

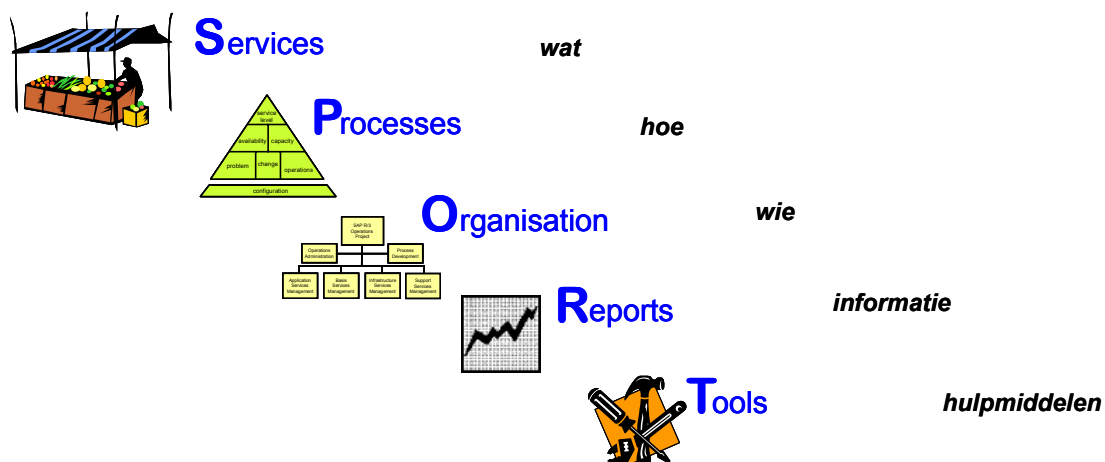
## Inleiding

Over het beheer van grote IT systemen is de afgelopen jaren veel geschreven. Keer op keer blijkt echter dat bij de ontwikkeling en implementatie van nieuwe functionaliteit de ontwikkeling van de daarbij behorende dagelijkse operatie en het beheer achterloopt. Tegelijk ontwikkelen van de nieuwe applicatie, de infrastructuur en het beheer gebeurt slechts zelden.

De druk op het reduceren van kosten is altijd al een aandachtspunt geweest. De productiviteit moet omhoog, de kosten moeten omlaag en liefst met zo min mogelijk mensen. Door steeds weer nieuw ontwikkelde applicaties wordt de impact op de organisatie groter. Hiermee dus ook de afhankelijkheid van de automatisering. Door deze grotere afhankelijkheid worden de eisen, gesteld aan de automatisering, steeds hoger. Met name hoge beschikbaarheid, snelle responsetijden, snel herstel in geval van fouten en een snelle implementatie van nieuwe functionaliteit.

## Beheermodel

Voor het inrichten van beheer en het oplossen van problemen bij het beheer is het goed uit te gaan van een bepaalde structuur. Op dit moment zijn verschillende structuren en min of meer standaard modellen beschikbaar. Zo is in Nederland ITIL (in verschillende dialecten) wel het meest gangbare model. De meeste op de markt zijnde modellen zijn echter alleen gericht op processen. Proces beschrijvingen alleen zijn niet voldoende voor het inrichten van beheer. Ook dient aandacht te worden geschonken aan wat nu eigenlijk moet worden beheerd, welke proces activiteiten door wie in de IT organisatie worden uitgevoerd, welke informatie daarbij nodig is en met welke hulpmiddelen.



Een structuur die hierbij kan helpen en waarbij niet alles in één keer hoeft te worden geïmplementeerd is SPORT. Dit staat voor Services, Processes, Organisation, Reports and Tools. Deze structuur helpt bij het vaststellen van wat, hoe, door wie en waarmee moet worden beheerd.



## **Dienstverlening**

Tombit B.V. kan u op verschillende manieren helpen bij het doorlichten, definiëren, inrichten en uitvoeren van beheer van grote IT systemen en organisaties.

### ***Doorlichten***

Het doorlichten van de IT beheer organisatie zal projectmatig worden aangepakt waarbij de hierboven beschreven structuur als uitgangspunt wordt gebruikt. In alle vijf de elementen kan een gewenste situatie worden vergeleken met de aanwezige situatie. Het onderzoek verloopt langs een vast patroon met als hoofdpunten het vaststellen van de afbakening van het onderzoek, het vergaren van informatie door interviews, enquête en documentatieonderzoek, waarna een rapport zal worden samengesteld met bevindingen, conclusies en aanbevelingen.

### ***Definiëren***

Het beschrijven van de te leveren services dient als uitgangspunt voor wat moet worden beheerd. Hierbij horen ook de gewenste service niveaus te worden vastgelegd. De proces beschrijvingen dienen de activiteiten weer te geven die nodig zijn om de services te leveren op het juiste niveau tegen de juiste kosten. Wie welke activiteiten uitvoert wordt bepaald door de activiteiten te groeperen in logische eenheden en deze vast te leggen in rol beschrijvingen. De rollen worden vervolgens gekoppeld aan functionarissen.

### ***Inrichten***

Bij het inrichten van beheer wordt sterk gekeken naar de hulpmiddelen die nodig zijn ter ondersteuning van het personeel. De informatie behoefte kent twee kanten, de ene kant waarbij direct de status van de systemen zichtbaar is en er op basis van deze status een actie moet worden ondernomen. Aan de andere kant is er een informatie behoefte achteraf waarbij een dieper gaande analyse van data nodig is. De huidige infrastructuren zijn zo complex dat verschillende min of meer automatische hulpmiddelen nodig zijn ter ondersteuning van de uit te voeren activiteiten.

### ***Uitvoeren***

Voor zowel het doorlichten, definiëren als het inrichten kan voor een project matige aanpak worden gekozen. Ook kan worden gekozen voor een interim management periode.

## **Expertise**

Tombit B.V. is in mei 2000 opgericht door Tom Buijs na 20 jaar ervaring te hebben opgedaan bij verschillende grote bedrijven als systeem programmeur, performance analist, capacity planner, project manager, line manager en senior consultant. Ook is ervaring opgedaan met interim management bij verschillende ondernemingen.

Tombit B.V. ● Telefoon: 035-5820097  
Oud Loosdrechtsedijk 46 ● Mobiel: 0653-326942  
1231 NB Loosdrecht ● Telefax: 035-5820098  
Email: [tbuijs@tombit.nl](mailto:tbuijs@tombit.nl) ● Rabobank: 31.06.27.427  
KvK: 32078553 ● Postbank: 8454731