



Behouden en beschermen

Met de jaren zijn we met zijn allen steeds meer gaan vertrouwen op digitale informatie. Het is de solide basis van menig organisatie. Met het groeiende vertrouwen nam ook de bedreiging toe van hackers, virussen en nationale rampen. Bedrijfskritische systemen en netwerken bleken kwetsbaar en de directies van bedrijven werden (en worden) hier steeds vaker op aangesproken. De hoge kosten die gepaard gaan met het uitvallen van computersystemen hebben ertoe geleid dat bedrijven continuïteit en optimale beschikbaarheid als twee kritische IT-criteria zijn gaan beschouwen. Dit is niet langer alleen de verantwoordelijkheid van de IT-afdeling. CEO's over de hele wereld hebben een extra taak op hun bord gekregen: data security en daarmee bedrijfscontinuïteit.

Uit een pan-Europees onderzoek van Unisys blijkt dat 54 procent van de Europese bedrijven niet beschikt over een formeel disaster recovery-plan dat de volledige IT-infrastructuur dekt. 18 procent heeft zelfs helemaal geen disaster recovery-plan! Ongelooftlijk in een wereld waarin ondernemingen verwachten dat hun systemen zonder onderbreking werken, 24 uur per dag, 7 dagen per week. Geplande of ongeplande uitval vertaalt zich immers in gemiste kansen en hogere kosten.

Hoewel er veel formules bestaan om de kosten van systeemuitval te berekenen, zullen de meeste managers simpelweg roepen dat systeemuitval in de huidige zakenwereld gewoonweg onaanvaardbaar is. Begrijpelijk, maar niet altijd even reëel. Uit het vruchtbare partnership van Dell en Oracle is hier een oplossing voor ontwikkeld. Dell en Oracle hebben een 'high-availability' architectuur gecreëerd die bijdraagt aan de minimalisatie van geplande en ongeplande downtime om welke reden dan ook: systeemstoringen, rampen op locaties, gebruikersfouten, gegevensvermindering of onderhoudswerkzaamheden. Hiermee willen we bedrijven helpen om die mate van beschikbaarheid te realiseren, die het beste past bij hun serviceniveaudoelstellingen.

Het partnership tussen Oracle en Dell werpt voor beide partijen z'n vruchten af. In juni van dit jaar kreeg Dell van Oracle de Best Newcomer Award uitgereikt. Deze award wordt jaarlijks toegekend aan de Oracle-partner die in het achterliggende jaar de snelste groei heeft laten zien. Wij zijn erg trots op deze onderscheiding en stellen deze blijk van waardering voor ons partnership dan ook zeer op prijs.

Mocht het ondanks het feit dat er een degelijke high availability structuur is gecreëerd toch onverhoopt misgaan, dan is een solide data recoveryplan onmisbaar. Bereken maar eens wat een aantal cijfers voor uw business betekenen... 95% uptime klinkt weliswaar erg betrouwbaar, in de praktijk betekent het toch nog altijd dat er 18 dagen lang geen business is!

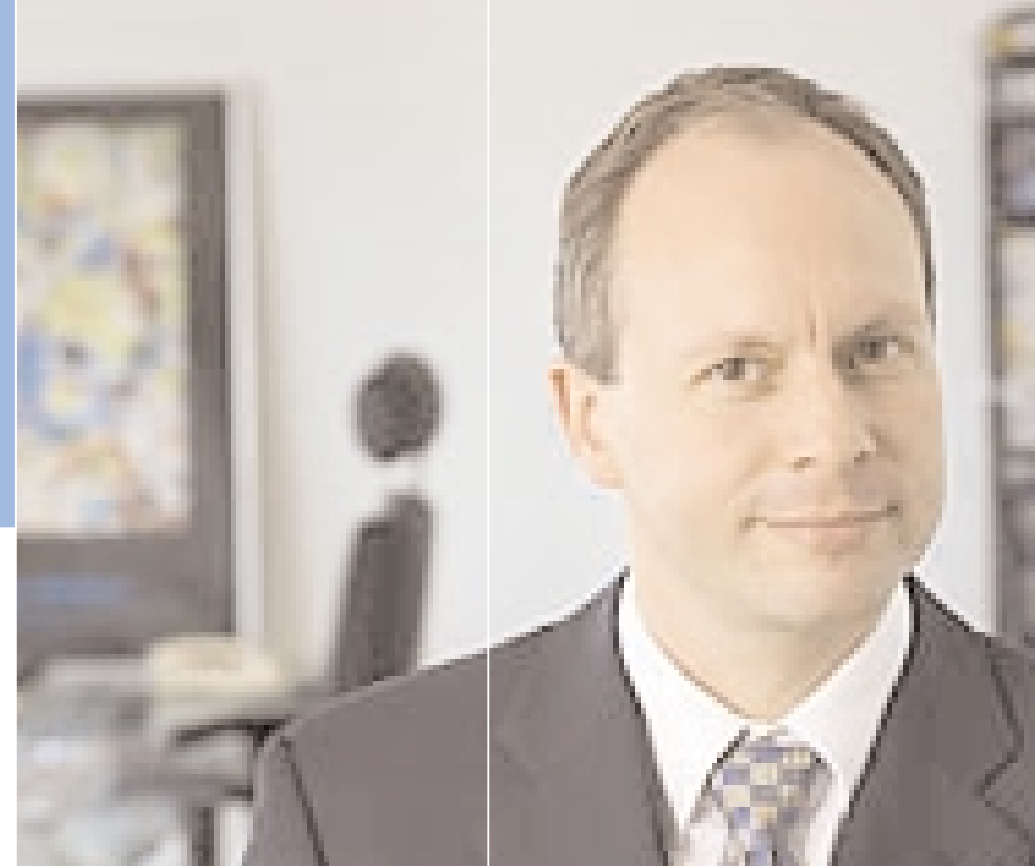
Meer over het belang van disaster recovery en bedrijfscontinuïteit kunt u lezen in het interview met Chris Verhoef, hoogleraar informatica in deze nieuwe Executive.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Jeanine van der Vlist, General Manager Dell BV

Chris Verhoef is hoogleraar informatica bij de Vrije Universiteit Amsterdam, en wetenschappelijk hoofadviseur bij de Deutsche bank AG, New York, USA. Chris houdt zich bezig met de complexe ICT problemen in de industrie. Zowel op technisch, als management, en strategisch niveau om de complexiteit te verlagen.



door projecten vooraf heel goed door te laten rekenen. Kijk naar de Betuwelijn. Iedereen met verstand van zaken heeft die lijn de grond in gerekend, maar de overheid hield zich doof. We noemen dit wel de paradox van Cobb: We weten waarom projecten mislukken. We weten ook hoe we dat in de toekomst kunnen voorkomen. Waarom komt er dan geen eind aan de mislukkingen?"

Over de balk

"Je moet dus ontzettend uitkijken met grote IT-projecten. Op zich is dat niet nieuw. Al decennia lang gaan er grote projecten naar de kelder. Maar wel nieuw is dat er steeds grotere sommen geld mee gemoeid zijn. Laatst maakte Rolls-Royce bijvoorbeeld bekend dat het een samenwerking aanging met automatiseerder EDS voor een bedrag van liefst 45% van de totale marktkapitalisatie van Rolls-Royce. Dat zijn angstaanjagende bedragen. Als daar onoordeelkundig mee wordt omgesprongen overleeft Rolls-Royce dit avontuur niet. De British Computer Society heeft hierover onlangs alarm geslagen, want uit een recent onderzoek (*) blijkt dat nog steeds ongeveer een derde van zulke grote projecten fout

afloopt. De BCS schat de jaarlijkse wereldwijde schadepost als gevolg hiervan op een slordige 300 miljard dollar; 150 daarvan gaan over de balk in de VS en 140 in Europa. De BCS voorziet voor Groot-Brittannië ernstige economische consequenties op een nationale schaal als omvangrijke IT-projecten niet beter worden geleid."

Remedies

"Tegen dergelijke risico's zijn een paar goede remedies. Je moet in elk geval altijd zorgen dat het uitgesloten is dat er een idioot aan het roer van zo'n megaproject komt te staan. Verder moet de besluitvorming rond dit soort projecten rationeler worden. Je zou kunnen denken aan een onafhankelijke begeleidingsgroep, die de macht krijgt om het project - op welk moment dan ook - stop te zetten. Eind vorig jaar deed het Britse ministerie van defensie dit met een project van 118 miljoen pond. Ook moeten er hogere eisen worden gesteld aan de kwalificatie van projectmanagers. En tenslotte zou een universitaire graad in informatica voor software engineers toch wel een minimum vereiste moeten zijn. Je ziet dat in tal van beroepen universitaire diploma's worden

gevraagd, maar niet in de IT. Een röntgenoloog kan zonder universitaire papieren nergens aan de slag. Maar de programmeur, die de software voor ziekenhuisapparatuur schrijft, wel. Dat rijmt niet. Als je ziet hoe groot de faalkosten zijn van megaprojecten, waarom investeert onze overheid dan niet wat meer in de opleiding van werkelijk goed gekwalificeerde IT-deskundigen? En waarom gaan we dan niet over op een degelijk systeem van licensering van IT-professionals?"

() 'The Challenges of Complex IT Projects', samengesteld door een gezamenlijke werkgroep van de Royal Academy of Engineering en de British Computer Society, april 2004 zie hiervoor www.raeng.org.uk en www.bcs.org*

Tekst | Fred Teunissen
Foto | Norbert Waalboer

EXECUTIVE^{tp}

Jaargang 2 | Nummer 2 | Oktober 2004

Samenwerking



Dell en Oracle: Eén en één is drie

Disaster recovery en
bedrijfscontinuïteit

Behouden en beschermen

Colofon

Executive is een uitgave van Dell BV.
Executive komt vier keer per jaar uit.

Adres | Dell BV
Kabelweg 37, 1014 BA Amsterdam
Telefoon: (020) 674 50 00
Email: ingrid_goos@dell.com
Internet: www.dell.nl

Tekst | Ingrid Goos, Aad Jan Roos,
Amanda de Ruwe, Peter Steeman,
Fred Teunissen, Jeanine van der Vlist

Fotografie | Dirk Kreijkamp

Redactie en productie |
Sterk Werk Communicatie

Vormgeving en technische realisatie |
Kontrast Kommunikatie b.v.

Indien u Dell Executive in het vervolg niet wenst te ontvangen, kunt u dit kenbaar maken via ingrid_goos@dell.com.



Johan Doruiter
Managing Director Oracle Nederland BV

Grid computing

Grid computing is een manier om IT middelen in te zetten. Tot nu toe wordt er vaak in 'eilanden' of per project gedacht bij investeringen en installaties van geautomatiseerde systemen. Daardoor raken investeringen, kosten en capaciteit verspreid en verdeeld. In veel zakelijke omgevingen wordt de beschikbare server capaciteit slechts voor 30% benut. Door de niet-gebruikte capaciteit aan te bieden aan andere afdelingen, toepassingen of zelfs organisaties, kunnen investeringen in infrastructuur beter benut worden. Het concept om dit op een gestandaardiseerde manier te doen voor software wordt 'grid computing' genoemd. Grid computing zorgt ervoor dat vele kleine computer systemen zich gedragen als één grote computer.

Eén en één wordt drie

Partnership Dell en Oracle:

Dell is de eerste partner die wereldwijd een kant- en- klare configuratie aanbiedt

van Oracle Standard Edition One in combinatie met Dell PowerEdge servers. Binnen

Nederland is de samenwerking opvallend succesvol. "Het is een samenwerking

die past bij de ambities van beide bedrijven", aldus General Manager Dell BV

Jeanine van der Vlist. "Zowel Oracle als Dell zijn entrepreneurs", vult Johan Doruiter,

Managing Director Oracle Nederland BV aan. Het succes van de samenwerking

blijkt uit de Best Newcomer award die Dell van Oracle Nederland ontving voor de

resultaten van het afgelopen jaar.

Eén enkel aanspreekpunt

De samenwerking tussen Oracle en Dell komt niet uit de lucht vallen. "Het past al langer in het streven van Dell om de klant totaaloplossingen te bieden", aldus Jeanine van der Vlist. "We denken mee over infrastructuurproblemen, kijken waar IT-kosten verlaagd kunnen worden. Onze oplossing bestaat vervolgens uit meer dan alleen hardware. In dit geval Oracle-producten in combinatie met onze hardware en diensten. Voor een klant die kiest voor deze oplossing is

het een logisch vervolg dat hij de hardware ontvangt met de Oracle-oplossing geïnstalleerd en klaar voor gebruik. Klanten willen makkelijker inkopen. Ze hebben behoefte aan één enkel aanspreekpunt. Het is een samenwerking die past bij de ambities van beide bedrijven."

Niet alleen vanuit het perspectief van de klant is het een logische combinatie. "Beide bedrijven delen eenzelfde visie", vindt Johan Doruiter. "Zowel Oracle als Dell zijn entrepreneurs.

Daarin zijn we anders dan onze concurrenten. De innovatieve wijze waarop zowel Oracle als Dell in een vroeg stadium onderdeel van onze bedrijfsvoering en producten hebben gemaakt is daar een sprekend voorbeeld van. Beiden zoeken we continu naar wegen om de kosten voor de klant zo laag mogelijk te houden. En zowel Oracle als Dell kennen hun klanten. De relatie met bestaande klanten wordt optimaal benut omdat je profiteert van elkaars kennis over die klant. We vullen elkaar heel goed aan. Eén en één wordt dan drie."

Focus op standaarden

Het partnership vergroot niet alleen het klantgemak maar draagt ook bij tot een verlaging van kosten. Van der Vlist: "Ons unieke business-model stelt ons in staat te leveren tegen lagere kosten. Maar dat is maar een deel van het succes.

Deze vorm van gridtechnologie die door Dell wordt ondersteund zorgt voor een aanzienlijke verlaging van IT-kosten."

Uniek

Het succes van de gekozen strategie blijkt uit het toekennen van de Best Newcomer award door Oracle aan Dell. Deze award wordt jaarlijks toegekend aan de nieuwe Oracle-partner die in het achterliggende jaar de snelste groei heeft laten zien. Doruiter: "Dell heeft als nieuwkomer het meeste gebracht qua omzet. Daarnaast hebben we dit jaar met geen andere nieuwe partner in het eerste jaar zoveel initiatieven ontplooid. Dankzij Dell hebben we ons aandeel in een

"Klanten willen makkelijker inkopen"

nieuw marktsegment vergroot."

Voor Van der Vlist betekent de award vooral erkenning voor het werk dat verzet is en bevestiging dat de klanten vertrouwen hebben in de Dell-Oracle-combinatie. "Het is leuk om van de zijde van Oracle te horen dat we uniek zijn in de resultaten die we het afgelopen jaar geboekt hebben."

Kinderschoenen

Wat heeft de toekomst voor Dell en Oracle in petto? Van der Vlist: "Dell zal de implementatie van grid-technologie blijven stimuleren met op Oracle's clustertechnologie (Oracle 10g RAC) gebaseerde oplossingen. Wanneer het gebruik van grid computing verder toeneemt, zijn dat ontwikkelingen waar we op in zullen spelen. Het concept waarbij plug and play utility ready servers, voorzien van Oracle, op afroep beschikbaar zijn om in je netwerk te implementeren, staat nog in de kinderschoenen. Zowel Dell als Oracle werken actief mee aan het realiseren van dergelijke concepten."



Jeanine van der Vlist
General Manager Dell BV



Tekst | Peter Steeman

Foto | Dirk Kreijkamp

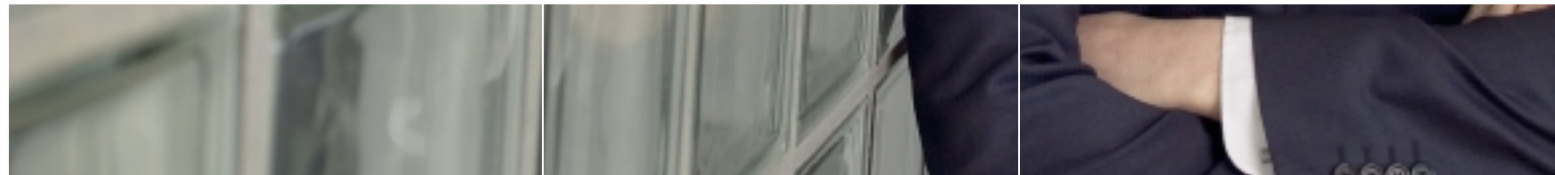
Het partnership tussen Dell en Oracle maakt het voor klanten steeds makkelijker om bedrijfskritische IT-systemen aan te schaffen en te implementeren op gestandaardiseerde, kosteneffectieve technologie. De Dell-Oracle kant-en-klare SE1 configuratie bestaat uit Dell PowerEdge 2600 of 2650 Servers. De configuratie is een voorbeeld van de missie van beide bedrijven om de kosten van zakelijk computergebruik omlaag te brengen. Voor het eerst wordt bedrijfskritische computertechnologie - zoals Oracle's toonaangevende database - bereikbaar voor alle ondernemingen. De uitgebreide ervaring van Dell in de servermarkt stelt het bedrijf in staat om een Oracle databaseplatform te bieden dat gemakkelijk is in aanschaf, implementatie en beheer.

Wereldwijd werken beide ondernemingen bijvoorbeeld in China samen om klanten een enkel loket en aanspreekpunt te bieden voor grid computing. Doruiter: "In China kun je met eigen ogen zien dat die markt booming is. Ik was laatst in Sjanghai. Iedere week wordt daar wel een nieuwe wolkenkrabber in gebruik genomen. De IT-behoefte groeit navenant. Chinese bedrijven hoeven geen afscheid te nemen van een bestaand netwerk voor ze over kunnen stappen op een andere standaard. Daar wordt gebouwd aan een nieuwe IT-infrastructuur. Door het maken van die inhaalslag ligt er een enorme potentie en is de acceptatie van nieuwe standaarden in deze emerging market enorm. Binnen de Benelux is het vertrouwen van klanten in grid-computing aan het groeien."



Professor Chris Verhoef over continuïteit:

"Onoordeelkundig omgaan met ICT vormt steeds groter risico."



Eenderde van alle grote IT-projecten mislukt. Deze interne calamiteiten spreken

minder tot de verbeelding dan branden of aanslagen, maar hun uitwerking op de

bedrijfsvoering is niet minder verwoestend. Chris Verhoef, hoogleraar informatica aan

de VU in Amsterdam, over de enorme impact van 'geruisloze rampen' en over de

noodzaak om betere IT-roergangers op te leiden.

"Als je bedrijfskritische systemen uitval- len heb je maximaal 72 uur. Dat is een ervaringsfeit. Binnen drie etmalen moet je weer up and running zijn. Dan heb je een goede kans dat je klanten niet weglopen en dat je orderstroom weer snel op gang is. Gaat het langer duren dan zit je in zwaar weer. Een totaalbeeld van de schade die je dan oploopt heb je pas jaren later. Dat komt omdat de effecten van zo'n crisis nog heel lang doorwerken." Het Amerikaanse tijdschrift Computer World ontdekte in 1998, vijf jaar na de eerste aanslag op het World Trade Center in 1993, dat 150 van de daar toen gevestigde bedrijven in de tussentijd failliet waren gegaan, vertelt

Verhoef. "Een soortgelijk onderzoek naar de effecten van nine eleven is bij mijn weten nog niet gedaan, maar het is wel duidelijk dat veel grote bedrijven lering hadden getrokken uit de aanslag van 1993. Het merendeel van

"Je moet ontzettend uitkijken met grote IT-projecten"

de getroffen bedrijven in de Twin Towers had binnen 24 uur de systemen weer in de lucht. Sommigen zelfs binnen een half uur. Ik noem dit soort grote calamiteiten wel eens freak accidents. Het risico dat je erdoor wordt getroffen is klein, maar je kunt je

systemen en je data er wel goed tegen beschermen. Met een uitwijkcentrum, dat zich op een behoorlijke geografische afstand bevindt, kun je in geval van nood binnen drie minuten weer terug zijn in je business."

Groter risico

"Heel anders ligt dat bij interne calamiteiten, zoals een mislukte ERP-implementatie. De schade die dat veroorzaakt, kan enorm zijn. Hier liggen dus ook grote risico's. Kijk maar naar Quest, een dochter van de ICI Group. Dit bedrijf kreeg het nieuwe ERP-systeem niet goed aan de praet. Gevolg: de klanten liepen weg en de beurskoers duikelde in één dag met 39%. Of neem Iduna, een dochter van Van Heek-Tweka. Daar ging het helemaal mis bij de installatie van een groot IT-systeem, waardoor de onderneming geen bestellingen meer kon doen bij de eigen leveranciers. Dat is dodelijk. Niet lang daarna werd ook de moedermaatschappij meegetrokken in het faillissement. Een ander bekend voorbeeld is Hagemeijer. Ook daar flopte de installatie van een groot systeem. Het marktaandeel nam daarop in korte tijd af van 22% naar 18%. Veel van zulke ellende kun je voorkomen