

# Nederlandse bedrijven willen IT niet Outsourcen!



De directie van SPS, met rechts op de foto CEO en founder Marko de Jong en naast hem Operationeel Directeur Frits Timmermans.

## Nederland doet niet aan Outsourcing!

*Veel bedrijven denken er niet aan om hun IT volledig te outsourcen en de regie uit handen te geven. SPS spreekt dan ook liever over Outtasking waarbij per Business Service kan worden gekozen voor uitbesteding of zelf doen. Per Business Service wordt een heldere SLA afgesloten. De regie blijft bij de eigen organisatie om afhankelijkheden tegen te gaan. Met Gensys 7™ wordt Business Service Management objectief, transparant en sterk vereenvoudigd, zodat Outtasking nog aantrekkelijker wordt en gemakkelijker te realiseren.*

Met het uitbrengen van Gensys 7 dekt ICT-beheerspecialist SPS het volledige traject van Business Service Management (BSM). Nieuw is bijvoorbeeld de registratie van Configuratie Items (CI's) in een actieve Configuratie Management Database (CMDB). Met de bijbehorende CI-manager worden configuraties tot op kabelniveau bewaakt en beheerd. In combinatie met de monitoring, beheer- en managementfuncties die Gensys al kende, bevestigt de BSM-oplossing van SPS eens te meer haar positie als een van de meest complete ICT-managementinstrumenten op de Nederlandse markt.

In de komende periode verwacht SPS het marktaandeel van Gensys sterk uit te breiden. Hiertoe wordt méér dan tot op heden de nadruk gelegd op het in licentie geven van het volledige pakket. Niet alleen

aan geselecteerde partners, maar ook aan eindgebruikerorganisaties die hun eigen diensten op basis van Gensys kunnen ontwikkelen en de regie kunnen voeren op de uitbestede Business Services. Hiertoe wordt ook de dienstverlening van SPS verder uitgebreid en komt het accent te liggen op kennisoverdracht: advisering en consultancy, opleiding, training, coaching en begeleiding.

### SPS en Gensys: unieke Nederlandse combinatie

Vanaf de oprichting in 1994 is de ontwikkeling van SPS onlosmakelijk verbonden geweest met Gensys. Met deze geheel Nederlandse softwareoplossing als basis, waartoe de eerste stappen werden gezet in een gemeentelijk rekencentrum, verloopt de geschiedenis van beheerspecialist SPS langs twee sporen: de gestage uitbouw van het beheerinstrument Gensys, en de ontwikkeling van diensten daar omheen. De inmiddels 80 medewerkers van SPS zijn op enigerlei wijze betrokken bij het ICT service management van ca. 300 gebruikersorganisaties. Onder deze gebruikers zijn zowel grote, internationaal opererende organisaties, zoals Numico en Corio, maar ook veel middelgrote organisaties, zoals EO, Tros en Endemol, zorginstellingen zoals het Rode Kruis Ziekenhuis in Beverwijk, en partners, zoals ITactic, Deliver IT, A&O, Issue, Getronics en andere IT dienstverleners.

### RES-Q Remote Services

Onder de noemer RES-Q Remote Services levert SPS diensten op het brede vlak van IT-beheer. Ze variëren van eenvoudige alarmering met probleemanalyse tot volledig 7x24 uur technisch beheer van

configuraties en applicaties. Modules van Gensys vormen het hart van alle diensten.

De keuze om zich als specialist IT-beheer op te stellen is welbewust. 'Outtasking' is de term die Marko de Jong, algemeen directeur en oprichter van SPS, in dit verband graag gebruikt, waarbij de tasks onveranderlijk binnen de specialisatie Business Service Management liggen. "We hebben ons nooit laten verleiden tot detachering van onze mensen en hebben ons ook nooit begeven op het terrein van outsourcing. We beperken ons willens en wetens tot ICT management services en leveren die vanuit ons hoofdkantoor te Reeuwijk, gebruikmakend van ons optimaal beveiligde en optimaal beschikbare Datacenter. Want reken maar dat we Gensys zelf ook toepassen, primair om de meest kritische objecten, zoals servers, storage operating systemen en databases te bewaken, maar ook tot en met details zoals het signaleren dat de brandblusinstallatie van het rekencentrum niet voldoende druk heeft, controleren van de temperatuur- en klimaatregeling etc. Alles wat van een sensor of detector kan worden voorzien kan door Gensys worden bewaakt."

### Predictive en Pro-active

Dat de op Gensys gebaseerde beheertaken pro-active zijn laat zich raden. Dat is waar service management om gaat en daar is Gensys dan ook vanaf het eerste begin voor bedoeld geweest. Maar De Jong benadrukt dat er nog een aspect is: predictive service management. Voorspellend. En die twee mogen niet met elkaar worden verward.

"Je moet ze zelfs scheiden," beaamt collega Frits Timmermans. "Het gaat er bij predictive services om, dat de Gensys-signalen die misschien op zichzelf nog niet zo alarmerend zijn toch stelselmatig worden verzameld en geanalyseerd. Daar zijn wellicht continuïteitsproblemen uit af te leiden; problemen die pas op termijn zullen ontstaan. Als je dit op de langere termijn gerichte beheer niet scheidt van de dingen van de dag, kom je er nooit aan toe. Vandaar dat organisaties die het ICT-beheer met behulp van Gensys in eigen hand houden toch vaak beheertaken aan SPS uitbesteden. Dit houdt de eigen mensen vrij voor het werk dat prioriteit heeft en garandeert niettemin continuïteit en kwaliteit bij het bewaken van de voorzieningen."

### Gensys: ideale waakhond bij outsourcing

Over bijna niets is de ICT-wereld zo eensgezind als over deze stelling: bij outsourcing moet de klant de regie houden. En bijna niets is zo moeilijk te realiseren, omdat outsourcing alleen voordeel kan opleveren als de outsourcingpartij zelf de regie voert en de eigen infrastructuur en processen optimaal kan benutten. Sterker nog, de belangen van de klant kunnen recht tegenover die van de outsourcingpartij komen te staan.

Gensys helpt dit te voorkomen. Onder afnemers van Gensys zijn niet alleen gebruikersorganisaties die hun ICT-systemen bij een externe partij hebben ondergebracht, maar ook aanbieders van outsourcing. Voor de afnemer geldt dat hij met behulp van Gensys de outsourcing diensten beter kan bewaken en dus de regie in handen kan houden; voor de aanbieder dat hij de geleverde kwaliteit ondubbelzinnig kan aantonen. Voor beiden geldt dat met behulp van Gensys betere overeenkomsten (SLA's) kunnen worden afgesloten.

### Bedrijfsprocessen als uitgangspunt

Bij alle diensten neemt SPS de betrokken bedrijfsprocessen als uitgangspunt. Bij predictive beheer geeft dit aan de voorspellingen en signaleringen zeker een extra dimensie. De klant weet tijdig welke bedrijfsprocessen risico lopen. Aangezien SPS de processen ook letterlijk 'waardeert', kan hij ook beoordelen hoe relevant de adviezen zijn en welke prioriteit hij moet toekennen aan te nemen maatregelen. Via de Gensys Service Management Portal hebben alle betrokkenen inzage in de signalen en de daar uit af te leiden adviezen. Dit geeft de kortst mogelijke communicatielijnen, bevordert het overleg en versnelt de reacties.

### Gensys 7™ in een nieuwe rol

Zowel de ontwikkelingen in de markt, waarin outsourcing een steeds belangrijker plaats krijgt, als ook het feit dat Gensys 7 vrijwel 100% dekking geeft van de door het Amerikaanse onderzoeksbureau Forrester opgestelde BSM curve, maken dat SPS hiermee een nieuwe koers kan inslaan. Deze houdt in: het vrijgeven van de beheeroplossing Gensys. Niet alleen aan gebruikers die hun Business Service Management in eigen beheer willen uitvoeren maar ook aan partner organisaties die er hun eigen BSM diensten op willen baseren. De behoefte aan effectief Business Service Management groeit. Gensys komt aan deze behoefte tegemoet. Het bereik van Gensys in deze groeimarkt bij uitstek, zal langs de door SPS ingeslagen weg alleen maar toenemen.

Voor SPS zelf betekent de accentverlegging het ontwikkelen van weer nieuwe diensten. De enorme specialistische kennis binnen de SPS-organisatie moet naar buiten worden gebracht; de jarenlange ervaring met Gensys moet ten goede komen aan derden. Kort gezegd: kennisoverdracht. Iets uitgebreider: Advisering en consultancy; opleiding, training, coaching en begeleiding. Dat alles naast de eigen RES-Q Remote Services en natuurlijk ook naast de verdere ontwikkeling van Gensys.



Frits Timmermans: "Als je wilt dat predictive service management voldoende aandacht krijgt moet je dit deel van de beheerorganisatie scheiden van de beheerders die het dagelijks beheer uitvoeren."