

Een helder inzicht in de IT-processen is een eerste voorwaarde om de performance te kunnen optimaliseren. Veel IT-afdelingen hebben dit inzicht niet of zijn niet in staat om voldoende oplossingen uit hun tooling te halen. Forrester beschreef in 'Tool Leverage' grafieken al ontwikkelfasen die de IT kan doormaken om uiteindelijk een strategische businesspartner te worden.

ERP voor IT Beheer

SPS in Gouda borduurt hier met een eigen tool op voort. Het bedrijf is doende de activiteiten uit te breiden van disaster recovery naar all-in IT-beheer op afstand. Een soort ERP voor de beheer-afdeling dus. De geschiedenis van SPS gaat zestien jaar terug. Een aantal mensen van het Rotterdams Rekencentrum besloot voor zichzelf te beginnen met de MS DOS-applicatie Gensys voor remote IT-beheer. Inmiddels is deze activiteit uitgegroeid tot de 'Service Provider Solutions' van nu: een bedrijf met tachtig medewerkers en zo'n 300 klanten. De tool waarmee wordt gewerkt is nog steeds Gensys, maar inmiddels vele updates verder. De huidige activiteit wordt verkocht als Business Service Management (BSM) en het accent ligt veel meer op de service dan op de techniek, die erachter schuilt.

Linda Verweij, operationeel directeur van SPS, schetst tijdens een presentatie van het bedrijf een beeld dat in de nieuwe tijdgeest past. "Aanvankelijk boden we een technische oplossing aan, maar we merken dat de techniek sommige mensen afschrikt. We gebruiken nu onze ervaring in remote IT beheer om een complete BSM-oplossing te bieden en beheerdiensten op afstand uit te voeren. De klant heeft met de techniek weinig meer te maken. Wij installeren de Gensys-tooling ter plaatse en leveren een werkende omgeving af".

De achterliggende gedachte is ook bij SPS dat de IT dichterbij de business aan moet komen te liggen, zoals deze dagen overal wordt erkend. En ook dat IT met een goed beheer van met name de bedrijfskritische processen een flinke meerwaarde kan bieden aan de business. Eén van de belangrijkste items, die SPS hiervoor biedt, is 'voorspellend beheer'. Door de lopende processen bij de klanten nauwkeurig te monitoren kan SPS aangeven wanneer de systemen bij de klanten aanpassing of uitbreiding behoeven om optimaal te kunnen blijven functioneren.

Verweij: "Daarnaast kunnen klanten (een deel van) hun bedrijfsprocessen in ons eigen datacenter laten draaien. Het maakt niet uit waar de hardware zich bevindt. Wij kunnen die altijd monitoren. Overigens kan de IT-afdeling van de klant dat ook zelf, maar door het beheer aan ons over te laten krijgt de IT meer ruimte voor innovatie. We willen de situatie doorbreken, waarin de business achter het stuur zit, maar de IT niet in de rijderstoel. Ons doel is

dat IT een grotere rol gaat spelen in de businessondersteuning. We denken dat te bereiken door de organisatie, de processen en de techniek op elkaar af te stemmen".

Volwassen IT

Partner manager Peter van Haaften legt uit hoe SPS in fasen de 'volwassenheid' van IT bij zijn klanten wil vergroten. Om kosten te besparen en de efficiëntie te vergroten is de doelstelling om zo min mogelijk informatie aan te leveren met een zo hoog mogelijke relevantie. Daarvoor wordt een strategie gevolgd, die enigszins lijkt op de 'Tool Leverage' van Forrester. SPS onderscheidt echter niet vijf, maar drie ontwikkelingsstadia:

- Control: Een inventarisatie van de IT-spullen. Wat hebben we nu en wat als er iets gebeurt?
- Service: IT heeft de inventarisatie rond en is al in staat om toegevoegde waarde te leveren, maar kan nog niet naar de business toe.
- Business: IT kan SLA's met de business afspreken over de verschillende processen; daar een prijskaartje aan hangen en zo de business in staat stellen een duidelijke kosten/batenanalyse op te stellen.

Deze drie stadia zijn ondergebracht in drie licenties voor Gensys. Aan de basis staat een CMDB, waarin de configuratie wordt bewaard. De workflow daaromheen bestaat in de 'Control'-licentie uit Asset Lifecycle Management, Proactive Monitoring, een Service Desk en een Report Manager. In de 'Service'-licentie komt daar een Predictive Manager, Service Level Manager, MSP support, 7x24 Support Manager en een IT Service Manager bij. Op de hoogste licentie krijgt de klant ook nog een Business Service Manager, een Productivity Manager en een Financial Manager.

Van Haaften: "De IT-organisatie kan tot het hoogste level doordringen, als dat nodig is om de bedrijfskritische processen te ondersteunen en de business voldoende meerwaarde te bieden, maar dat hoeft natuurlijk niet altijd. Ik kan me ook heel goed voorstellen dat in een bepaalde onderneming de IT een minder kritische rol speelt. Dan is er niets mis mee als je in de control-fase blijft zitten. Het is wel zaak dat de IT-afdeling inventariseert wat de business precies nodig heeft en daar adequaat op reageert". «



Robert de Ruiter
www.schrijfbewust.nl