

# Te zwaard tegen ict

Servers die eruit liggen, besmette mailsoftware of gecrashte harde schijven (zonder goede back-up!) blijken keer op keer een waterdicht recept voor paniek in de tent. Toch kan zulke automatiseringschaos simpel worden voorkomen. Gewoon, door alle ict-sores uit te besteden.

TEKST: HUGO SCHRAMEYER

BEELD: TOUSSAINT KLUITERS, SANDER KONING



Slotbewaarder Roeland van der Mijl (Muiderslot): "We kunnen ons niet veroorloven dat de kassasystemen uitvallen."

**H**et licht in kantoorpanden of werkplaatsen wordt vaak uitgedaan door de schoonmaker. Het boenen van de werkvloer valt eigenlijk altijd onder de verantwoordelijkheid van externe partijen. Het wagenpark is er ook zo één: de zorg daarvoor ligt veelal in handen van een leasemaatschappij. Verder bestaan er nog professionele groenverzorgers, accountantskantoren, trainingsbureaus en

caterars. Daarnaast ontstaat er nu een steeds grotere ster aan het uitbestedingsfirmament: ict service management. Die term duidt op het uitbesteden van alle ict-kopzorgen. In dit scenario hebben bedrijven zelf de hardware in huis, zoals pc's, toetsenborden en beeldschermen, terwijl de besognes omtrent het up-to-date houden van de programmatuur of bijvoorbeeld het op gang helpen van haperende mails wordt ondergebracht bij

een externe partij. Zeker in deze periode waarin bedrijven door een sputterend ict-systeem meteen vleugellam raken, wordt dat steeds minder overbodige luxe. Behalve brand en inbraak bestaat er vrijwel geen grotere ellende dan het haperen van ict-systemen.

## KAPOTTE KASSA

Het Muiderslot in het midden van Nederland, in de Middeleeuwen gebouwd

# -sores



door Floris V, is een van de oudste en misschien wel een van de mooiste rijksmonumenten. Zo'n antieke omgeving heeft bepaald geen hoog ict-gehalte, maar schijn bedriegt. Temidden van de metersdikke muren staan meer dan tien computers en andere ict-componenten te snorren. "Waar is de tijd gebleven dat mensen na het betalen van hun entreegeld en het afscheuren van een simpel toegangkaartje naar binnen konden lopen", verzucht slotbewaarder Roeland

van der Mijl met een knipoog. Die tijd komt nooit meer terug. Ook het Muiderslot kent een hoge ict-afhankelijkheid: de kassasystemen zijn volledig geautomatiseerd, mensen kunnen vooraf online hun entreebewijs betalen, er zijn vanachter de pc thuis kaarten te bestellen voor theatervoorstellingen en ga zo maar door. Van der Mijl: "We kunnen ons niet veroorloven dat de kassasystemen uitvallen. Wat moeten we dan doen? Het kasteel op slot draaien?"

## SOLIDE OPLOSSING

Het ict-vraagstuk kwam voor het Muiderslot bovenaan de agenda te staan op het moment dat hardwareleverancier Maxdata kopje onder ging. Van der Mijl: "Samen met een collega die hbo informatiekunde heeft gestudeerd, ben ik toen gaan filosoferen over een andere invulling van de automatiseringstaken. Dat mails niet binnenkomen, is tot daar aan toe, maar dat mensen zich niet meer online kunnen registreren, kunnen we ons echt niet veroorloven. Na een oriënterende kennismaking met vijf nieuwe toeleveranciers hebben we uiteindelijk gekozen voor Computication uit Zeist. Het bedrijf snapte precies dat we een solide oplossing zochten voor it-beheer, bovendien sprak hun fixed price ons erg aan. Voor een vast bedrag per maand zijn we verlost van alle ict-mankementen. We hebben de garantie dat het systeem altijd functioneert", zegt Van der Mijl. De precieze hoogte van het prijskaartje dat daaraan hangt, wil hij niet noemen. Dat er een fixed price is afgesproken, is in feite een tweesnijdend zwaard. Computication heeft de zekerheid van een vaste inkomstenpost per maand, het Muiderslot profiteert van een forse risicobeperking. "Ik kan bij nacht en ontij bellen, maar als Computication bovengemiddeld vaak moet langskomen, drukt dat ook op hun rendement. Dus we hebben allebei profijt van een zo stabiel mogelijke ict-omgeving met zo min mogelijk storingen."

De ict-medewerker van het Muiderslot staat overigens nog steeds op de loonlijst. Zij houdt de pc's en alle toebehoren aan de praat. "Een werkplek inrichten of een printer aansluiten op de computer; dat zijn dingen die we prima zelf kunnen. Computication neemt de verantwoordelijkheid voor meer uitdagende automatiseringsvraagstukken op zich én

het beheer van alle servers en de beveiliging van data en mail. Ik ben blij dat we daar geen omkijken meer naar hebben."

## HOUVAST

Opvallend in dit verhaal: het schoonmaken van de vertrekken wordt grotendeels uitgevoerd in eigen beheer. Uiterekend dat element in de bedrijfsvoering besteedt het Muiderslot dus niet uit. "Dat heeft deels te maken met de unieke omgeving van het museumgedeelte", verklaart Van der Mijl. "Ik wil daar geen rouwdouwers van schoonmakers in, dat doen we liever zelf."

Maar waarom het ict-onderhoud dan wel? "Voor ons is tot op de cent duidelijk welke kosten we de komende jaren hebben. Er staan ons op ict-gebied geen onaangename verrassingen te wachten. De passantenstroom heeft niet te lijden gehad onder de recessie, maar in deze periode is het toch de vraag of dat zo zal blijven. Een vaste prijs geeft je dan een belangrijk houvast."

## GRATIS ZON

Een branche die wel te lijden heeft onder de recessie, is de wereld van de zonnestudio's. De zon aan de hemel doet immers gratis zijn werk, redeneren mensen, dus waarom zou je nog onder een zonnepaneel kruipen om een bruin kleur-tje te krijgen?

"Nee, het gaat niet best in deze sector, de branche heeft de belangstelling voor deze luxe zien teruglopen", zegt Esther Leij, operations & sales director van het nieuwe abonnementsstelsel Sunclubcard.nl. Leij heeft al eerder met dit bijltje gehakt. Ze stond samen met haar man aan de wieg van een inmiddels nationaal werkend abonnementsstelsel voor sportscholen. Op die manier hoeven abonneementhouders niet telkens opnieuw entree te betalen en wordt geen herhaalde kostendrempel opgeworpen. Die aanpak wil Leij (samen met haar broer en zakenpartner Toine) nu herhalen in de zonnestudiosector: met deze abonnementsstructuur moet de branche een nieuwe impuls krijgen.

"Mijn filosofie is: doe waar je goed in bent en laat specifieke kwesties over aan anderen", vertelt Leij in haar zonnestudio in Lelystad. "Ik weet prima hoe ik een abonnementsstructuur moet organiseren, en hoe ik daar de belangstelling bij anderen voor moet aanwakkeren, maar automatisering is niet 'mijn ding'. >>>