

BLOG

"Het werk is nergens zo **divers** als bij **Managed Services**"

De uitdaging van André



André Groenendijk

Service Delivery Manager bij Managed Services

ICT Group staat erg bekend om zijn projectentak, maar we leveren ook Managed Services. En dat bedrijfsonderdeel is volgens Service Delivery Manager André Groenendijk het leukst om voor te werken. “Want nergens is de diversiteit in het werk groter dan bij Managed Services. Er is variëteit in technieken die je toepast, in klanten en hun softwareomgevingen, in werkzaamheden. We werken voor alle business units van ICT Group en komen op veel verschillende en vaak bijzondere plekken. Je komt in dit werk in aanraking met veel verschillende bedrijfsculturen. En je moet technische kansen en risico’s kunnen vertalen in businesskansen en -risico’s.”

Managed Services beheert softwareoplossingen in opdracht van klanten met als doel de levensduur te optimaliseren. Het werk bestaat uit twee hoofdbestanddelen: het voorkomen van verstoringen en het reduceren van de impact hiervan mocht zich toch een

storing voordoen; en het up-to-date houden van de omgeving door de bestaande software continu zo aan te passen dat deze blijft functioneren in een continu veranderende omgeving. De breedte van het takenpakket maakt de service engineers bij Managed Services echte



duizendpoten zijn, zegt André. “Het zijn mensen met een flexibele instelling en met de nodige creativiteit. Want problemen oplossen in code die door anderen is geschreven vergt een heel ander soort mentaliteit dan zelf nieuwe code schrijven. Het is de kunst om de techniek zo lang en voorspelbaar mogelijk in de lucht te houden. Daarvoor moet je gedurende de levensduur van een systeem vaak gaandeweg aanpassingen doen in het originele ontwerp. Dat vraagt dat je op een andere manier naar de techniek kijkt, je moet een bepaald soort creativiteit aan de dag leggen.”

André vergelijkt zijn werk wel eens met dat van een BOVAG-garage, waar je in aanraking komt met alle merken en typen auto's. Het doel: een auto tegen zo laag mogelijke kosten zo lang mogelijk laten rijden met een minimaal risico op pech onderweg. “Dat doe je door goed preventief onderhoud, afgestemd op de specifieke auto en op de rijstijl van de chauffeur. En door een hele goede storingsdienst die 24x7 bereikbaar is. Zeg maar de wegwacht als aanvulling op het reguliere onderhoud.”

"Klanten huren ons in om hun gedane investeringen te optimaliseren. Wij moeten hun budget zo slim mogelijk inzetten. Je bent continu aan het kijken hoe je binnen de bestaande kaders de omgeving kunt vernieuwen, zodat je enerzijds tegemoetkomt aan de wens van de business en anderzijds de bestaande omgeving zo lang mogelijk kunt blijven inzetten."



André Groenendijk
Service Delivery Manager bij Managed Services

Businesscase van klanten begrijpen

Veel meer dan in andere takken van sport binnen het ICT-vakgebied moet je bij Managed Services oog hebben voor de businesscase, zegt André. “Klanten huren ons in om hun gedane investeringen te optimaliseren. Wij moeten hun budget zo slim mogelijk inzetten. Je bent continu aan het kijken hoe je binnen de bestaande kaders de omgeving kunt vernieuwen, zodat je enerzijds tegemoetkomt aan de wens van de business en anderzijds de bestaande omgeving zo lang mogelijk kunt blijven inzetten.”

Ook dan kijkt hij weer door de bril van de ‘automonteur’. “Als een onderdeel kapot is en het betreft een relatief goedkope auto voor erbij, kies je eerder voor reparatie. Terwijl iemand die de auto dagelijks voor zijn werk gebruikt best wat meer wil betalen voor vervanging als de garage daarmee kan garanderen dat het euvel voorgoed verholpen is.”

Optimum zoeken tussen preventief en reactief onderhoud

Daarbij zoekt Managed Services altijd naar het optimum tussen preventief en reactief onderhoud. Het onderhoud moet niet te vroeg plaatsvinden, maar zeker niet te laat. We vinden het optimale moment door het inzetten van actieve monitoring van systemen. Ons werk wordt dus meer en meer datagedreven. Met AI ontdekken we patronen en leren we hoe een systeem zich in normale omstandigheden gedraagt. We zien het heel snel als het gedrag begint af te wijken van het normale gedrag. Maar we zien het ook als de omstandigheden veranderen, wat het systeem noodzaakt tot ander gedrag. In beide situaties kunnen we vervolgens tijdig ingrijpen.

Securityrisico's identificeren met AI

Omdat de omstandigheden gedurende de levensduur van software veranderen, moet ook de software mee veranderen. Denk bijvoorbeeld aan de groeiende risico's op het gebied van cybersecurity. André: “Veel systemen die wij onderhouden zijn ontworpen in een andere tijd, in een periode waarin het nog geen gewoonte was om apparatuur aan het internet te hangen en op afstand uit te lezen. In het huidige [Industry 4.0-tijdperk](#) willen



klanten de mogelijkheden benutten van predictive maintenance, maar je moet wel goed kijken hoe je de cybersecurityrisico's die je daarmee introduceert afdicht. Als je nieuwe software ontwikkelt, dan gebruik je tooling die de principes van Security by Design omarmt. Oudere omgevingen zijn echter niet volgens deze visie ontworpen. Daar loop je tegen veel meer uitdagingen aan. Uitdagingen waarbij je verder moet kijken dan je neus lang is en waarbij je veel creativiteit aan de dag moet leggen om een oplossing te verzinnen. Soms moet je de klant adviseren om specifieke apparatuur niet aan het internet te hangen omdat de risico's te groot zijn. Dat moet je wel met duidelijke argumenten kunnen onderbouwen. Dat vraagt dat je stevig in je schoenen staat en de technische risico's goed kunt vertalen in businessrisico's. Businessrisico's die je als service engineer goed kent omdat je vaak jarenlang bij klanten over de vloer komt, waardoor je de mensen en hun bedrijf goed leert kennen."

Engineers nog sneller opgeleid met de HoloLens

Waar het inzetten van AI voor het snel identificeren van securityrisico's of het bepalen van het optimum tussen preventief en reactief onderhoud inmiddels business as usual is, staat het gebruiken van de [HoloLens](#) nog in de kinderschoenen. "Ik verwacht dat het werk van service engineers er ingrijpend door gaat veranderen", zegt

André. "Ze kunnen met deze technologie een collega op afstand laten meekijken naar een probleem en er samen over sparren. Ook gebruiken we de HoloLens om op een laagdrempelige manier documentatie te ontsluiten. Waar het voorheen maanden duurde voordat we service engineers zo hadden opgeleid dat ze naar alle klanten toe konden, kunnen ze nu eerder zelfstandig op pad."

Voor alle business units van ICT Group

Het werk wordt de komende jaren dus alleen maar leuker en uitdagender. Als je aan het begin van je carrière staat, moet je eerst vlieguren maken en dat doe je door zelf code te schrijven. Maar als je dat eenmaal in de vingers hebt en je hebt al op veel verschillende projecten gewerkt, dan is niets leuker dan een baan bij Managed Services. Je werkt voor alle business units van ICT Group en komt derhalve bij veel verschillende bedrijven over de vloer. Bedrijven met verschillende doelstellingen ten aanzien van de techniek. Afhankelijk van de situatie en de doelstelling moet je oplossingen bedenken om de levensduur van de techniek te verlengen. Je zet weliswaar vaak dezelfde technieken in, maar in compleet andere situaties waardoor je compleet andere oplossingen moet creëren. Je doet daarom in dit vak een veel groter beroep op je creativiteit en improvisatievermogen dan wanneer je nieuwe software ontwikkelt.

Wil jij meer weten over het werk bij Managed Services? Bekijk onze [openstaande vacatures en stages](#).

Wil je meer weten over de nieuwste ontwikkelingen binnen ICT Group? [Schrijf je in](#) voor onze nieuwsbrief.