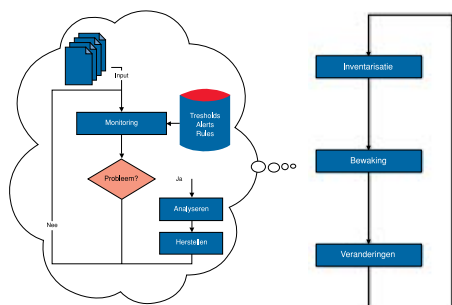


Operationeel beheer: een waakzame partner

IT-systemen worden voortdurend complexer. Tegelijkertijd kiezen grote organisaties er in toenemende mate voor om (delen van) hun IT-dienstverlening te outsourcen. Daardoor kan een leemte ontstaan met betrekking tot de continuïteit van uw systeem en de applicaties. Wie zorgt ervoor dat uw IT te allen tijde in de lucht blijft? En wie voelt zich net zo betrokken bij uw bedrijfskritische applicaties als uzelf?

Voor MITS (Managed IT Services) van Info Support is Operationeel beheer één van de drie kerntaken die we uitvoeren voor onze opdrachtgevers. Operationeel beheer houdt in dat we het systeem en de applicaties van uw organisatie - op afstand - via een digitale verbinding nauwlettend in de gaten houden volgens een vooraf overeengekomen patroon. De dienstverlening bij Operationeel beheer bestaat uit de volgende drie componenten:

- Monitoring van de IT-infrastructuur en -applicaties
- Veranderingstrajecten initiëren en begeleiden
- Serviceverlening bij vragen & calamiteiten



Monitoring van de software

MITS gaat daarbij te werk via een zorgvuldig vastgelegd traject. Een inventarisatie van uw IT-infrastructuur bepaalt welke aspecten moeten worden gemonitord (log-files, performance counters). Vervolgens stellen we samen met de klant de 'alerts' en 'thresholds'

vast. Dit zijn de normen die bepalen wanneer er ingegrepen dient te worden. Zo kunt u zelf aangeven hoe streng uw systemen moeten worden bewaakt. Na de inventarisatie kan het beheer op afstand van uw systeem beginnen. Op basis van een vooraf vastgestelde frequentie vindt een monitoringcyclus plaats. Voor bedrijfskritische applicaties kan monitoring meerdere keren per dag of continu plaatsvinden, voor minder belangrijke applicaties kunt u kiezen voor een controlecyclus op weekbasis. Wanneer onze mensen een onregelmatigheid tegenkomen, treedt een vast draaiboek van probleemanalyse, herstel en registratie in werking. Vanzelfsprekend wordt u via regelmatige rapportages op de hoogte gehouden van het functioneren van uw IT-infrastructuur.

Veranderingstrajecten en servicedesk

Naast deze 'zoek en herstel'-functie is verandingsmanagement een andere belangrijke taak van Operationeel Beheer. Door dynamische markten en nieuwe technologieën veranderen de eisen die u aan software stelt immers regelmatig. MITS zorgt ervoor dat deze wijzigingen zorgvuldig worden verwerkt in het beheerplan zodat dit precies gelijk blijft lopen met de realiteit van uw infrastructuur. Tenslotte beschikt MITS over een servicedesk die bemand wordt door onze eigen, uitstekend gekwalificeerde, medewerkers. Daar kunt u altijd terecht voor vragen, of wanneer zich onverhoopt toch nog

Kijk voor meer informatie op www.infosupport.com of bel +31 (0) 318 - 55 20 20 (NL) of +32 (0) 15 28 63 70 (BE)



een storing in de software mocht voordoen. Zo biedt MITS met Operationeel beheer een vorm van dienstverlening die tal van voordelen biedt boven het aanhouden van een eigen beheerdienst:

- Inhoudelijk beter toegerust
- Grotere bezetting, dus meer flexibiliteit
- (Realtime) monitoring
- Gunstige (flexibele) kostenstructuur

Een solide organisatie

De eisen waar wij als beheerpartner aan moeten voldoen zijn hoog. Naast kennis en creativiteit is continuïteit een cruciale factor: kennismanagement en het borgen van processen moeten van het hoogste niveau zijn. Info Support biedt daarbij een uitstekende omgeving voor de dienstverlening van MITS. Wij leveren al jaren opleidingen en consultancy aan Top-500 organisaties in Nederland en België. Met die ervaring kunnen we via MITS een aantal unieke service-instrumenten bieden:

• Kennisvoorsprong

Het Kenniscentrum van Info Support legt zich al sinds onze oprichting in 1986 toe op kennisverwerving en kennisoverdracht door middel van cursussen. Het Kenniscentrum mocht zich als eerste in de wereld(!) 'Microsoft Gold Partner voor Learning Solutions' noemen en organiseert regelmatig cursussen en seminars voor Microsoft Nederland en België. Het Kenniscentrum richt zich echter ook op andere technologieën, zoals Java. Voor MITS is ons Kenniscentrum een adviesorganisatie die bijvoorbeeld researchassistentie kan verlenen.

Managed IT Services (MITS):

- Applicatiebeheer
- Operationeel beheer
- Productondersteuning

• Hoge kwaliteit medewerkers

Info Support is één van de weinige IT-bedrijven waar een relevant hbo- of wo-diploma een verplichte toegangseis is voor IT-medewerkers. Daarnaast houden we hun kennis op peil met interne en externe trainingen, en met interne technologiepresentaties. Zo bent u verzekerd van een hoogwaardige service door kundig personeel.

• Kwaliteitsborging en procesbeheersing

Bij Info Support vormen kwaliteitsborging en procesbeheersing een cruciaal onderdeel van de bedrijfsfilosofie. Uitgangspunt daarbij zijn de ITIL-richtlijnen. Dit zorgt voor zowel kwalitatieve als kostentechnische voordelen. De ITIL-richtlijnen worden daarnaast aangevuld met onze eigen best practices.

• Testruimte

Vooral bij calamiteiten is het van groot belang dat de beheerder mee kan kijken met de gebruiker. Omdat we niet altijd aangesloten zijn op het bedrijfsnetwerk van de opdrachtgever heeft MITS hiervoor speciaal een testruimte ingericht. In deze ruimte kan de actuele versie van uw applicatie worden gedraaid zodat problemen snel kunnen worden opgespoord en verholpen.

• Servicedesk

De medewerkers van onze Servicedesk zijn uitstekend gekwalificeerd, zodat ze uw vragen direct kunnen beantwoorden of u in ieder geval snel met de juiste persoon kunnen doorverbinden. Zo is een helder oplossings-traject altijd binnen handbereik.



Advanced Infrastructure Solutions
Business Process and Integration
Custom Development Solutions
Data Management Solutions
Information Working Solutions
Learning Solutions



Kijk voor meer informatie op www.infosupport.com of bel +31 (0) 318 - 55 20 20 (NL) of +32 (0) 15 28 63 70 (BE)