

Systeembeheer in het MKB

MKB versus corporate

OS3 Project 32 - ing. Jeffrey Barendse
Begeleider dr. Mark van der Zwaag

Hypotheses

- MKB heeft eenvoudige ICT behoeften
- ICT doelstellingen MKB
 - Verstoringen tot een minimum beperken
 - Verstoringen zo snel mogelijk verhelpen
 - Prijs/prestatie verhouding vanuit klantperspectief
 - Veranderingen tot een minimum beperken
- Het MKB werkt adhoc en moet over naar procedurele werkwijze
- Het MKB dient zelf minimaal belast te worden met ICT zaken

Kerngegevens MKB 2004^[1]

- 99% bedrijven in Nederland is MKB
- 56% werkgelegenheid is in het MKB
- 50% winst komt uit het MKB

- MKB gemiddeld

- 6 medewerkers
- Winst per medewerker € 9.257,-

- Groot bedrijf gemiddeld

- 509 medewerkers
- Winst per medewerker € 11.780,-

MKB definitie^[2]

● Medewerkers

- Micro < 10
- Klein 10 tot 49
- Midden 50 tot 249
- Groot > 249

Onderzoeksmethode

● Interviews

- Selecte groep van 10 bedrijven uit het MKB
- Hypotheses toetsen

● Kwalitatieve enquête

- Opgesteld op basis van eerste interviews
- Getoetst in vervolg interview
- Voor kwantitatieve enquête in later stadium

Procedurele werkwijze

	Systeembeheerder	MKB
Backup & restore	Stelt op, voert deels uit	Dagelijkse backup
Configuratiebeheer Licentiebeheer Versiebeheer	Stelt op, voert uit	
Beveiliging	Stelt op, voert uit	
Helpdesk	Stelt op, voert deels uit	Meldingsprocedure
Namespace	Stelt op, voert uit	
Services	Stelt op, voert uit, definieert services	Kiest services (SLA)
Monitoring	Stelt op, voert uit	Overleg, bijsturing

Procesbeheersing

- Universele procesbeheersing (software)
- ISO 9001:2000^[3]
 - Kwaliteitsmanagementsystemen
- IT service CMM^[4]
 - Niveau bepaling klant/aanbieder
- ITIL
 - IT best-practice (tips)

Conclusie

● Attitude

- Geen ICT maar nachtrust
- Daadkracht (organisatie structuur)

● Systeembeheer

- Externe partij
- Samenwerkingsverband MKB

Mogelijkheden

- “Met een reëler tarief en een creatievere attitude kunnen ICT dienstverleners nu meer succes halen in het MKB dan bij grote ondernemingen”^[5]
- “Omdat leveranciers niet in staat zijn een auto te maken, moeten de afnemers maar een monteursdiploma halen om in staat te zijn uit de brokstukken, die de dienstverleners wel kunnen leveren, hun eigen auto in elkaar te sleutelen”^[6]

Vragen

- Tijd, zin en gelegenheid?

- Lees verslag

- Opmerkingen, etc.?

- j.barendse@wireitup.nl
- +31 (0)6-20634818

Bronvermelding

- [1] Jaarbericht 2004, mei 2005, Koninklijke Vereniging MKB Nederland, http://www.mkb.nl/html/Jaarbericht_2004.pdf
- [2] Aanbeveling 03/361/CE: Definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, 6 mei 2003, Europese unie, <http://europa.eu.int/scadplus/leg/nl/lvb/n26026.htm>
- [3] Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen (ISO 9001:2000), december 2000, NEN
- [4] The IT Service Capability Maturity Model RC1, 28 januari 2005, Frank Niessink, Viktor Clerc, Ton Tijdink, en Hans van Vliet, <http://www.itservicecmm.org/doc/itscmm-1.0rc1.pdf>
- [5] MKB vangt klappen ICT sector ten dele op, 27 februari 2003, Ernst en Young, http://www.ey.nl/?pag=956&nieuws_id=1553
- [6] Natuurlijk wil het MKB geen ICT, 10 november 2002, ZBC Consultants BV, <http://www.zbc.nu/main.asp?chapterid=1414>