

COMPUTERVERHUUR

ICT-PRODUCTEN

TELECOM

EUROPEAN REPAIR

INFRASTRUCTUUR

SERVICE EN BEHEER

“Uit recent onderzoek blijkt dat IT-managers het slechtst slapen van alle managers. Daar kan ik me iets bij voorstellen.”



speKTrum<sup>KT</sup>

EEN UITGAVE VAN KENDER THIJSSSEN • JUNI 2007 • JAARGANG 5 • NUMMER 2



*Kender Thijssen*

ICT-oplossingen & computerverhuur

# Inhoud



- 3 **Voorwoord**  
**In control**  
*Harm Altena over outsourcing.*
- 

- 4 **Outsourcing**  
**Outsourcing van ICT-beheer is een soort organisatietherapie**  
*Nog meer outsourcing. Commercieel directeur Johan Muijt over de verschillende vormen, voordelen en belemmeringen.*
- 

- 7 **Case**  
**Koudwatervrees is goed, het houdt je alert**  
*Is dat niet eng, de ICT die aan bedrijfskritische activiteiten ten grondslag ligt te outsourcen? Wel eng, maar niet erg, vinden ze bij Xerox in Venray.*
- 

- 10 **IT-governance**  
**Business en IT op één lijn krijgen**  
*Uit onderzoek blijkt dat de bekendheid van IT-governance schrikbarend laag is. Karoline Muijs-de Graaf van Kender Thijssen en Arjen Droog van ITSMF leggen uit wat het inhoudt, waarom het zo belangrijk is en hoe organisaties met IT-governance aan de slag kunnen.*
- 

- 13 **Case**  
**We kunnen niet meer bij onze eigen servers, en dat is wel zo veilig**  
*In het hoogbouwmagazijn van Christian Salvesen Tilburg is het locatiebeheer van meer dan 34.000 palletplaatsen volledig geautomatiseerd. Dit vraagt om systemen met een beschikbaarheid van meer dan 99,9%.*
- 

- 16 **Kender Thijssen**  
**Kender Thijssen ISO 14001 gecertificeerd**  
*ISO 14001 is de wereldwijd geaccepteerde ISO-norm voor het opzetten en certificeren van milieumanagementsystemen.*



## In control

Steeds vaker besteden organisaties beheertaken, beheerprocessen of zelfs hun volledige ICT-beheer aan ons uit. In het begin gebeurt dat vaak enigszins schoorvoetend, en dat kan ik me goed voorstellen. Het is nu eenmaal eng dingen uit handen te geven. Het kan je het gevoel geven de controle kwijt te zijn.

Het gevoel. Want, zoals onze commercieel directeur Johan Muijt het treffend verwoordt in het artikel op pagina 4, iets in eigen hand hebben is nog niet in control zijn.

Toen ik het las moest ik denken aan afgelopen zomer, toen ik de Amsterdam-Beijing Rally reed. Natuurlijk had ik af en toe momenten dat ik het routeboek uit de handen van de navigator wilde trekken om zelf te zien hoe ik m'n weg moest vervolgen. Maar tegelijkertijd besepte ik maar al te goed dat het verstandiger was me te concentreren op mijn 'core business', namelijk het besturen van de auto. Het verschil tussen iets in eigen handen hebben en iets onder controle hebben.

Wie iets uit handen geeft is niet automatisch de controle kwijt. Vaak is zelfs het omgekeerde het geval. Door outsourcing kun je weer in control komen over je ICT. In dat kader wijs ik u graag op de twee cases in dit nummer. Xerox en Christian Salvesen kozen ervoor delen van hun ICT-beheer aan Kender Thijssen uit te besteden. En voor beide bedrijven leidde dit tot een verbetering van de beschikbaarheid en de continuïteit van hun ICT.

Organisaties die in control willen raken of blijven over hun ICT, kunnen niet om het onderwerp IT-governance heen. Gelukkig dacht de redactie van speKTRum daar hetzelfde over. In het dubbelinterview op pagina 10 laten twee experts op dit gebied hun licht er over schijnen. Veel leesplezier!

Harm Altena, algemeen directeur



**Commercieel directeur Johan Muit:**

# “Outsourcing van ICT-beheer is een soort organisatietherapie”

**Outsourcing van ICT-beheer mag zich in een steeds grotere populariteit verheugen. SpeKTrum vroeg commercieel directeur Johan Muit naar de visie van Kender Thijssen hierop. Outsourcing hoeft niet in één grote stap, wordt al snel duidelijk. Verder spreekt Muit openhartig over de voordelen, maar ook over de angst om te outsourcen.**

“Met ICT-outsourcing richten we ons op het steeds vollediger overnemen van taken en verantwoordelijkheden die voorheen bij de klant lagen”, definieert commercieel directeur Johan Muit van Kender Thijssen. “Het mooie hiervan is dat je het stapsgewijs kunt doen. Daarbij loopt de ontwikkeling van ons dienstenpakket parallel aan het traject dat individuele klanten in de praktijk vaak volgen.”

## **Stap 1: apparatuur installeren en gebruiksklaar opleveren**

“Van oudsher leveren wij ICT-middelen. Tijdelijk of permanent. Op een gegeven moment begonnen we die middelen ook te onderhouden. Ging er iets kapot, dan repareerden wij het. Toen klanten ons steeds vaker gingen vragen die apparatuur niet alleen te leveren en te servicen, maar ook te installeren en gebruiksklaar op te leveren, begonnen we een stukje werk over te nemen dat normaal gesproken bij de klant lag. De eerste stap waarin je zou kunnen spreken van outsourcen.”

## **Stap 2: outtasken van routinematige beheertaken**

“De tweede stap is het outtasken van dagelijkse, operationele IT-werkzaamheden. De klant zorgt zelf nog voor zaken als het aanmaken van nieuwe gebruikers, maar routinematige activiteiten als het maken van back-ups worden uitbesteed. Je bent nog steeds vooral technisch bezig, maar beweegt al wel in de richting van de bedrijfsprocessen van de klant.”

## **Stap 3: outtasken van overige beheertaken**

“Het overnemen van helpdeskachtige taken is al een stuk minder routinematig. Je treedt op als systeembeheerder. Er is echter nog steeds meer sprake van het uitbesteden van taken dan van het uitbesteden van verantwoordelijkheden.”

## **Stap 4: outsourcing van infrastructuur- en applicatiebeheer**

“Bij stap vier kun je echt spreken van outsourcing. Het overnemen van de laatste werkzaamheden van de systeembeheerder, soms inclusief de persoon. Vaak zie je dat de infrastructuur, dus de servers en het netwerk, als eerste wordt uitbesteed, en daarna standaardapplicaties als Outlook en Office. Klantspecifieke, bedrijfskritische applicaties, die diepgaande kennis van en betrokkenheid bij de bedrijfsprocessen vergen, worden pas als laatste uit handen gegeven.”

## **Stap 5: asset management**

“In de situatie van volledige outsourcing van ICT-beheer is de klant meestal nog steeds eigenaar van de hardware en software. Ook de financiële en juridische verantwoordelijkheid daarvoor kan echter worden uitbesteed. Dan hebben we het over zaken als afschrijvingen op apparatuur en de verantwoordelijkheid voor licenties. In het geval van asset management beheren wij de apparatuur en de licenties.”

## **Stap 6: managed services**

“In de laatste stap kun je het eigendom volledig verleggen. Je krijgt ICT uit de kraan. Of beter nog, continuïteit uit de kraan. Je neemt namelijk geen ICT-apparatuur, maar ICT-functionaliteit af. Per eenheid gebruik, op basis van een tarief per maand of per werkplek. Of die nu uit je eigen infrastructuur stroomt of uit een gedeeld serverpark, dat maakt niet meer uit. Dan spreken we over managed services. Het ultieme uitbesteden van ICT-verantwoordelijkheid.”

## **Evolutionair proces**

Het doorlopen van bovenstaande stappen gebeurt vaak in de vorm van een evolutionair proces, signaleert Muit. En niet alleen omdat klanten moeten wennen aan de gedachte werkzaamheden uit handen te geven. “Je organisatie moet er ook op ingericht zijn. Verantwoordelijkheden moeten vastliggen en er moet duidelijkheid zijn over de eigen werkzaamheden. Uitbesteden is loskoppelen, en dat kan niet als je niet weet wat je loskoppelt. Vaak wordt stapsgewijze outsourcing dan ook aangegrepen om processen op orde, beschreven en gecertificeerd te krijgen. Soms zelfs om bepaalde werkzaamheden in een later stadium weer zelf over te nemen, maar dan op een kwalitatief hoger niveau. In die zin zou je outsourcing kunnen zien als een soort organisatietherapie.”

## **De voordelen van outsourcing**

Nu we weten hoe je kunt out- >>

“Uitbesteden is loskoppelen, en dat kan niet als je niet weet wat je loskoppelt.”

sourcen, rest ons de vraag waarom je dat zou willen doen. Al even punts-gewijs als hij de verschillende stappen in outsourcing toelichtte, begint Muit de voordelen van outsourcing op te sommen.

#### **Voordeel 1: meer expertise**

“In de middenmarkt, waar veel van onze klanten zitten, hebben bedrijven vaak maximaal drie eigen IT'ers rondlopen. Die moeten alles doen, inclusief het beheer van bedrijfsspecifieke applicaties. Dit is een risico voor de continuïteit, een risico dat met de

**“Iets in eigen hand hebben is nog niet hetzelfde als in control zijn.”**

huidige krapte op de arbeidsmarkt alleen nog maar groter wordt. Kies je voor outsourcing van ICT-beheer aan Kender Thijssen dan maak je in één klap gebruik van de expertise van tweehonderd IT'ers, nog los van de expertise die wij via partners kunnen leveren.”

#### **Voordeel 2: duidelijkheid en controleerbaarheid**

“De rol die ICT binnen organisaties speelt is doorgaans gegroeid met de tijd, en uiteindelijk vaak onduidelijk en oncontroleerbaar geworden. In een proces van outsourcing wordt die rol helder. Dit is misschien wel het belangrijkste argument om beheer te outsourcen. Je raakt aantoonbaar in control. Wat doet ICT? Wat kost ICT? Wat moet er gebeuren als het fout gaat? Wat gebeurt er als ik aan deze stekker trek? Door outsourcing wordt ICT weer grijpbaar.”

#### **Voordeel 3: meer mogelijkheden voor vernieuwing**

“De eerder genoemde onduidelijkheid over de rol van ICT leidt vaak tot uitstel van investeringen in ICT-capaciteit. Goed beheer stelt organisaties in staat slimmer en sneller te vernieuwen. Door beheer uit te besteden halen organisaties meteen de daarvoor benodigde kennis, capaciteit en ervaring in huis. Wij weten wat werkt en wat niet. En kunnen dus

op een veilige, verantwoorde manier nieuwe technologie inzetten om bedrijfsprocessen bij klanten te verbeteren.”

#### **Voordeel 4: meer inzicht in kosten**

“De kosten van ICT-beheer zijn in het geval van outsourcing inzichtelijker en beter voorspelbaar. Vaste kosten worden variabel. Verborgene kosten worden zichtbaar. Vervolgens kun je je kosten ook verlagen, bijvoorbeeld door het effectiever en efficiënter inzetten van mensen. Maar ook de optimalisatie die vaak voortvloeit uit outsourcing, levert

kostenvoordeel op. Bijvoorbeeld door serverconsolidatie, of door de infrastructuur van Kender Thijssen te delen met andere organisaties.”

#### **Schijncontinuïteit**

Brengt outsourcing van ICT-beheer dan alleen maar voordelen met zich mee? “Er zijn ook belemmeringen”, geeft Muit grif toe. “Een belangrijke belemmerende factor voor outsourcing is de vraag of je zaken die cruciaal zijn voor je primaire bedrijfsprocessen wel uit handen kunt geven. Dat is een begrijpelijke, en ook zeer reële angst. Want als je partner het niet goed doet, kan je bedrijf tot stilstand komen. Daartegenover staat het gevaar van de schijncontinuïteit die het in eigen handen houden met zich meebrengt. Want iets in eigen hand hebben is nog niet hetzelfde als in control zijn.”

#### **Gevaar voor IT'ers**

“Een tweede belemmerende factor ligt in de personele sfeer. Een werkgever die niet weet wat hij met met z'n eigen IT'ers aanmoet. En IT'ers die bang zijn om bepaalde werkzaamheden naar een externe partij te zien verdwijnen, of zelfs hun baan te verliezen. Overigens is hier ook sprake van schijncontinuïteit, want ook een IT-afdeling binnen een bedrijf moet een marktconform kwaliteitsniveau leveren. Het gevaar voor IT'ers is niet outsourcing, maar dat ze hun eigen marktwaarde verliezen in de ogen van gebruikers en directie, bijvoorbeeld omdat ze de ontwikkelingen niet meer kunnen bijbenen. Met behulp of in dienst van een partner als Kender Thijssen kan een IT'er wellicht meer betekenen voor zijn organisatie. Daarmee komt de mogelijkheid in beeld IT'ers over te nemen van onze klanten. De werkgever hoeft dan niemand op straat te zetten, en de IT'er heeft in één klap veel meer carrièreperspectieven.”

#### **Modulaire diensten**

Tot slot benadrukt Muit dat outsourcing van ICT-beheer niet noodzakelijk volledige uitbesteding hoeft te betekenen. “Dankzij de manier waarop ons dienstenpakket zich in de loop der jaren heeft ontwikkeld is modulair werken voor ons de normaalste zaak van de wereld. Alle vormen, alle stappen in ICT-beheer die ik heb aangehaald bieden we net zo gemakkelijk als losse beheerdiensten aan. Sterker nog, daarin ligt het onderscheidende vermogen van Kender Thijssen.”





**Xerox is niet bang om ICT-beheer te outsourcen**

**“Koudwatervrees is goed, het houdt je alert”**



**Xerox is wereldmarktleider op het gebied van documentmanagement. Het Nederlandse hoofdkantoor bevindt zich in Breukelen. Maar ook de nevenvestiging Xerox Manufacturing in Venray speelt een belangrijke rol in de wereldwijde operationele activiteiten van Xerox. Sinds begin 2004 voert Kender Thijssen delen van het ICT-beheer uit voor deze vestiging.**

In Venray produceert Xerox onder meer zwarte toners voor haar print- en kopieermachines, maar de vestiging heeft met name een belangrijke logistieke functie. Zo worden alle wereldwijde logistieke activiteiten rond reserve-onderdelen en verbruiksartikelen vanuit Venray

gecoördineerd, evenals de Europese distributie van eindproducten.

**7 x 24 uur operationeel**

Voor het ordermanagement en warehousemanagement maakt Xerox gebruik van maatwerkapplicaties gebaseerd op Oracle en Systel.

Bedrijfskritische ICT, waarvan het grootste deel 7 x 24 uur operationeel moet zijn.

“Voor de logistiek van spare parts en consumables werken we in twee ploegen”, vertelt technical services manager Wiel van de Pasch. “Maar we draaien regelmatig >>



“Het is lastig om snelheid en continuïteit in geld uit te drukken, het is de beleving.”

extra diensten op zaterdag om het magazijn te vullen. En op het moment dat de systemen niet in actie zijn voor productie- en distributiewerkzaamheden, vindt er systeem- en data-onderhoud plaats. De systemen staan dus eigenlijk nooit stil.”

Alle ICT die met dit deel van het proces te maken heeft wordt inmiddels beheerd door Kender Thijssen. “We hebben er bewust voor gekozen ons complete proces te outsourcen”, verklaart Van de Pasch. “Hardware, besturingssystemen én applicaties.

In geval van problemen zitten we er niet op te wachten dat verschillende partijen naar elkaar beginnen te wijzen in plaats van de problemen aan te pakken. Kender Thijssen is volledig verantwoordelijk.”

**“Mensen hebben het idee dat ze beter op ICT kunnen vertrouwen dan voorheen.”**

#### **Ervaring met outsourcing**

Is dat in het begin niet eng, de ICT die aan zulke bedrijfskritische activiteiten

ten grondslag ligt te outsourcen?

“In 1994 heeft Xerox ervoor gekozen om IT-activiteiten wereldwijd voor 90% buiten de deur te leggen”, zegt Paul Hermans, directeur van Xerox Venray. “Dus we hadden al ervaring

met outsourcing. Natuurlijk is er altijd koudwatervrees. Maar dat is goed denk ik. Als je geen koudwatervrees

hebt, dan ben je niet alert. Voor dit soort trajecten is het erg belangrijk alert te blijven.”

Over ervaring gesproken, hoe ervaart Xerox de dienstverlening van Kender Thijssen? Hermans: “De stijl van Kender Thijssen past bij onze cultuur. Pragmatisch, hands-on. In de loop van de tijd hebben we een bepaalde

zoals binnen ons bedrijf, een slagader is. De kosten zijn verder verlaagd dan we dachten, maar de doorstroming van het bloed is ook nog eens significant verbeterd.”

“Concreet zien we dat we de laatste jaren minder productiestoringen hebben. Noodzakelijke tests lopen

soepeler dan enkele jaren geleden. Dat is duidelijk het gevolg van verbeteringen in beheer. Het uitbesteden van je beheer aan een partij als Kender Thijssen heeft ook het voordeel dat daar gewoon veel meer kennis en specialisme zit. Neem OpenVMS. Als we dat zelf zouden willen beheren, zouden we een of twee gespecialiseerde beheerders in huis moeten hebben. Die zouden we ook voor andere taken moeten inschakelen, waardoor het lastig zou worden hun kennis op VMS-gebied op peil te houden. Door voor outsourcing te kiezen weet je zeker dat dit soort kennis altijd up-to-date is.”

**“We zitten er niet op te wachten dat verschillende partijen naar elkaar beginnen te wijzen in plaats van de problemen aan te pakken.”**

manier van werken opgebouwd die ons erg goed bevalt. Is er een melding, dan komt er een oplossing. Is er gezeur over betalingen, dan gebeurt dat achteraf. Zaken worden meteen aangepakt zonder dat je eerst door allerlei formaliteiten heen moet.”

#### **Uitermate professioneel**

“Ook op technisch gebied wordt de dienstverlening door de gebruikers als uitermate professioneel ervaren”, vult Van de Pasch aan. “Er zijn weinig incidenten, en als er al iets gebeurt, dan wordt het goed opgepakt. Maar ook de proactieve manier van werken spreekt ons aan. Ellende voorkomen in plaats van achteraf oplossen. De hardware waar onze belangrijke systemen op draaien is bijvoorbeeld relatief oud, en moet af en toe met kunst- en vliegwerk in de lucht worden gehouden. Dat doet Kender Thijssen, maar parallel daaraan wordt er een langetermijnplan uitgewerkt zodat we er ook in de toekomst mee kunnen blijven werken.”

#### **Beter beheer tegen lagere kosten**

“Het oorspronkelijke doel van outsourcing van ons beheer was het verlagen van kosten”, kijkt Hermans terug. “Maar wat we nu zien is dat de genomen stappen ook onze snelheid en continuïteit ten goede komen. Het is lastig om dat soort dingen in geld uit te drukken, het is de beleving. Mensen hebben het idee dat ze beter op ICT kunnen vertrouwen dan voorheen. Dat is erg belangrijk als ICT,



**“Concreet zien we dat we de laatste jaren minder productiestoringen hebben.”**

# “Business en IT op één lijn krijgen”

Uit recent onderzoek van Marqit blijkt dat de bekendheid van IT-governance schrikbarend laag is. Slechts 37% van de ondervraagde managers kon aangeven wat ermee bedoeld wordt. SpeKTrum interviewde twee personen die wel weten wat het inhoudt. Drs. Karoline Muijs-de Graaf RA RO is internal auditor bij Kender Thijssen en als gastdocent IT-governance verbonden aan verschillende opleidingen. Arjen Droog is directeur van ITSMF, een kennisplatform dat zich richt op de volwassenwording van de IT-industrie.

## Wat is het belang van IT-governance?

Muijs-de Graaf: “Eigenlijk hoef je alleen maar de krant open te slaan. Dan zie je tal van voorbeelden van risico’s die het niet in control hebben van de IT-organisatie met zich meebrengt. Een computerstoring bij het openbaar vervoer die binnen een half uur is opgelost, met enorme maatschappelijke en economische gevolgschade. De creditcardgegevens van klanten van Hotels.com die op straat waren komen te liggen na diefstal van een onbeveiligde laptop. Of wat dacht je van ziekenhuizen, die steeds meer met elektronische patiëntendossiers werken? Die wil je niet verwisseld hebben.”

Droog: “Je zou de IT-managers de kost moeten geven die hun zaken niet op orde hebben. Die voortdurend brandjes moeten blussen. Die voortdurend door de directie op het matje worden geroepen. Uit recent onderzoek blijkt dat IT-managers het slechtst slapen van alle managers. Daar kan ik me iets bij voorstellen. Er zijn bedrijven waarbij een productieverlies van miljoenen ontstaat als de IT er een uurtje uit ligt. Dan zou ik ook niet goed slapen als ik m’n zaken niet op orde had. IT-governance is goed voor je nachtrust.”

Muijs-de Graaf: “Andersom loont het om IT-governance vanuit bedrijfskundig perspectief serieus te nemen. IT is een belangrijke productiefactor geworden, net zo belangrijk als arbeid en kapitaal.

“Uit recent onderzoek blijkt dat IT-managers het slechtst slapen van alle managers. Daar kan ik me iets bij voorstellen.”

Bij de meeste bedrijven nemen de kosten voor IT naar rato steeds meer toe. Bij negentig procent van de bedrijven is IT cruciaal voor de bedrijfsprocessen. Een goede IT-governance waarborgt dat je inzicht hebt in de IT-risico’s en de mate waarin je die beheerst. Dat je voldoet aan wet- en regelgeving. Dat je een adequate IT-organisatiestructuur hebt op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dat je IT-middelen afstemt op de strategische doelen. Dat de kwaliteit en beheersing van ICT-diensten worden verhoogd. Dat je de continuïteit van de bedrijfsvoering hebt geregeld. En dat je een adequate IT-kostenstructuur en beheersing hebt ingeregeld. Daardoor wordt je organisatie efficiënter, effectiever, transparanter en betrouwbaarder.”

Droog: “En soms is het gewoon een verplichting. Vanwege wet- en regelgeving als de Sarbanes-Oxley Act of de Code Tabaksblad voor Nederlandse beursgenoteerde ondernemingen. Of

vanwege branchespecifieke normen, standaarden en codes, zoals Basel II voor banken.”

Muijs-de Graaf: “Maar ook voor niet-beursgenoteerde ondernemingen is het een verplichting vanuit de bestuurdersaansprakelijkheid.”

## Hoe helpt ITSMF organisaties op het gebied van IT-governance?

Droog: “Door de hoe-vraag te beantwoorden. IT-governance is behoorlijk complex. ITSMF geeft praktische ondersteuning, bijvoorbeeld door de theoretische ISO 20000-norm te vertalen naar een succesvolle implementatie, door het aanreiken van relevante best practices. Door de IT-manager te vertellen: je bent niet de eerste die er mee worstelt, dus je hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden. Door alternatieve of aanvullende standaarden, normen of normenkaders aan te reiken. Veel bedrijven zijn bijvoorbeeld bezig met de implementatie van ITIL, een referentiekader voor het inrichten van beheerprocessen dat lastig te implementeren is omdat het erg veel >>

## IT-governance

IT-governance is het onderdeel van Corporate Governance dat zich richt op IT-systemen en -processen. Samengevat is IT-governance het besturen en beheersen van, verantwoording afleggen over en toezicht houden op de IT binnen een organisatie. De toegenomen belangstelling voor IT-governance komt mede voort uit wet- en regelgeving als de Sarbanes-Oxley Act, de Code Tabaksblad en Basel II.



“Doel van IT-governance is processen gestructureerder te laten verlopen.”



ruimte laat voor eigen interpretatie. In dat geval kan ISO 20000 een goed alternatief of goede aanvulling zijn. Dat sluit niet alleen aan bij bestaande kwaliteitssystemen voor de business, maar is ook onvoorstelbaar concreet. Bijvoorbeeld: heb je een SLA met je klant? Evalueer je zoveel keer per jaar? Worden actiepunten gedocumenteerd en nagekomen?"

Muijs-de Graaf: "Maar het is geen kookboek. Want ISO 20000 geeft bijvoorbeeld niet aan wat er in die SLA moet staan."

### Is daar een rol voor Kender Thijssen weggelegd?

Muijs-de Graaf: "Ja, als strategisch ICT-partner kan Kender Thijssen de directie en het IT-management bewust maken van de verantwoordelijkheden die ze hebben vanuit de wet- en regelgeving of branche-eisen op ICT-gebied. Vervolgens kan Kender Thijssen ondersteunen bij het uitvoeren van een nulmeting om inzicht te geven in de huidige situatie. Ben ik me bewust van de risico's die ik als organisatie loop op IT-gebied? Is de huidige IT-organisatiestructuur toereikend? Leg ik verantwoording af over de relevante IT-zaken? Dat soort vragen leggen we op tafel. Naast wet- en regelgeving zijn belangrijke criteria hierbij de eisen die belanghebbenden als klanten, leveranciers en toezichthouders en de organisatie zelf stellen aan zaken als informatiebeveiliging, beschikbaarheid en continuïteit. Sterk punt van Kender Thijssen is het vermogen deze veelal abstracte kwaliteitseisen te vertalen naar



concrete middelen en activiteiten op het gebied van de inrichting van de ICT-infrastructuur, het beheer, onderhoud en de optimalisering hiervan. Hierbij denk ik aan ondersteuning bij het opstellen van ICT-beleidsplannen, beschikbaarheid en management van rapportages, wijzigingsbeheer, back-up en herstelprocedures en calamiteitdiensten. Tot slot kunnen we ook nog adviseren over certificeringsmogelijkheden. Maar zoals ik al zei is het voor veel organisaties eerst van belang om te weten hoe ze er nu voor staan. Dat kan onder andere met onze IT-governance scan voor het onderwerp informatiebeveiliging."

### Als IT-governance zo belangrijk is, vanwaar dan die schijnbare desinteresse voor het onderwerp?

Droog: "IT-governance wordt door

veel mensen ten onrechte als hyperig afgedaan. Terwijl er eigenlijk niet veel nieuws aan is. Beschikbaarheid, kwaliteit, beveiliging, integriteit van gegevens. Het zijn logische dingen, die goed zijn voor je business. Zaken waar IT-managers zich al lang mee bezig houden. Maar doe je het niet aan de hand van normen, dan doe je maar wat."

Muijs-de Graaf: "De kern van de zaak is vaak het gat dat er nog steeds bestaat tussen IT en business. De directie die zich afvraagt of ze opeens verstand moet krijgen van bits en bytes. En IT'ers die zich onbegrepen voelen door het management. Doel van IT-governance is processen gestructureerder te laten verlopen. Kwaliteitsaspecten als informatiebetrouwbaarheid en continuïteit van de geautomatiseerde omgeving te waarborgen. IT-management en directie in staat te stellen verantwoording af te leggen. Business en IT op één lijn te krijgen."

### Moeten directies meer verstand krijgen van bits en bytes?

Muijs-de Graaf: "Nee. IT-governance gaat niet over bits en bytes, maar over besturen, verantwoordelijkheid, risicomanagement, effectiviteit, efficiency en aantoonbaarheid. Zaken waar directies zich dagelijks mee bezig houden. Ik denk dat het IT-management haar directie hier vanuit bedrijfskundig perspectief mee kan ondersteunen"

### IT-governance scan

Om er snel achter te kunnen komen hoe organisaties ervoor staan op het gebied van informatiebeveiliging (een belangrijk onderdeel van IT-governance) heeft Kender Thijssen onlangs een scan ontwikkeld. Hebt u belangstelling voor deze scan? Neem dan contact op met onze Verkoopbinnendienst op telefoonnummer 0318 - 558 666 of via e-mail [info@kender-thijssen.nl](mailto:info@kender-thijssen.nl).

### ITSMF

ITSMF (IT Service Management Forum) is een kennisplatform dat zich richt op de volwassenwording van de IT-industrie. Het platform stimuleert de professionalisering van de vakgebieden IT (service)management en IT strategy door best practices te verzamelen, te onderzoeken en te delen.

Op [www.itsmf.nl](http://www.itsmf.nl) is informatie te vinden over onder meer de organisatie, evenementen en projecten van ITSMF.

*IT-manager Marcel Segers van Christian Salvesen:*

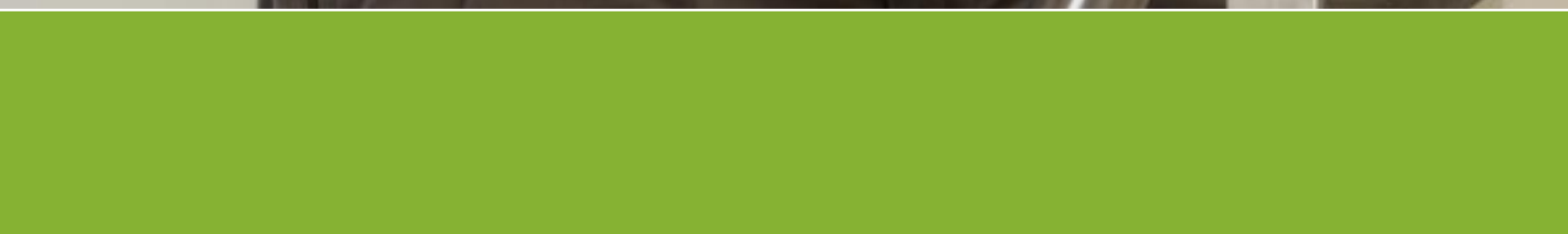
## “We kunnen niet meer bij onze eigen servers, en dat is wel zo veilig”

Christian Salvesen is een grote Europese logistieke dienstverlener, die geïntegreerde logistieke oplossingen biedt aan retailers en producenten. Hiertoe beschikt het bedrijf over 5.000 voertuigen, 6.000 trailers en 400.000 m<sup>2</sup> aan magazijnoppervlakte. In 1997 bouwde Christian Salvesen een groot distributiecentrum (DC) in Tilburg, voorzien van een volledig geautomatiseerd locatiebeheersysteem. Al snel stelde Christian Salvesen echter vast dat de beschikbaarheid van dit systeem te laag was. >>





“Wij hebben met onze klanten bepaalde service-levels afgesproken. Halen wij die niet, dan resulteert dat in lege schappen en bijbehorende claims.”



“Er waren regelmatig storingen, wat resulteerde in downtime”, vertelt IT-manager Marcel Segers. “En de supportmogelijkheden op hardware- en softwaregebied waren onvoldoende.” Vandaar dat Christian Salvesen aanklopte bij Kender Thijssen.

### Minimaal 99,9% beschikbaarheid

Doelstelling was een verhoging van de beschikbaarheid van de gehele ICT-omgeving tot minimaal 99,9%. Daarnaast moet de oplossing compatibel zijn met de bestaande applicatie voor het aansturen van het warehouse. “ICT is essentieel voor de continuïteit van onze warehouse-operatie”, legt Segers uit. “Als onze ICT-omgeving stilligt, dan valt de bevoorrading naar winkels stil. Wij hebben met onze klanten bepaalde servicelevels afgesproken. Halen we die niet, dan resulteert dat in lege schappen en bijbehorende claims.”

Ook eiste Christian Salvesen 7 x 24 uur support op hardware en software, inclusief de Oracle database. Bij voorkeur in de vorm van een geïntegreerde benadering van hardware, besturings-systeem, software en support. Omdat het warehouse 6 x 24 uur operationeel is, moest de migratie bovendien binnen 24 uur voltooid worden, op zondag. Het spreekt vanzelf dat het project binnen het beschikbare budget gerealiseerd moest worden, en liefst binnen enkele maanden.

“Eigenlijk staan we er nauwelijks bij stil dat we ons beheer hebben uitbesteed. Dat vind ik een goed teken.”

### Keuze 1: welk platform?

Voor het project van start gingen dienden er nog wel enkele keuzes te worden gemaakt. De eerste betrof het platform: Tru64 op Alpha of HP-UX/Windows op Intel? De eerste had het nadeel dat de support van de fabrikant ten einde liep en dat er intern onvoldoende kennis aanwezig was om dit platform te ondersteunen. Daar stond tegenover dat Alpha reeds bewezen had betrouwbaar te zijn, én compatibel

met de bestaande maatwerkapplicatie. Voor HP-UX/Windows op Intel was er wel ondersteuning en de nodige interne kennis, maar de betrouwbaarheid was lager. Bovendien zou het veel tijd en geld kosten om de warehouse-applicatie hiermee compatibel te maken.

Daarom werd er besloten de verouderde Alpha-omgeving te vervangen

door een 2 node AlphaServer DS15 cluster-omgeving. Het Tru64 besturings-systeem en de Oracle database werden gehandhaafd om compatibiliteit te garanderen.

### Keuze 2: wie gaat dat beheren?

De tweede keuze betrof het beheer van de nieuwe Alpha-omgeving. Inhouse of outsourcing? Inhouse was er weinig specifieke kennis van Alpha. In geval van outsourcing was die expertise er wel. Bovendien kon Christian Salvesen dan profiteren van

onze Oracle database draait valt nu volledig onder de verantwoordelijkheid van Kender Thijssen. Wij kunnen niet meer bij onze eigen servers, het rek is gesloten. En dat is wel zo veilig. Dan is er ook geen discussie mogelijk als er een keer iets gebeurt.”

Voor Christian Salvesen bleek het uitbesteden van beheer een slimme

# Christian Salvesen

keuze. Tot op de dag van vandaag is de nieuwe clusteromgeving uiterst stabiel. En wordt de beschikbaarheid van 99,9% ruimschoots gehaald. “Eigenlijk staan we er nauwelijks bij stil dat we ons beheer hebben uitbesteed”, concludeert Segers. “Dat vind ik een goed teken. Aanvankelijk hadden we afgesproken elk kwartaal een service review meeting te houden. In de praktijk blijkt dat niet eens nodig. Nu komen we ongeveer één keer per half jaar bij elkaar, en dan meer om bij te praten en te sparren.”

de ICT-kennis die er bij Kender Thijssen op andere gebieden aanwezig was, en kwam de (gewenste) integratie van verschillende ICT-activiteiten ineens een stuk dichterbij. Uiteindelijk koos Christian Salvesen daarom voor outsourcing van de complete omgeving. Hardware, software, database én management services.

### Geen discussie

“Het beheer van het cluster waarop



## Kender Thijssen ISO 14001 gecertificeerd



Op 25 april jongstleden vond de officiële uitreiking plaats van het ISO 14001 certificaat, dat door TNO werd toegekend aan Kender Thijssen. ISO 14001 is een wereldwijd geaccepteerde norm voor het opzetten en certificeren van milieumanagementsystemen.

“Kender Thijssen wil de milieuwetgeving niet alleen naleven, maar haar milieuprestaties ook continu verbeteren”, licht internal auditor Karoline Muijs-de Graaf RA RO toe. “Daarom zijn onze werkprocedures, taken en verantwoordelijkheden nu vastgelegd in een milieuzorgsysteem. Elk jaar controleren we door middel van audits of het systeem goed functioneert en zonodig treffen we corrigerende maatregelen. Daarnaast zorgen we er met behulp van interne voorlichting en informatieverstrekking voor dat iedere medewerker risico’s voor de veiligheid, gezondheid en het milieu naar beste vermogen voorkomt.”

**Net zo logisch als goed arbobeleid**  
Voor Kender Thijssen zijn terugdringing van het energieverbruik via vervoersmanagement en verantwoorde ver-

werking van ingezamelde apparatuur de belangrijkste manieren om milieuprestaties op een maatschappelijk verantwoord peil te brengen en te houden.

“Een transparante bedrijfsvoering op milieugebied is voor Kender Thijssen net zo logisch als goed arbobeleid”, aldus Muijs-de Graaf. “Milieuzorg was daarom altijd al verankerd in de organisatie. Maar als je het vastlegt volgens een bepaalde methodiek ben je er nog bewuster mee bezig en is het ook herkenbaar aantoonbaar.” Met de toekenning van het ISO 14001 certificaat is Kender Thijssen nu in het bezit van haar tweede ISO certificering. Kender Thijssen is al sinds 1997 ISO 9001 gecertificeerd, wat aantoont dat je als organisatie op een vooraf gestelde en gestructureerde manier aan kwaliteitsbeleid doet.

### Colofon

*speKTrum is een uitgave van Kender Thijssen en verschijnt vier keer per jaar in een oplage van 2.000 stuks.*

#### Redactie

Kender Thijssen, Reclamebureau DplusM

#### Concept, vormgeving en productie

Reclamebureau DplusM

#### Redactie-adres

Kender Thijssen

T.a.v. Mark van Kerkhof

Postbus 721

3900 AS Veenendaal

Telefoon (0318) 55 88 00

Fax (0318) 55 86 50

mark.van.kerkhof@kender-thijssen.nl

