

# DE KWESTIE

Best Practice Magazine behandelt in elke editie een case. Drie adviseurs zijn gevraagd om gebaseerd op hun ideeën en eventuele praktijkervaring een advies te geven. Wilt u uw eigen situatie aan drie consultants voorleggen? Neem dan contact op met [redactie@itsmf.nl](mailto:redactie@itsmf.nl).

## DE CASE

Het managementteam (MT) van een bedrijf neemt via Gartner kennis van de grote mogelijkheden van cloud computing. Deze technologie is goedkoop, makkelijk inzetbaar, vereist geen lange implementatietrajecten. Kortom, doen, zo denkt het MT. Een lid van de MT is echter nog niet geheel overtuigd en wil de mening van de ict-manager. Het MT-lid wil vooral beter inzicht krijgen in wat cloud computing betekent voor de bestaande infrastructuur. Moet die in zijn geheel worden afgeschreven? En hoe staat het met de veiligheid en integriteit van de gegevens, als belangrijke en cruciale bedrijfsinformatie niet

meer op een paar computers maar overal in de wolk van cloud computing te vinden en te gebruiken is? En wat blijft er met cloud computing nog over van de rol van de ict-afdeling? Het managementteam neemt het verzoek over en vraagt de ict-manager de vragen te beantwoorden. Het MT doet er nog een vraag bij: is cloud computing echt zoveel goedkoper? De ict-manager beseft de draagwijdte van de vragen en besluit externe deskundigheid in te roepen.

## CHRISTIAN VLUG – CUSTON



Cloud computing is de volgende term waar ict'ers een levendige discussie over houden en de niet ict-gerelateerde leden van het MT het spoor bijster kunnen raken. Daarom is het van belang dat het vanuit de ict teruggebracht kan worden tot de essentie. Cloud computing kan levering van uniforme diensten op basis van bestaande interne infrastructuur vervangen. Deze infrastructuur wordt daarmee dan (deels) overbodig of kan op een andere manier worden ingezet. Van belang zijn de mate waarin de applicatie van strategisch belang is en in welke mate de applicatie organisatiebreed of een specifiek toepassingsgebied heeft. De noodzaak voor customization is ook een aandachtspunt. Het aspect vertrouwen is verder van essentieel belang, daarbij de uitdaging meebrengend om de toekomstige realiteit te laten weerspiegelen in gedegen contractvorming en een gedeelde transparante beheersstructuur. Beschikbaarheid van cruciale bedrijfsinformatie is een belangrijk aspect, ongeacht de locatie hiervan. Net als bij het aspect veiligheid is hier geen zwart-wit beeld te verwachten, als het gaat om

interne of externe huishouding van de informatie infrastructuur. Een van de bijkomende veranderingen is een mogelijk vernieuwde samenstelling van het takenpakket voor de ict-afdeling én de daarbij behorende skillsets, die al of niet aanwezig zijn, of nog ontwikkeld moeten worden. Kortom, cloud computing vereist nuance in de analyse van een aantal organisatorische deelaspecten.

## DICK COSTERIS – ORDINA ITSM



Het is weer het klassieke vraagstuk: hoe houd ik grip op datgene wat van cruciaal belang is voor mijn bedrijfsvoering? En dat heeft bitter weinig te maken met technologische aspecten en alles met organisatorische inrichting, inzet van de juiste mensen en behoefte aan controle. Daar waar aanbieders zich in belangrijke mate focussen op de techniek en vooral hoeveel geld je er mee gaat besparen, gaan zij in hun verkoopredenering gemakshalve voorbij aan alle andere gevolgen voor het bedrijf. Het is oude wijn in nieuwe zakken: je besteedt je infrastructuur uit aan een derde partij. En net zoals je bij een outsourcingpartner garanties wilt hebben over de kwaliteit van de geleverde diensten, zo wil je ook nu antwoord hebben op vragen als 'hoe veilig is mijn data?' en 'zijn de geleverde prestaties in evenwicht met de rekeningen die ik krijg?'. Natuurlijk spelen er vragen rond desinvestering in de bestaande infra-

structuur, maar die vallen qua complexiteit in het niet bij de inrichtingsvraagstukken die opdoemen als men daadwerkelijk besluit te gaan uitbesteden (naar een cloud oplossing of een meer traditionele uitbestedingsomgeving). Hoe houd ik grip op wat we buiten de deur hebben neergelegd? Richt ik daar een regieorganisatie voor in en zo ja, hoe? Wie kan ik daar op inzetten? Van wie moet ik afscheid gaan nemen en hoe? Moet ik nog andere middelen inzetten (bijvoorbeeld tooling)? De traditionele outsourcingpraktijk bewijst dat de in eerste instantie voorgespiegelde besparingen op het beheer van de ict-infrastructuur al vrij vlot ingehaald worden door de (vaak verborgen) kosten die benodigd zijn om 'in control' te raken en te blijven. Want ook in deze situatie geldt: vertrouwen is goed, controle is beter. En het feit dat cloud computing een relatief nieuw verschijnsel is draagt daar niet in positieve zin aan bij.

## ANTE BRINKMAN – I-CONS



Door eerst antwoord te geven op de vragen die het MT stelt, kan vervolgens een advies worden uitgebracht. Grofweg zijn de vragen van het MT op te delen in vier stukken.

**Huidige Infrastructuur:** De huidige Infrastructuur kan met cloud computing flink worden uitgekleeft. Werkstations kunnen worden vereenvoudigd en dataopslag is lokaal niet nodig. Afschrijven is geen optie, er blijft noodzaak voor een eigen netwerk, thin-clients, et cetera.

**Veiligheid/Integriteit:** De beveiliging binnen cloud computing is niet goed inzichtelijk. Het volledige beheer ervan ligt, buiten de eigen invloedssfeer, bij de leverancier en komt neer op 'vertrouwen op je leverancier'.

**Rol ict-afdeling:** Met de invoering van cloud computing kan de eigen ict-afdeling flink inkrimpen, het gecompliceerde onderhoud ligt immers bij de leverancier. Hierdoor hoeft er niet meer geïnvesteerd te worden in onderhoud, infra, et cetera, en zijn uitbreidingen sneller door te voeren, pieken beter op te vangen, zonder dat de eigen ict-afdeling hier een rol in hoeft te spelen.

**Goedkoper:** Cloud computing lijkt goedkoper te zijn, doordat beheer en infra flink kunnen worden afgeschaald. De implementatie lijkt eveneens eenvoudig te zijn. Ik verwacht echter dat bij een groot bedrijf veel processen anders verlopen dan met cloud computing het geval is. Dit maakt de implementatie toch nog complexer en duurder.

Echter de complexe implementatie en de onduidelijkheid met betrekking tot de veiligheid/integriteit gooien roet in het eten. Als deze factoren belangrijk zijn of waar controle noodzakelijk is, over bijvoorbeeld de 'eigen data', adviseer ik om niet (geheel) over te stappen op cloud computing. Mogelijk is een gedeeltelijke invoering van cloud computing voor bijvoorbeeld de standaardapplicaties, terwijl de bedrijfskritische applicaties nog zelf worden beheerd.