



Goedkoop tool al snel beter dan zelfbouw-administratie

Zeven tools voor kleinschalige ICT-beheeromgevingen

Dit artikel bespreekt een aantal alternatieven voor de administratie van een kleine ICT-beheerorganisatie. Wat zijn de mogelijkheden als een professionele beheersuite te veel van het goede is, maar de eigen spreadsheet-administratie wat te gammel wordt? De auteur gaat in detail in op zeven service management-pakketten, waarvan een aantal populaire.

Grote beheerorganisaties maken vaak gebruik van geavanceerde softwaresuites, zoals Peregrine, Tivoli of HP OpenView, om hun beheerprocessen te ondersteunen. Deze suites zijn te ingewikkeld en te duur voor kleinschalige beheerorganisaties. Bij deze organisaties worden storingen of configuraties meestal in spreadsheets of zelf-ontwikkelde databases geadmistreerd. Zolang de aantallen gering zijn en de rapportage-eisen laag liggen, kan dit prima voldoen. Maar ook kleinere organisaties zijn steeds meer afhankelijk van een betrouwbare automatisering. Zij stellen hogere kwaliteitseisen en willen weten of deze kwaliteit ook daadwerkelijk wordt geleverd. De zelfgemaakte administraties blijken dan vaak niet meer te voldoen, of het onderhoud ervan kost te veel tijd en wordt te ingewikkeld. Op dat moment valt te overwegen om over te stappen naar een pakket waarop een professionele, maar – in vergelijking met de suites – tamelijk kleine beheeradministratie kan worden gevoerd.

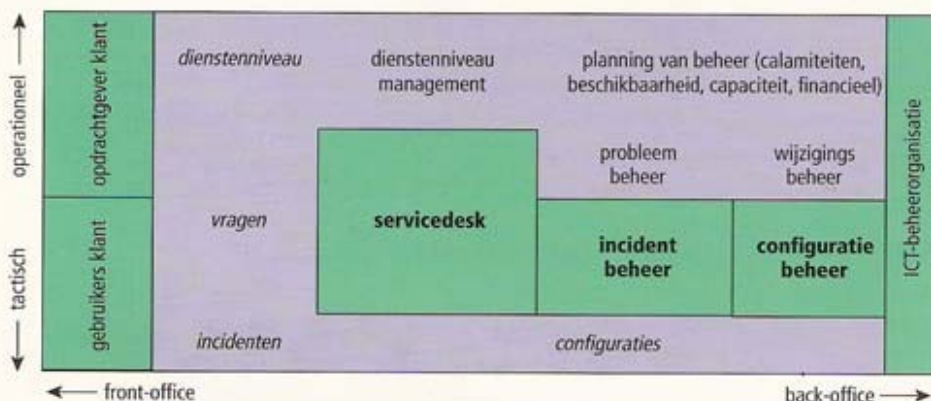
Administratiebehoefte

Eigenlijk verschilt de informatiebehoefte van een kleinschalige ICT-beheerorganisatie niet wezenlijk van een grootschalige. Wel wezenlijk is het verschil in aantallen, zowel wat betreft de te administreren onderdelen en meldingen als uitgedrukt in het aantal gebruikers van de administratie. Een verschil van een factor 10 of zelfs 100 is goed denkbaar.

Ook bij een kleinschalige beheerorganisatie moet de status van de te beheren onderdelen bekend zijn. Ook hier vinden incidenten



Figuur 1 Beheerpakketten globaal ingedeeld



Figuur 2 Essentiële processen voor de kleine beheerorganisatie

plaats waarvan de organisatie wil leren, om ze in de toekomst te voorkomen of de gevolgen ervan beter te beheersen. Ook de klanten van een kleine beheerorganisatie willen waar voor hun geld: problemen en vragen moeten tijdig worden afgehandeld en de kosten van het beheer moeten verklaard kunnen worden.

Kortom, als een kleine ICT-beheerorganisatie groeit en professioneler wil worden, zal zij tenminste een gedegen configuratie- en incidentenadministratie moeten voeren. Voor het onderhouden van een degelijke klantrelatie zal zij tevens de afhandeling van andere klantverzoeken moeten bijhouden.

Andere ITIL-processen

Hoewel ook bij kleinschalige ICT-beheerorganisaties wijzigingsbeheer, probleembeheer, capaciteitsbeheer en alle andere ITIL-processen uitgevoerd worden, is de omvang van deze processen vaak te gering om een aparte administratie te rechtvaardigen. Deze processen kunnen nog lange tijd als kleine projecten in een projectenadministratie worden bijgehouden. Zo'n administratie bestaat bijvoorbeeld uit een of enkele ordners waarin de uitgevoerde probleemonderzoeken en wijzigingen op de hardware en software zijn gedocumenteerd.

Basisprocessen

De primaire informatiebehoefte van kleinschalige ICT-beheerorganisaties zal dan ook vooral gericht zijn op configuratiemanagement, incidentmanagement en de servicedeskfunctie. Deze ITIL-supportprocessen onderscheiden zich door hun primaire focus op de ondersteuning van de operationele werkstroom en front-office van de beheerorganisatie. Op deze plek zijn de te administreren aantallen het grootst en kun je al snel patronen vinden in de kwaliteit en de kosten van de dienstverlening.

Om deze processen en functies goed te ondersteunen moeten ten minste de volgende gegevens geadmineistreerd kunnen worden:

Configuratiebeheer

- Configuratie-item (type, omschrijving, serienummer, versie, status, leverancier, fabrikant, garantie, onderhoudscontract, eigenaar, beheerder, prijs)
- Groep van configuratie-items, bijvoorbeeld een werkstation of server (gelijksoortige gegevens als het configuratie-item)



Delft TopTech
School of Executive Education

Sleutelen aan informatiebeveiliging

Voor iedereen die bij wil blijven op het gebied van informatiebeveiliging organiseert **Delft TopTech**, School of Executive Education, in april 2003 voor de negentiende keer de succesvolle vierdaagse cursus

Toegepaste Cryptografie

De cursus biedt een op de informatiebeveiliging toegesneden, unieke combinatie van technologie en praktijkgerichte toepassingen.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- cryptografie en cryptanalyse,
- key management (PKI),
- authenticatie,
- fysieke beveiliging en smartcards,
- (a)symmetrische systemen,
- toekomstige ontwikkelingen.

Delft TopTech
Postbus 612
2600 AP Delft

T 015 278 80 19
F 015 278 10 09
E info@delft-toptech.nl
I www.delft-toptech.nl

Vraag de brochure aan bij Delft TopTech of neem contact op voor meer informatie.



Incidentbeheer

- Incident (omschrijving, melder, datum/tijd, urgentie, impact, categorie/soort, behandelaar)
- Oplossing (omschrijving, soort toepassing, oplosactiviteiten, soort oplosactiviteit, datum/tijd, oplostijd, kosten)

Servicedeskfunctie

- Klantorganisatie (naam, adres, afdeling, kamer, gebruikers, contactpersonen)
- Beheerorganisatie (naam, adres, afdeling, kamer, beheerders, servicedeskmedewerkers)
- Serviceniveau (onderwerp, afspraken over beschikbaarheid, reactietijd/oplostijd)

Ook de relaties tussen deze gegevens moeten vastgelegd kunnen worden. Juist dan neemt de waarde van de rapportages toe. Zo kunnen deze bijvoorbeeld inzicht geven in de gerealiseerde kwaliteit van de configuraties, de ervaring van de gebruikersorganisatie of de kosten van de beheeractiviteiten. In rapportagevorm: incidenten en kosten per configuratie(soort) en per onderdeel van de klantorganisatie.

Andere eisen

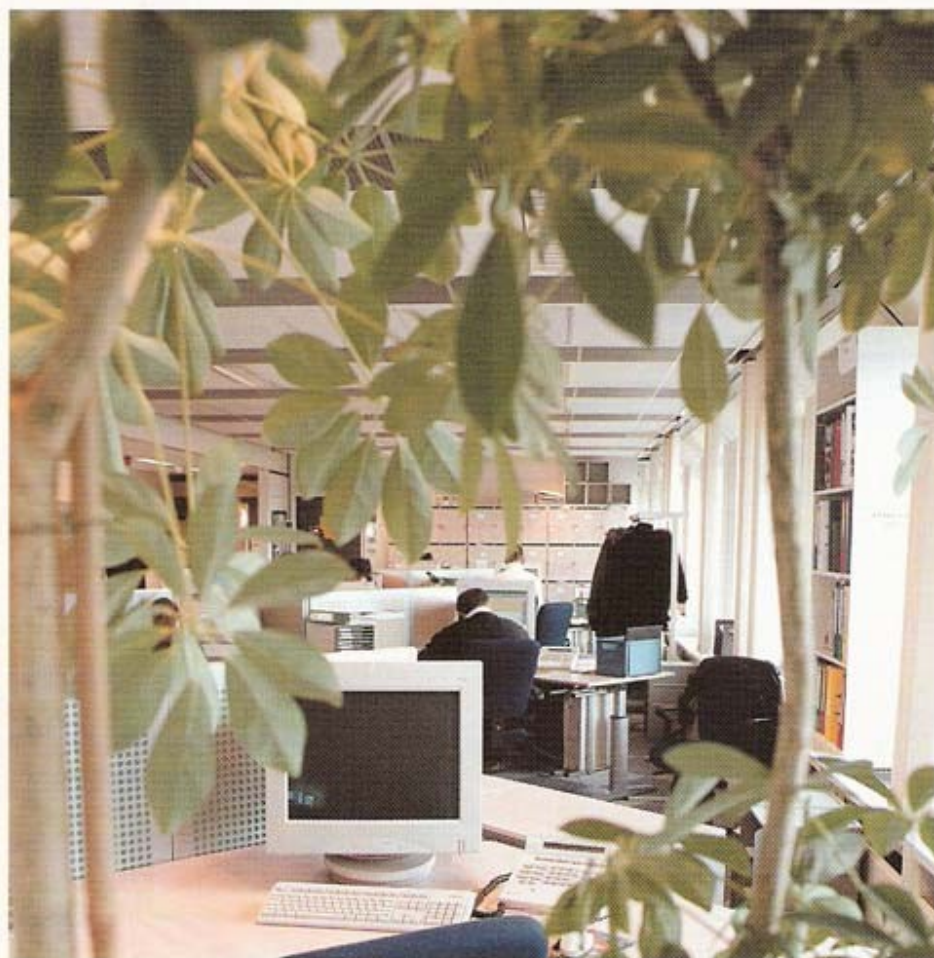
Een pakket moet niet alleen voorzien in de informatiebehoefte, maar ook voldoen aan eisen van onderhoudbaarheid, aanpasbaarheid, gebruiksgemak en kosten. Men moet de administratie eenvoudig kunnen aanpassen aan de dagelijkse werkprocessen. Een kleine beheerorganisatie heeft geen behoefte aan een zware implementatie; daarvoor ontbreken de financiën, de tijd en de zin. Het pakket moet ook gemakkelijk te onderhouden zijn. De bediening dient eenvoudig te zijn, zodat een korte instructie volstaat. Als de beheerorganisatie groeit, is het wenselijk dat het pakket kan meegroeien, totdat de beheerorganisatie zo groot is geworden dat een beheersuite wel een reële optie wordt.

Ten slotte mag van het pakket verwacht worden dat het oplossingen biedt voor een efficiënte administratie. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan opzoekvelden voor het invullen van gegevens, integratie met e-mail en uitwisseling van gegevens met andere administraties.

Selectie uit pakketten

Op verschillende websites en in softwaregidsen staan honderden softwarepakketten, in alle soorten en maten, die gericht zijn op het ondersteunen van de adminis-

tratie van de ICT-beheerorganisatie. Op basis van prijs, aansluiting bij de informatiebehoefte en andere criteria is uit dit grote aanbod een selectie van zeven pakketten gemaakt. In figuur 3 worden deze vergeleken. Een uitgebreide beschrijving van de gebruikte selectiemethoden is te vinden in de publicaties van Cuppen (2000) en Meijers (2001): zie het literatuuroverzicht.



Organisaties die op zoek zijn naar een pakket doen er goed aan de uitgebreide lijst met pakketopties te onderzoeken en zich niet te beperken tot de hier gemaakte selectie; onze selectie hoeft immers niet de beste te zijn voor elke specifieke situatie. Bovendien is een aantal potentieel geschikte pakketten niet bekeken, omdat niet tijdig voldoende informatie kon worden verzameld. Ook blijven pakketten waarvan de basislicentie meer dan € 10.000,- kost, buiten beschouwing.

Pakket of zelfbouw?

Alle in figuur 3 vergeleken pakketten kunnen de administratie van een kleine ICT-beheerorganisatie goed ondersteunen. Welk type toepassing het beste aansluit bij de behoefte hangt natuurlijk af van de

Een eenvoudig goedkoop pakket kan al snel een veel productievere situatie opleveren dan een zelfgebouwde oplossing

Pakket	Versie	Configuratie beheer	Incidentbeheer	Service desk	Kennisdatabase	Tactische beheerprocessen	Automatische station audit	E-mail in verwerking	Aanpasbare GUI	Aanpasbare rapportages	Taal	Database / OS	Web-interface	Ind. kosten jaar 1 / # users	Ind. kosten jaar 2 / # users	Leverancier
BridgeTrak Suite	5	▲	▲	■	▲	▼	●	▲	■	■	En	1346	●	1250 / 5	450 / 5	Kemma Software VS, Precision Technologies Software und Consulting GmbH
HEAT Powerdesk Helpdesk/Q incident&configuratie	6.4	■	▲	■	▼	▼	▼	▲	■	■	En	134	●	NB	NB	Frontrange Solutions VS, Cyberlan, De Meern
Quism, incl. configuratiemodule	2.6	▲	▲	■	▲	▼	▼	▼	■	●	Nl	18	●	3850 / ∞	578 / ∞	Info/Q Automatisering, Emmen
Supportwizzard	4.16.0	■	▲	■	▲	▼	▼	▲	■	■	En	12459	▲	0-2400 / 3	500 / 3	Qpit, Rotterdam
TOPdesk Totaal	3.	▲	▲	▲	▲	●	▲	●	■	■	Nl	17	●	8000 / 250	1020 / 250	Integral Solutions, VS
Webdesk	2.0	▲	▲	▲	▲	▼	▼	▲	▼	▼	Nl	1249	▲	2100 / 5	1800 / 5	Razab-Sekh Information Company, Eindhoven

Legenda

Configuratiebeheer, incidentbeheer, servicedesk
 Kennisdatabase
 Automatische audit
 E-mail in verwerking
 Aanpasbare GUI
 Aanpasbare rapportages
 Taal
 Database / OS
 Ind. kosten jaar 1 / # users
 Ind. kosten jaar 2 / # users

▲ = volledig of bijna volledig, ■ = gedeeltelijk, ▼ = niet of nauwelijks, ● = als extra module (meerprijs)
 dekking van de hier beschreven gegevens
 mate van implementatie
 automatisch scannen en inventariseren van hardware- en softwareonderdelen van werkstations
 automatisch verwerken van e-mail als melding of verzoek
 mate van aanpassing van veldnamen en schermopmaak
 mate van aanpassing van velden, opmaak, sortering en filters
 En = Engels, Nl = Nederlands
 1 = Windows 9x-XP, 2 = Linux, 3 = Access, 4 = MS SQL, 5 = Oracle, 6 = Sybase, 7 = Visual foxbase, 8 = Clarion, 9 = MySQL, A = Windows IIS
 Minimum indicatieve kosten in euro's exclusief BTW (licenties en implementatie, basisversie zonder extra modules) / aantal gebruikerslicenties
 Minimum indicatieve kosten in euro's exclusief BTW (support en upgrades, basisversie zonder extra modules) / aantal gebruikerslicenties
 ∞ = onbeperkt aantal users
 NB = niet bekend

Figuur 3 Vergelijking pakketten voor kleine ICT-beheerorganisaties

Het is weinig zinvol om in algemene termen aan te geven welk pakket het beste is

organisatiespecifieke omstandigheden. Het ene pakket is beter geschikt om de binnenkomende meldingen en vragen af te handelen. Een ander pakket heeft meer voorzieningen om het configuratiemanagement te administreren. Een derde product heeft – met aanvullende modules – bijna dezelfde mogelijkheden als de grootschalige beheersuites en ondersteunt ook wijzigingsbeheer, probleembeheer en andere tactische ITIL-processen.

Het is dus weinig zinvol om in algemene termen aan te geven welk tool het beste is. Wel heeft het zin om het beschikbare aanbod goed te beoordelen op de aansluiting bij een specifieke behoefte. Door de ruime keuze is een goed passende oplossing bijna altijd te vinden.

Zelfbouw lijkt goedkoop...

Door de lage prijs kan een aantal eenvoudige pakketten al snel een veel productieve

vere situatie opleveren dan in eigen huis gebouwde toepassingen. Zelfbouw lijkt goedkoop doordat licentie- en implementatiekosten ontbreken of laag liggen. Maar de kosten die de organisatie maakt voor ontwikkeling, onderhoud en documentatie kunnen snel uitstijgen boven de pakketkosten. En als de organisatie hierop bezuinigt, laat de kwaliteit van de administratie vaak te wensen over.

Literatuur

- Macfarlane en Rudd, *IT Service Management version 2*, ITSMF, 2001
- Bladergroen, D. et. al., *Planning en beheersing van IT-dienstverlening*, 2e herziene druk, ten Hagen & Stam Uitgevers, 2002
- Koppens, S. et. al., *Operationeel beheer van informatiesystemen*, ten Hagen & Stam Uitgevers, 2e herziene druk, 2001
- Meijers H., "Gestructureerd selecteren", in: *Informatie*, juli/augustus 2001, blz. 52-56, ten Hagen & Stam Uitgevers
- Cuppen, H., *ICT in bedrijf / deel II Veranderingsanalyse en pakketselectie*, Academic Service, 2000
- Softwarejaargids 2002*, ten Hagen & Stam Uitgevers, 2002

Herman Groenewegen is werkzaam bij HPG advies en is voor commentaar bereikbaar via herman@hpgadvies.nl.

Bronnen op internet

- <http://tools.itsmportal.net/>
- www.independenttool.nl
- www.helpdesk.com/
- [www.vnunet.nl/IT Advies/Softwaregids/](http://www.vnunet.nl/IT_Advies/Softwaregids/)