

IT SERVICE MAGAZINE

Nummer 2
Maart 2008
Jaargang 17
€ 12,50

www.itservice.nl

2

TOOLS VOOR IT

Tools voor IT in kaart
gebracht

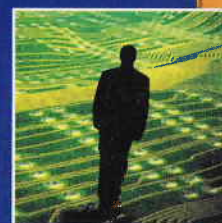


MKB-versie
voor
IT-service-
management

SaaS als oplossing
voor de servicedesk

Virtualisatie

Kritische blik
op datacenter-
virtualisatie



Functioneel beheer

In vijf stappen naar
een werkend model

- Testbevindingen beheren met SharePoint
- Veiligheid gezien als grootste bottleneck bij SOA-implementaties
- Analyse: Software-recht in kort bestek

Inter Access maakt MKB-versie voor IT-servicemanagement

Als frameworks te duur en te ingewikkeld zijn

De behoefte aan inzicht in de meldingen en de verbanden tussen incidents, problems en changes bracht een bedrijf als De Goudse Verzekeringen bij Inter Access. Met het daar ontwikkelde ITSM Lite op tafel is een efficiënte en relatief goedkope oplossing gekozen die past binnen een groeipad. Lite is er speciaal voor het MKB.

De gebruikelijke frameworks voor het beheer van IT-omgevingen, zoals Unicenter van CA, Openview van HP en Tivoli van IBM, zijn in de loop der jaren uitgegroeid tot goede beheerpakketten voor grootschalige, complexe ICT-omgevingen. Ze zijn veelal in gebruik bij beheerorganisaties van grote ondernemingen. "En daar passen ze ook", vindt Erik Lambeck, businessunitmanager Servicemanagement, Security & Tooling bij Inter Access. "Maar voor de kleinere en middelgrote bedrijven zijn die frameworks toch een brug te ver. Ze zijn te duur en te ingewikkeld. Die bedrijven hebben namelijk niet zo'n grote IT-staf en missen vaak de kennis om met dergelijke tools aan de slag te kunnen gaan." Niettemin is hem – en Inter Access – wel gebleken dat die kleinere organisaties toch behoefte hebben aan geautomatiseerde ondersteuning van de servicemanagers of helpdesk. Hier speelt het bedrijf op in met ITSM Lite.

Interprom

De geschiedenis van de lichte versie voor IT-servicemanagement begint, volgens Lambeck, bij de overname van Interprom door Inter Access in 1999. Interprom was een onafhankelijk adviesbureau en marktleider voor het inrichten en implementeren van beheer en beveiliging van complexe, multi-vendor ICT-omgevingen. De acquisitie gaf Inter Access aanvullende expertise op het gebied van het structureren van beheer en beveiliging en de outtasking van IT-beheer.

"Interprom beschikte over een indrukwekkend areaal aan tooling", legt Lambeck uit. Hij geeft aan dat dit de basis is geweest voor de Lite-aanpak. "De afgelopen zeven jaar zijn we bezig geweest de juiste propositie te zoeken. Uiteindelijk zijn het er twee geworden. Eentje voor de high-endmarkt, met de frameworks en zo, en eentje die specifiek gericht is op de middenmarkt."

De grote ondernemingen moeten over tools beschikken die elk beetje en bytje kunnen monitoren. "Lite is juist bedoeld voor de kleinere ondernemingen die ook behoefte hebben aan het monitoren van hun ICT-platform, maar dat willen doen met een oplossing die deels al is voorgeconfigureerd en ook niet de financiële licentielasten van een framework met zich meebrengt. Dat Lite slaat dus op het gemak van implementatie én op de kosten ervan."

Volwassenheid

De ontwikkeling van Lite is ingegeven door de behoefte aan het bereiken van een bepaalde graad van volwassenheid (zoals bij CMMi) op het vlak van servicemanagement. De tooling maakt het mogelijk om snel gestructureerd aan de slag te gaan, waarbij niet meteen alle toeters en bellen geïmplementeerd hoeven te worden, maar wel al van tevoren bekend is wat het (voorlopige) einddoel zal zijn.

Lambeck zegt dat het juist in het middensegment veelal ontbreekt aan een gedegen aanpak van servicemanagement. "De behoefte aan tooling is erg groot", legt hij uit.

"We komen toch nog wel vaak tegen dat de helpdesk problem management in Excel afhandelt, en change management weer in een ander Excel-spreadsheet. Daar zit vervolgens geen enkele relatie tussen. Daar kom je op den duur geen steek verder mee." Hij meent dat die behoefte aan tooling in alle vier de marktsegmenten waarop Inter Access zich richt, voorkomt: 'public', 'zorg', 'handel en industrie' en 'finance'. Hem is opgevallen dat er in de openbare sector wel veel aan management wordt gedaan, maar dat er nauwelijks tooling voor is ingekocht. De finance-branche heeft zijn zaakjes beter op orde. "Maar daar is de afhankelijkheid van ICT ook eerder begonnen." Het is Inter Access er om te doen een groeipad te bieden van een ongerichte situatie naar een flexibele organisatie.

Tools

Inter Access heeft, met de erfenis van Interprom in de koffer, alle leveranciers van beheertools tegen het licht gehouden en een zekere keuze gemaakt, waarbij de relatie met HP van oudsher ook een rol heeft meegespeeld. Uiteindelijk is Lite gebouwd op de beheertools van IBM, Microsoft, BMC en HP. Bij BMC gaat het om Performance Manager Express en Portal, en Service Desk Express. Bij Microsoft om System Centre, Forefront, Active Directory en Identity & Access Solutions. Bij IBM om Tivoli Enterprise Console, Tivoli Configuration Manager, Tivoli Identity Manager en Access Manager. Bij HP ten slotte om Openview Operations en Network Node Manager, HP Service Desk, HP Select Identity



en Select Access. De uiteindelijke keus wordt uiteraard in samenspraak met de klant bepaald. "We zullen bij een blauwe tent heus niet met HP komen aandraven", zegt Lambeck over bedrijven die in hoofdzaak spullen van IBM hebben staan. "We hebben een 'best of breed'-oplossing gemaakt en de klant kiest uiteindelijk." Voor de kleinere bedrijven zal het vaker uitdraaien op producten van Microsoft of BMC die zich immers zelf ook al langer op dit marktsegment profileren en gewoonlijk ook goedkopere producten hebben.

De tools in Lite worden ingezet op drie functionele deelgebieden van IT-beheer: service- en verandermanagement, netwerk- en systeemmanagement, en identity- en toegangsmanagement. Dit laatste onderdeel is vaak een drijfveer voor organisaties om servicemanagement gestructureerd aan te pakken. De scherpere wet- en regelgeving immers eist dat het beheer van identiteiten en toegang tot applicaties en data aantoonbaar is afgestemd op het bedrijfsbeleid.

Kleine stapjes

Daarbij bestaat ITSM Lite uit een aantal logische blokken die eventueel los van elkaar kunnen worden geïmplementeerd. "Vooral bij de kleinere organisaties moet je niet aankomen met grote projecten, daar willen ze alles in kleine stapjes kunnen opbouwen. Daarin voorziet onze methode." Het belangrijkste is, zo onderstreept Lambeck, dat die kleine stapjes worden gezet volgens een uitgestippelde route naar een einddoel. "We beginnen eerst met een scan om na te gaan wat er in huis is en waaraan behoefte bestaat. En dan hebben we het niet over de tooling, maar gewoon over de vraag wat ze willen beheren, waarom en wanneer. De precieze invulling is een zorg van later. Als we weten wat er al in huis is aan middelen en mensen, welk budget er is, dan kunnen we een plan maken van de route die nodig is om naar het ideaalplaatje te komen. Het tempo maakt per slot van rekening niet zoveel uit, als je maar wel een blauwdruk hebt van de eindsituatie waarnaar je toewerkt. Dan ben je gestructureerd bezig." Op die manier kan een organisatie groeien langs het pad 'chaotisch, reactief, stabiel, proactief' naar 'voorspellend'. Daarmee nemen de beheerkosten af. En dat is volgens Lambeck hard nodig. "Gartner geeft aan dat in de praktijk zeventig procent van de ICT-kosten in het beheer gaat zitten en slechts dertig procent in de verbetering van bestaande en ontwikkeling van nieuwe



Erik Lambeck, businessunitmanager Servicemanagement, Security & Tooling bij Inter Access: "Lite is juist bedoeld voor de kleinere ondernemingen die ook behoefte hebben aan het monitoren van hun ICT-platform, maar dat willen doen met een oplossing die deels al is voorgeconfigureerd en ook niet de financiële licentielasten van een framework met zich meebrengt. Dat Lite slaat dus op het gemak van implementatie én op de kosten ervan."

ICT-diensten. Die percentages moeten worden omgedraaid." Kostenverlagend moderniseren noemt Inter Access dat; een concept dat onder andere is gebaseerd op Gartners model om servicemanagement te brengen van 'ongericht', via 'kwaliteit & kosten' en 'flexibiliteit' naar 'innovatie'.

Relaties zichtbaar maken

De uiteindelijke dienst die een IT-organisatie levert aan haar klanten is afhankelijk van de manier waarop het beheer van de infrastructuur en applicaties wordt gevoerd. IT en business vormen één geheel en maken zo'n gestructureerd beheer noodzakelijk. De communicatie tussen IT-organisatie en eindgebruikers gaat lopen via het ITSM Lite-gebruikersportaal dat informatie bijeen brengt en inzicht in onderlinge relaties verschaft. Voorts biedt Lite rapportages over de kwaliteit van de dienstverlening. Door vanuit een businessperspectief het beheer in te richten, verbetert de communicatie met de eindgebruiker. De IT-organisatie spreekt dan op serviceniveau de taal van de eindgebruiker. Doordat er inzicht is in de relatie van ICT-componenten en 'services naar de business'

is de prioriteitstelling bij storingen zinvol te maken. Als bijvoorbeeld tegelijkertijd de e-mail van de directeur en iemand op de debiteurenafdeling weigert, dan kan het best zo zijn dat het bedrijfsbelang de directeur op de tweede plaats stelt, terwijl een individuele servicemedewerker geneigd is de hoogste baas als eerste te helpen. Een dergelijke prioriteitstelling is alleen mogelijk als de tools voor business-servicemanagement zijn ingericht.

Door de implementatie van intelligente beheertooling zijn verstoringen te voorkomen of sneller te signaleren/verhelpen. Hierdoor neemt de beschikbaarheid van bedrijfskritische applicaties toe. Door de koppeling tussen netwerk- en systeembeheer met servicemanagement en de koppeling tussen identiteits- en toegangsbeheer met servicemanagement worden zaken die een procesmatige benadering vereisen in de juiste omgeving afgehandeld.

Processen

Een belangrijk onderdeel van een ITSM Lite-project is de inrichting van de beheerprocessen. Deze zijn gebaseerd op ITIL. Dit

