geheel zonder gebreken gaat. Gebruikers constateren bugs en onvolkomenheden en het voortschrijdend inzicht van de opdrachtgever vraagt om aanpassingen en verbeteringen. Om te garanderen dat software correct blijft functioneren is een mix van services noodzakelijk: beheer en onderhoud.

Wat is beheer?

Het beheren van software omvat allerhande werkzaamheden teneinde de ontwikkelde software in gebruik te nemen en in stand te houden. Van oudsher wordt het beheer van software onderverdeeld in een driedeling. In essentie zijn de navolgende drie deelgebieden te onderscheiden: functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Op de volgende bladzijde worden de typen beheer schematisch weergegeven.

Beheersvorm	Inhoud
Functioneel beheer	Omvat alle taken die nodig zijn in het kader van het gebruik van de software en de informatievoorziening daaromtrent.
Applicatiebeheer	Omvat het in stand houden, onderhouden en vernieuwen van de softwareapplicatie. Dit leidt vaak tot onderhoud.
Technisch beheer	Omvat alle taken die nodig zijn voor het installeren, accepteren, operationeel maken en houden van de software en aanliggende IT-infrastructuur.

Deze driedeling legt eveneens de basis voor een verdeling van de functies tussen de leverancier en afnemer. De rol van het functioneel beheer wordt in de regel bij de afnemer neergelegd, terwijl het applicatie- en technisch beheer vaak tot het takenpakket van de leverancier behoort.

Het maken van de juiste afspraken over het beheer van de software is noodzakelijk op zowel de korte als de lange termijn.

- Op de korte termijn is die noodzakelijkheid gelegen in een soepele implementatie en ingebruikname, waarbij (gebruikers)problemen vroegtijdig getackeld kunnen worden en bugs tijdig worden voorkomen of verholpen.
- Op de lange termijn zorgt adequaat beheer van de software ervoor prestaties en beschikbaarheid van de geboden functionaliteiten op peil te houden, het gebruik van de applicatie te monitoren en daarop actie te ondernemen, en voor het lanceren van nieuwe versies en updates.

Wat is onderhoud?

Onderhoud is kortgezegd het wijzigen of aanvullen van de bestaande software. Onderhoud vindt zowel ad-hoc als planmatig plaats. Onder ad-hoc-onderhoud wordt het op zo kort mogelijke termijn oplossen van fouten verstaan, bijvoorbeeld omwille van (dreigend) continuïteitsverlies. Onder het planmatig onderhoud vallen alle overige soorten van onderhoud die releasematig worden uitgevoerd. Onderhoud is in feite een onderdeel van applicatiebeheer. In de (contracts)praktijk wordt veelal aangesloten bij een traditionele vierdeling in onderhoudsvormen: correctief onderhoud, preventief onderhoud, adaptief en perfectief onderhoud. In onderstaand schema worden de onderhoudssoorten weergegeven.

Onderhoudsvorm	Inhoud
Correctief onderhoud	Het herstellen van geconstateerde fouten in de software.
Preventief onderhoud	Het tijdig nemen van maatregelen om daadwerkelijke verstoringen te voorkomen.
Adaptief onderhoud	Het ontwikkelen van nieuwe functionaliteiten of nieuwe versies.
Perfectief onderhoud	Het bijwerken van bestaande functionaliteiten om de prestaties te verbeteren.

Het verdient echter het aanbeveling de term ‘onderhoud’ helder in de (onderhouds)overeenkomst te definiëren. Zonder duiding aan dit begrip te geven ontstaat vaak discussie welk type onderhoud bedoeld wordt en waar het ‘onderhouden’ van de software ophoudt en overgaat in ‘ontwikkeling’. Let wel, enkel dergelijke contractuele onderhoudsafspraken bieden voor een afnemer weinig waarborgen. Indien de continuïteit van de software voor de

afnemer cruciaal is, dan doet hij er goed aan om duidelijke service levels met de leverancier overeen te komen. Deze service levels geven een nadere invulling aan de (kwaliteit van de) te leveren diensten. Het verdient aanbeveling ook te definiëren waar dat onderhoud dan aan moet voldoen. Een enkele afspraak dat de software wordt doorontwikkeld zegt immers niet zo veel. Iedere nieuwe versie die wordt opgeleverd voldoet reeds aan die abstracte afspraak. Wat je als afnemer wilt is dat bepaalde wetgeving of koppelingen blijvend ondersteund worden. Dergelijke concrete (onderhouds)afspraken worden vastgelegd in een zogenoemde Service Level Agreement (SLA).

Maar de software werkt nu toch goed?

Een geveugelde uitspraak van afnemers. Echter, behaalde resultaten in het verleden bieden nu eenmaal geen garanties voor de toekomst. Net als een auto heeft ook software onderhoud nodig om soepel te blijven werken. En ja, onderhoud kost geld. Echter, op de lange termijn is onderhoud veelal voordeliger en verlaagt het daarnaast een risico op continuïteitsverlies of andersoortige problemen aanzienlijk. Ook ten aanzien van software is het devies: beter voorkomen dan genezen.

Tot slot

De levensduur van (maatwerk)software is in de regel kort. Bovendien gaat de technologische ontwikkeling in een hoger tempo dan ooit tevoren. Onder die omstandigheden is slechts investeren in de ontwikkeling van software niet langer voldoende. Om te zorgen dat software op de juiste manier blijft werken en 'meegroeit' met de stand van de techniek is adequaat beheer en onderhoud vereist. Het verdient dan ook aanbeveling om altijd een onderhoudsbudget op te nemen voor de technische levensduur van de software. In combinatie met de juiste afspraken omtrent beheer en onderhoud worden de bruikbaarheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de software geborgd.

Outsourcing of cloudsourcing?

Bron: ICTivity

Feitelijk is de kop boven dit artikel geen eerlijke vraag, want er bestaat geen eenduidige definitie van 'cloudsourcing'. Het is een term met een knipoog die aangeeft dat cloud computing en outsourcing erg veel met elkaar gemeen hebben en elkaar kunnen versterken. Het zijn allebei manieren om diensten te betrekken van een andere partij zodat u zich kunt richten op de dingen die voor uw bedrijf belangrijk zijn. Er zijn ook verschillen. En juist daarin schuilt de kracht van cloud computing.

Regieorganisatie nodig voor zowel cloud computing als outsourcing

Succesvolle organisaties doen niet alles zelf. Ze focussen op hun kerncompetenties en besteden de activiteiten waar ze minder goed in zijn uit aan een toeleverancier. IT is vaak zo'n activiteit die wordt uitbesteed. Organisaties zien dat anderen er beter in zijn en zijn zelf ook niet in staat om de juiste competenties aan boord te halen. Kostenbesparing is een andere reden om (een deel van) de IT buitenshuis te plaatsen. Vaak gaat het ook alleen om onderdelen van de IT omgeving, zoals alleen de infrastructuur, de ontwikkelomgeving of kant-en-klare applicaties.

Outsourcing kan verschillende vormen aannemen. U kunt een ICT dienstverlener verantwoordelijk stellen voor uw hele IT landschap, u kunt ook zelf de regie voeren en onderdelen daarvan inkopen, bijvoorbeeld uit de cloud. Welke keuze u ook maakt, het is altijd belangrijk om duidelijkheid te hebben over wie wat doet en waar de verantwoordelijkheid ligt over de diensten die worden ingekocht. Ook moet er iemand zijn die in de gaten houdt dat wat er wordt geleverd ook voldoet aan de afspraken in de SLA. Met andere woorden: er is een regieorganisatie nodig om de sourcing in goede banen te leiden en om ervoor te zorgen dat de service management organisaties van de diverse partijen op elkaar aansluiten. U wilt immers niet dat uw medewerkers er last van hebben dat u verschillende onderdelen van

uw IT landschap heeft uitbesteed aan verschillende partijen. Zij moeten gewoon één centrale ingang hebben voor al hun vragen.

Verschillen tussen outsourcing en cloud computing

Tot zover de overeenkomsten tussen uitbesteden aan een ICT-dienstverlener en het inkopen van onderdelen van het IT landschap in de cloud. Maar er zijn ook verschillen. Bij outsourcing bent u gebonden aan lange termijn contracten en eenmalige investeringen. Terwijl clouddiensten per maand, dag of uur kunnen worden afgenomen. Ze staan klaar terwijl u wacht, waardoor het een veel flexibeler model is.

De verschillen op een rij:

	Outsourcing	Cloud computing
Contractduur	Lange termijn, meerdere jaren	Korte termijn, kan veranderen per uur
Betaling van de dienst	Vooraf overeengekomen, fix price	Variabel, pay-per-use
Rapportage	Periodiek achteraf	Real-time
Hardware en software	Klantspecifiek	Standaard keuzes
Contractwijzigingen	Moet over onderhandeld worden	'On-the-fly' als gevolg van de geplaatste bestelling
Schaalbaarheid	Op aanvraag, met inachtneming van levertijd en project uitrol	Vrijwel direct

U hoeft niet persé te outsourcen om gebruik te maken van de voordelen die de cloud te bieden heeft. Maar wilt u maken van de flexibiliteit en schaalbaarheid van de cloud én tegelijkertijd de technische kennis en beheer over laten aan een professional? Dan is een combinatie van outsourcing en cloud computing geschikt. Temeer omdat er een sterke regieorganisatie nodig is om de verschillende omgevingen op een goede manier aan elkaar te verbinden. In de praktijk zal er namelijk vrijwel altijd sprake zijn van een hybride omgeving omdat u nooit alles uit de cloud betreft.

Wij geloven daarom in de kracht van de combinatie: cloudsourcing. Daarbij maakt u gebruik van de flexibiliteit en schaalbaarheid van de cloud. En tegelijkertijd laat u de technische kennis en het beheer over aan een professional.

IT beheer checklist

Bron: ICT informatiecentrum

Als u het beheer van uw IT geheel of gedeeltelijk zelf uitvoert, zult u regelmatig de afweging maken over het (verder) uitbesteden of outsourcen ervan geen betere oplossing is. Of u prioriteit moet geven aan het onderzoeken van de mogelijkheden, kunt u bepalen aan de hand van de onderstaande vragen.

Check hier uw belang van goed IT beheer

Beantwoord de onderstaande vragen. Is het antwoord op één van deze vragen 'ja', dan loont het al de moeite om te onderzoeken welke verbeteringen er in uw IT beheer realiseerbaar zijn. Antwoordt u meerdere keren bevestigend, wacht dan niet te lang en onderneem direct actie, spreek met specialisten over verbeteringen en overweeg het (deels) uitbesteden van uw IT beheer.

Functionaliteit

- Is er behoefte aan meer standaardisatie in de gebruikte IT systemen?
- Is uw IT beheer afhankelijk van de kennis van één medewerker of is er ondercapaciteit?
- Heeft u behoefte aan meer financiële zekerheid (vaste kosten) voor het beheer van uw IT?
- Bent u wel eens te laat op de hoogte van de voor uw IT belangrijke ontwikkelingen?

Applicaties

- Loopt u achter bij het implementeren van nieuwe softwareversies?
- Duurt het herstel van softwareproblemen wel eens te lang?

- Stelt u het uitbreiden of aanpassing van de functionaliteit van uw applicaties wel eens uit?
- Maakt u gebruik van een toenemend aantal cloudapplicaties?

Technisch

- Zijn er wel eens problemen met de koppeling van oude systemen en nieuwe (cloud) oplossingen?
- Is er behoefte aan meer flexibiliteit in werkplekken en thuiswerkplekken?
- Zijn er klachten over de snelheid of werking van interne netwerken, wifi of internetverbindingen?
- Zijn er twijfels over de veiligheid van uw data of het voldoen aan privacywetgeving?
- Leggen storingen in de IT uw bedrijfsprocessen wel eens plat?

Kennispartners

De inhoud van dit boek is tot stand gekomen in samenwerking met diverse specialisten op het gebied van IT beheer. Hieronder presenteren zij zich aan u. Heeft u een vraag aan hen of over het thema van hun bijdrage, neemt u dan vrijblijvend contact met hen op. Zij helpen u graag bij de verdere uitvoering van uw IT beheer project.

Nieuwenborg Solit Solutions - Piuslaan 70 A | 5614 CM Eindhoven
T +31 (0)40 214 17 20 | info@nieuwenborg.nl | nieuwenborg.nl

SCC Business Systems - TT. Vasumweg 122a | 1033 SH Amsterdam
T +31 (0)88 166 13 00 | info@scconline.nl | scconline.nl

Selles Automatisering BV - De Blokmat 13 | 8281 JH Genemuiden
T +31 (0)38 385 75 79 | sales@selles.nl | selles.nl

KIREMA - Harmelerwaard 1B | 3481 LB Harmelen
T +31 (0)34 820 00 03 | info@kirema.nl | kirema.nl

Mica IT - Amsterdamseweg 35 | 1422 AC Uithoorn
T +31 (0)29 750 06 04 | info@mica.nl | mica.nl

Rapid Circle - Kraanspoor 38 | 1033 SE Amsterdam
T +31 (0)88 056 61 00 | info@rapidcircle.com | rapidcircle.com

Valori - Orteliuslaan 1000 | 3528 BD Utrecht
T +31 (0)30 711 11 11 | welkom@valori.com | valori.com

ICTivity - Mahatma Gandhilaan 2 | 5653 ML Eindhoven

T +31 (0)88 428 48 48 | activity.com

Dirkzwager legal & tax - Velperweg 1 | 6824 BZ Arnhem

T +31 (0)88 242 41 00 | dirkzwager.nl

ICT informatiecentrum

Dit boek is een uitgave van het ICT informatiecentrum. Met meer dan 200.000 gebruikers is het ICT informatiecentrum sinds 2001 het grootste zelfstandige en onafhankelijke informatieplatform voor bedrijven en overheden in Nederland en België over de selectie, implementatie en toepassing van ICT oplossingen.

Met de publicatie van gratis beschikbare online informatie, boeken, whitepapers, informatiepakketten, nieuws, checklists en andere media beoogt het ICT informatiecentrum een bijdrage te leveren aan goede beslissingsprocessen rondom investeringen in hard- en software en de toepassing ervan in de praktijk.

Het ICT informatiecentrum is onafhankelijk in de samenstelling van publicaties. Deze staan altijd onder eigen redactie en komen tot stand in samenwerking met onafhankelijke ICT redacteuren en externe kennispartners. Indien kennispartners verbonden zijn aan leveranciers van commerciële ICT producten of diensten, dan wordt hiervan altijd melding gemaakt, zodat in alle gevallen duidelijk is vanuit welk belang een publicatie tot stand is gekomen.



Kijk voor alle (gratis) kennis en informatie over bedrijfssoftware en andere ICT thema's op ICTinformatiecentrum.nl