

EPO Business Monitor

De EPO Business Monitor is bedoeld voor IT-Managers, SLA-Managers, Controllers én IT-beheerders bij organisaties & ondernemingen van 50 tot 500 medewerkers in de branches Zakelijke Dienstverlening, Zorg, Handel & Industrie alsmede Nutsbedrijven.

INLEIDING

In toenemende mate is er sprake van een verzakelijking binnen organisaties tussen de ICT-afdeling en bedrijfsonderdelen. Tevens is uitbesteding aan derden, van één of meerdere ICT-taken, steeds vaker aan de orde van de dag. De rol van de manager en die van de Service Delivery manager verandert daardoor. **"Hoe krijg je –meer– vat op de externe leveranciers waarmee SLA's zijn aangegaan?"** blijkt een belangrijk centraal thema te zijn geworden. Onder deze vraag gaan een aantal interessante uitdagingen schuil.

UITDAGING

De eindklant, uw eindgebruikers, zijn kritische volgers van de prestatie van het complete ICT-systeem. Onbereikbaarheid van applicaties, databases, e-mail, kantoorapplicaties, of onderlinge dataverbindingen valt bij hen direct op. De kwaliteit van de automatisering bepaalt in grote mate mede de kwaliteit van het organisatieresultaat. Men kan niet meer doorwerken. Daarnaast is het verwachtingspatroon omtrent de werking van een softwareapplicatie doorgaans heel hoog.

Voor veel eindgebruikers zijn deze twee impulsen aanleiding zich te laten *horen* bij de ICT-verantwoordelijke. Op hun beurt zullen ICT-ers een *reactie* geven.

Wat zijn nu de uitdagingen in dit speelveld van eindgebruikers, ICT-ers en (externe) leveranciers waar één of meerdere ICT-taken zijn belegd in service overeenkomsten ofwel SLA's?

Een opsomming.

- Eindgebruikers hebben een perceptie over de prestatie van een onderdeel, bijvoorbeeld de snelheid van het intranet. Hoe kan deze perceptie met objectieve prestatie-indicatoren inzichtelijk worden gemaakt?
- Is dit mogelijk op basis van onafhankelijke meetgegevens?
- Kan de ICT-er de eindgebruiker vóór zijn?
- Hoe kunnen positieve ontwikkelingen worden gestaafd met objectieve meetgegevens?
- Hoe wordt tussentijds bepaald of de leverancier (bijvoorbeeld van breedband internetverbindingen) een juiste prijs/prestatieverhouding heeft geleverd gedurende de looptijd van een SLA?

Het is derhalve van groot belang voor de verantwoordelijke om proactief over gerichte gegevens te beschikken. Hiermee kan dan een oogje in het zeil worden gehouden met betrekking tot alle SLA's van alle betrokken leveranciers (inclusief de interne afdeling). Hierna volgt een oplossingsrichting voor deze uitdagingen van het ICT-management.

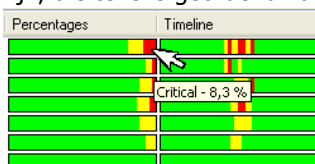


OPLOSSINGSRICHTING

De wijze waarop samengewerkt en gecommuniceerd wordt is van grote betekenis voor het welslagen en het rendement van uitbestedingsactiviteiten. Dit geldt voor bijvoorbeeld betalingsverkeer, werkplekbeheer, webdesign, softwareontwikkeling en dergelijke. Ook zal in samenwerkingsverbanden een gezamenlijke inspiratie & innovatie dienen te ontstaan en te worden vastgelegd. De eindgebruiker verlangt dit eenvoudigweg.



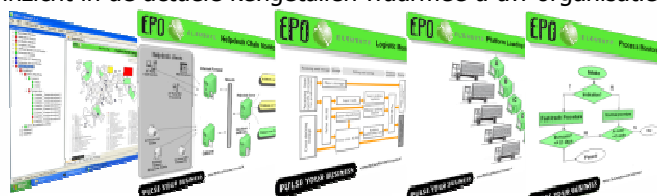
Als basis van deze communicatie zal een continue en vooral relevante stroom gegevens aanwezig dienen te zijn, die tevens geordend kan worden gepresenteerd. Gegevens die niet door de externe leverancier worden



aangeleverd, maar objectief en onafhankelijk zelf kunnen worden vergaard. Als ware het de ervaring van de gebruiker zelf! Kortom, een **monitor** die alle relevante onderdelen van de dienst, de infrastructuur of het proces in de gaten houdt in termen van beschikbaarheid en performance. Een monitor die u 24x7 informeert over de actuele kwaliteit van uw belangrijkste bedrijfsprocessen.

OPLOSSINGSRICHTING: CONCREET MET EPO

C-it, The Early Warning Company heeft deze oplossingsrichting geconcretiseerd in de monitorsoftware **EPO Elements**. Niet alleen hebt u doorlopend inzicht in de actuele kengetallen waarmee u uw organisatie aanstuurt, u kunt tevens de actuele status van de bewaakte vitale onderdelen, diensten of processen presenteren aan uw gehele organisatie: in uw eigen bedrijfsschema's.



Met behulp van virtuele gebruikers worden uw processen ook van *buitenaf* gemonitord. In een 24x7 window met een zelf gekozen controlecyclus worden deze resultaten inzichtelijk gemaakt in de vorm die bij uw organisatie past: van screensaver tot slide show op een grote wandmonitor.

De implementatie, bediening, gebruik, en actualisering is in volledige controle bij de manager die de regie voert over de bewaakte onderdelen. Die manager is immers ook verantwoordelijk voor de communicatie met de eindgebruikers. Hierdoor kan dus een *objectieve en onafhankelijke* meting plaatsvinden.

De voordelen van de EPO Elements oplossing:

- Onafhankelijke, gerenommeerde monitorsoftware;
- Ultrasnelle implementatie en eenvoudige bediening;
- Voor het monitoren van ICT-infrastructuur tot temperatuur en van SLA tot bedrijfskengetal;
- Rapportages op basis van 24x7 window en zelf gekozen monitorcyclus (historie aanwezig);
- Grafische en directe opvolging wanneer er belangrijke verstoringen optreden;
- Directe visualisatie van het (bijna) overschrijden van gestelde normen;
- De monitorsoftware is schaalbaar en kan op drie manieren escalaties in werking zetten;
- Open architectuur: maximale mogelijkheden om aan te sluiten bij de eigen infrastructuur;
- Nederlandse producent met eigen supportorganisatie;
- **GRATIS** proof of concept mogelijk; implementatie in uw live omgeving. Vraag naar de voorwaarden via: C-it te Zutphen; info@c-it.nl of bel 0885 585 250. Zie op het World wide web: theearlycompany.nl

DE DAGELIJKSE PRAKTIJK

De oplossingen van C-it zijn inmiddels een standaard en effectief onderdeel geworden van de dagelijkse business bij o.a.:

