

# Grip en controle op security

## De tijd van brandjes blussen is voorbij

ERP4IT ■

**Door: Danny Hemminga/John Troch** Security is een zorgenkindje. Regelmatig komen organisaties in het nieuws vanwege gehackte websites, gecompromiteerde onderliggende netwerken en databases of omdat privacygevoelige informatie op straat komt te liggen. Zorgvuldig opgebouwde merkreputatie blijkt dan uitermate broos. Het is dan ook terecht dat security hoog op de agenda staat van menig CIO.

“IT is niet langer meer uitsluitend ondersteunend aan de business, het is steeds meer een enabler van die business.

Danny Hemminga



John Troch



Idealiter wordt security niet ondergebracht in een aparte afdeling, maar is het geïntegreerd in het gehele kwaliteitsmanagement proces. Dat proces moet over de hele IT-keten heen worden gemanaged en op alle niveaus, van strategisch tot tactisch en operationeel. Security als een ‘stand alone’ dienst, zonder noemenswaardige integratie met de andere IT- en bedrijfsprocessen, zal het niveau van brandjesblusser niet zo snel ontstijgen. En als er al preventieve successen zijn, zullen die slechts op deelgebieden werken. Terwijl je pas volledige grip en controle krijgt over security, als het over de gehele lifecycle van producten en diensten wordt ingebed. Pas dan levert security de optimale veiligheid en betrouwbaarheid.

### Integrale aanpak

IT is niet langer meer uitsluitend ondersteunend aan de business, het is steeds meer een enabler van die business. Vooruitstrevende IT draagt bij aan het bedrijfsresultaat. Een integrale aanpak van security speelt hierin een belangrijke rol. Up to date compliancy, flexibele autorisatieprocessen, monitoring over de hele keten heen, technologische expertise die datalekken voorkomen, zijn allemaal voorbeelden die een enorme bijdrage leveren.

Ze zorgen er niet alleen voor dat de business niet wordt geconfronteerd met nodeloze verstoringen, maar het zet ook de deuren richting innovatie wijd open. Goede kwaliteitsmanagement, en dus security, in iedere fase van de lifecycle - of dat nu de requirementsfase betreft of de build-keten, het beheerge-

### Paphos Group

De Paphos Group is gespecialiseerd in het implementeren van ERP4IT. Dit is een integrale benadering waarbij de IT-organisatie als een business wordt gemanaged. De nieuw verworven inzichten in de eigen processen – van IT-governance tot portfolio management, van quality assurance tot security, van asset management tot service level rapportage – bieden veel meer grip en controle. Vanuit die stabiele positie levert IT veel meer waarde aan de organisatie. Dit hele proces van het managen van de IT-organisatie als een business, voeren we uit in overzichtelijke stappen van drie maanden met resultaatgarantie. Zo krijgt u niet alleen IT dat de dingen goed doet, maar met name IT dat de goede dingen doet.

deelte of zelfs het uitfasen van diensten of systemen - geeft voor-sprong op concurrenten.

### Bruggen slaan bij Achmea

Paphos werkt onder meer voor Achmea, waar een van de grootste IT-organisaties van Nederland (3500 interne medewerkers) actief is. De security strategie van Achmea was en is uitmuntend, ze behoorden zelfs tot de drie meest visionaire bedrijven op dat gebied. Het punt was alleen dat security op operationeel gebied nog grotendeels ontwikkeld en geborgd moest worden. Onze hoogste prioriteit was het vertalen van het beleid naar de operatie. Inmiddels, een jaar na dato, is er een goed lopende security operatie. Het mooie is dat over de hele linie de verantwoordelijkheden worden genomen. Het is onder de mensen duidelijk dat security absoluut invloed heeft op het behalen van KPI's. Een dergelijk resultaat in zo'n korte periode is alleen mogelijk als je aansluiting hebt met andere disciplines zoals project- en portfolio management. Wat wij in feite doen is het slaan van bruggen tussen al die eilandjes, met als uiteindelijk streven één homogene organisatie.

### Opwaarderen

Aangezien alles in een organisatie qua tijdsverloop, functie en niveau met elkaar samenhangt, kun je je daar dan ook maar beter adequaat op inrichten. Zodra men dit inziet en onderkent, wordt het mogelijk om security management op te waarderen van lokale brandbestrijding naar bedrijfsbrede brandpreventie.

Arjen van Berkum

Column



## Klant van de klant denken is dodelijk

Bij nogal wat organisaties hoor ik de ICT afdeling praten over de klant van de klant. Wie daarmee bedoeld wordt, ik heb geen idee. Maar het maakt wel duidelijk dat er iets mis zit bij bedrijven tussen de staf (ICT) en de lijn (de business). Dit denken leidt tot stijgende ICT kosten, vergrote complexiteit in processen, overbodige standaardisatie, escalaties, stokkende innovatie en uiteindelijk tot stilstand.

Het feit dat er binnen veel ICT afdelingen “business managers” rondlopen is zonde van het geld en de tijd. Aan de ene kant laat de business zich niet managen en aan de andere kant geeft het aan dat je de business moet managen als ICT afdeling. Overbodige complexiteit en zichzelf bezig houdende functionarissen die papier produceren. Morgen mee stoppen. De businessleader van tegenwoordig begrijpt ICT wel, ook dat er oude meuk in de kelder staat die eigenlijk vervangen moet worden. Maar wees er eerlijk en transparant over, probeer het niet te managen.

*“Overbodige complexiteit en zichzelf bezig houdende functionarissen die papier produceren”*

Hoe dichter de ICT functie bij de werkelijke klant kan komen hoe beter ICT kan begrijpen hoe het werkt en hoe te ondersteunen. Ik ken organisaties waar ERP een belangrijke rol speelt en de mensen van ICT zitten daar tegen de klant aan. Het grote voordeel hiervan is dat er snel geschakeld wordt bij uitdagingen en dat men veel beter begrijpt van elkaar waarom iets kan, niet kan en waarom het soms gewoon moet. Samen op de werkvloer zitten brengt mensen dicht bij elkaar.

Een mooi voorbeeld vind ik werkplekbeheer. Allemaal standaard, allemaal centraal. Maar wie kent de tijd niet dat er een “Ben” rondliep die je computer, je telefoon en dergelijke kon regelen? Vonden we dat niet heerlijk? Nu is “Ben” onderdeel van de anonieme servicedesk en werkt volgens een SLA. Ik heb er een SLA manager een Demand Manager voor niks bij gekregen. Maar draagt dat toe aan betere service?

Als ICT vergeet waarom ze bestaat. Klanten niet meer herkent maar alleen nog kan denken in klanten van de klant en interne waardeketens en dergelijke dan is de ICT functie rijp voor afbraak en integratie in de lijn. Niet alleen verkort het de afstand tot het primaire proces maar wordt het innoverend vermogen naar klanten toe door ICT hier weer groter van. De voordelen van centrale infrastructuur wegen wat mij betreft dan niet op tegen de nadelen van afstand, business managers en in klant van de klant denken.

■ Arjen van Berkum is managing director van de Betula Group. Als adviseur werkt hij in binnen en buitenland op het snijvlak van ICT, HR en Business