

# Automatisering Gids

www.automatiseringgids.nl ag@sdu.nl

18 november 2011 nummer 46

**Report Carrière** ■ Hot or not - waar kun je het mee verdienen? ■ Online recruitment: goedkoop én arbeidsintensief ■ Prof.dr. Egon Berghout: "We gaan in de ICT onvoldoende voor kwaliteit" ■ Zzp'er worden: carrière met haken en ogen **12-17**



## Sourcing verdeelt geesten

Directies tevreden over kostenbesparing, werkvloer gefrustreerd over dienstverlening

■ NWO-onderzoek legt succes- en faalfactoren bloot

■ Open communicatie doet meer goed dan SLA

– Terwijl operationele medewerkers van uitbestedende bedrijven en van leveranciers op de werkvloer langs elkaar heen praten en werken, is het hoger management doorgaans dik tevreden over de strategische resultaten van IT-outsourcing.

– Waar IT-outsourcing wel een succes is, is dat vaak in hoge mate bepaald door een open relatie tussen uitbesteder en leverancier.

– SLA's, 'afspraak-is-afpraak'-discipline en boetes voor missers dragen nauwelijks bij of werken zelfs ondermijnend.

Dit zijn enkele conclusies uit het zogeheten Symbiosis-onderzoek van de Universiteit van Amsterdam, de Hogeschool van Amsterdam, de Vrije Universiteit en ICT-advisiebureau Verdonck, Klooster & Associates, waarvan de eerste uitkomsten afgelopen woensdag in Amsterdam werden gepresenteerd.

Een van de opmerkelijkste bevindingen is dat de tevredenheid over de outsourcingrelaties blijkt af te hangen van het aansturingsniveau waarop de respondent binnen de organisatie opereert. Managers op strategisch niveau zijn in het algemeen (83 procent) tevreden of meer



**'Hoe hoger in de boom, des te gelukkiger de aap'**

dan dat, maar op tactisch/operationeel niveau geldt dat slechts voor 58 procent van de managers. "Hoe hoger in de boom, hoe gelukkiger de aap", vat onderzoeksleider Guus Delen de situatie samen.

Een verklaring voor de discrepantie in de boeoordeel door het management en door de werkvloer zoekt Delen in de verschillen in de informatiepositie: op tactisch en operationeel niveau leven de hogere strategische doelen weinig en andersom heeft het hoger management nauwelijks weet van de IT-frustraties op de werkvloer. Tactische en operationele managers, die vaak niet of slechts beperkt

zijn betrokken bij de besluitvorming rond de sourcing, hebben vaak wel hooggespannen verwachtingen over verbetering van de dienstverlening door de uitbesteding aan een gespecialiseerd bedrijf. Als de gebruikers de afspraken niet kennen, kan de dienstverlening tegenvallen, zelfs als de leverancier wel degelijk conform de afspraken levert. Daar komt nog bij dat een externe dienstverlener zich al gauw formeler en zakelijker opstelt dan de vertrouwde interne IT-afdeling deed.

Opmerkelijk is dat de discrepantie tussen het oordeel van strategische managers en tactisch/operationele leiding niet alleen werd aangetroffen bij de uitbestedende organisaties maar ook bij de leveranciers. Volgens Delen geldt ook bij de leveranciers blijkbaar dat de uitvoerenden

niet goed op de hoogte zijn van de strategische doelen van contracten waarop zij worden ingezet.

### Nederlands cultuurtrekje

Opvallend ontbrekende 'succesfactoren' zijn de op menige workshop geroemde vendormanagementkneepjes als sturen op afspraken, gedetailleerde contracten en boetes op non-compliance. Ook het al dan niet behalen van SLA's lijkt minder aan de tevredenheid bij te dragen dan een semi-formele of zelfs informele om-

gang tussen uitbesteder en leverancier. Volgens Delen reflecteert deze gang van zaken mogelijk een typisch Nederlands cultuurtrekje: "Maar hoe dank ook: hier werkt sturen op de relatie beter dan sturen op afspraken. Het is effectiever om principes af te spreken dan om regels vast te leggen. Geven en nemen levert meer op dan boeteclausules effectueren."

Rolf Zaai/r.zaai@sdu.nl

➤ **DOSSIER: OUTSOURCING**  
www.automatiseringgids.nl

### —Risiko's—

## Sourcing moet je leren

Hoe belangrijk goed opdrachtgeverschap is, leiden de onderzoekers onder meer af uit het gegeven dat eerste outsourcingen doorgaans minder succes hebben dan tweede outsourcingprojecten. Van tweede outsourcingen voldoet 65 procent aan de verwachtingen. Bij eerste outsourcingen slaagt slecht 18 procent en blijft nog eens 53 procent steken in 'deelsucces'. Hoe belangrijk kennis van zaken is voor outsourcingsucces blijkt ook uit de lijsten met grootste angsten van de betrokken managers: misrekening in de businesscase en falend opdrachtgeverschap zitten zowel bij uitbesteders als bij hun

leveranciers in de top drie van gepercipieerde risico's. Waarbij het volgens de onderzoekers zaak is om te bedenken dat het hier dan wel gaat om twee businesscases: die van de uitbesteder en die van de leverancier. Bovendien laat hun onderzoek zien dat er inhoudelijk maar weinig verband bestaat tussen die twee. Uitbesteders worden vooral gedreven door doelen als kostenreductie op lange termijn, focus op kernactiviteiten en toegang tot IT-kennis en ervaring. Leveranciers gaan vooral voor omzet op lange termijn, toegang tot markten en naamsbekendheid.

### HDD - RAID - Server Crash?



### ACTUEEL

**ISP's knippen af** **3**  
Wereldwijd knijpt een op de drie ISP's de capaciteit van zijn netwerk af. Nederlandse ISP's doen dat zelden.

**Artsen weer op OZIS** **4**  
Nu het EPD is afgeschoten, vallen de zorgverleners terug op de oude OZIS-systemen, die veel minder veilig zijn.

### MARKTMONITOR

**Helpdesk kan beter** **6**  
De ICT-helpdesk is vaak te duur ingericht. Ook zijn gebruikers niet erg tevreden.

**'Internet is grondrecht'** **7**  
Uit onderzoek van SIDN blijkt dat velen toegang tot internet als grondrecht zien.

### TECHNOLOGIE

**Fusion Applications** **8**  
Oracle heeft zijn Fusion Applications geheel opnieuw ontwikkeld. Uitgangspunt zijn businessprocessen.



**Bull in de top van supers** **9**  
Bull verhoogt zijn inspanningen in supercomputers. Daarmee nestelt het bedrijf zich in de top 500.

### IT IN BEDRIJF

**Cloud verwart** **10**  
Cloud lijkt een toverwoord, maar veel is nog onduidelijk rond dit fenomeen. Enige orde in de chaos is broodnodig.



### Betekent IT: Incompetente Technologie?

Neomax deed een onderzoek onder de IT managers van Nederland. Lees het onderzoek online op:

kijk op [neomax.nl/i-t](http://neomax.nl/i-t)

first people then systems **neomax**



gratis boek

van **Brenno de Winter?**

Bekijk de actie op [www.automatiseringgids.nl/winkel](http://www.automatiseringgids.nl/winkel)



[www.automatiseringgids.nl/vernieuwt](http://www.automatiseringgids.nl/vernieuwt)

# INTERNET Onderzoek is deel van brede studie naar de inzet van deep packet inspection ISP's creëren eigen flessenhals

■ Nederlandse ISP's passen noodgreep niet vaak toe

Voor een eindgebruiker is het vaak moeilijk te achterhalen wat de oorzaak is van een stroperig aanvoelend internetverkeer of haperende video. Het probleem blijkt vaker dan verwacht in het aansluitnet te zitten, de infrastructuur waarmee ISP's hun klanten verbinden met het internet. Wereldwijd blijkt bijna een op de drie telecombedrijven bewust de capaciteit van de verbinding van de klanten te verminderen om het verkeer op het netwerk gladjes te laten verlopen, concluderen onderzoekers van de Universiteit van Syracuse in New York. Zij verzamelden in de periode januari tot oktober gegevens van ruim 120.000 testruns die vele duizenden vrijwilligers over de wereld uitvoerden met behulp van het Glasnost-gereedschap. Deze software werd in 2008 ontwikkeld aan het Duitse Max Planck Institute for Software Systems

(MPI-SWS), met als doel meer transparantie in de internetwereld te creëren.

De testresultaten variëren echter flink per land en per provider. Zo ligt het gemiddelde in de Verenigde Staten op 23 procent en liep het afknijpen op BT's regionaal netwerk in Engeland wel op tot 74 procent van de testruns. De onderzoekers nemen alleen ISP's in hun overzicht mee waarbij meer dan honderd testruns zijn uitgevoerd.

#### Vier Nederlandse tests

"In Nederland hebben we maar vier ISP's die voldoende zijn getest: EURONET Orange Nederland B.V. Global AS, TISNL-BACKBONE Telfort B.V., PT KPN Internet Solutions en Ziggo", zegt Marcel Dischinger, een van de ontwerpers van Glasnost. "Al deze ISP's vertonen zeer vergelijkbare resultaten waarbij 80-87 procent van de tests geen tekenen van 'traffic shaping' vertonen. Er is in Nederland geen sprake van systematisch afknijpen." Dischinger maakt wel

een voorbehoud. "Gebruikers die hun ISP verdenken van het gebruik van traffic shaping, zijn meer geneigd Glasnost te gebruiken dan gebruikers voor wie de verbinding geen probleem oplevert. Ook levert Glasnost in enkele gevallen een vals positief resultaat, waarbij de software ten onrechte afknijpen constateert."

Duidelijk is wel dat ISP's regelmatig verkeersmanagement toepassen en dat het patroon sterk varieert per provider en per regio en ook per tijdstip op de dag. Vrijwel alle ISP's hebben een clause in hun voorwaarden die het mogelijk maakt bandbreedtemanagement toe te passen. Details over de inzet daarvan worden doorgaans niet verstrekt.

Dischinger ontwikkelde Glasnost – Russisch voor openheid – als onderdeel van zijn afstudeeronderzoek onder supervisie van Krishna Gummedi. Glasnost maakt dan een Bittorrentprotocol om up- en downloadsnelheden te meten. De software is gratis ter beschikking gesteld aan internetters over de gehele wereld

die hun gegevens terugsturen naar een centrale server. Het gereedschap en ruwe data zijn beschikbaar via een speciale pagina bij Google (bit.ly/tH66fM).

#### Deep packet inspection

Syracuse University gebruikt de gegevens in het 'The Network is Aware'-project, waaraan ook de TU Delft meedoet. Het project heeft een brede opzet en is gericht op het blootleggen van de inzet van deep packet inspection-technieken die aanleiding vormt voor conflicten op politiek vlak en in wet- en regelgeving. Onderzoeksleider Milton Mueller: "Wij onderzoeken hoe de mogelijkheden [van DPI, red] hebben geleid tot strategische interacties tussen netwerkaanbieders die hun zakelijke belangen najagen, overheden die controle willen uitoefenen, activisten die voor privacy of netneutraliteit strijden, politici en toezichthouders die reageren op publieke opinie en wetgevers en rechters die conflicten moeten oplossen."

Thijs Doorenbosch/t.doorenbosch@sdu.nl

## COMMENTAAR

### Bye, bye Flash

Adobe zegt nog niet met zoveel woorden dat Flash passé is. Maar zijn gedrag laat weinig twijfel over de vraag of het zelf nog toekomst ziet in zijn multimedialplatform voor het toevoegen van animaties, video en interactiviteit aan webpagina's. Flash kwam ter discussie te staan dankzij de pertinente weigering van Steve Jobs om het platform te gebruiken of gebruik zelfs maar toe te staan op Apples iPhone en iPad.



Flash is legacy geworden

Slecht ontworpen, onveilig en een te zware belasting voor de processor, was Jobs' harde oordeel. Adobe weersprak dat met verve, maar kon het negatieve sentiment niet keren: vorige week kondigde het aan dat het stopt met de ontwikkeling van zijn Flash Player voor mobiele besturingssystemen. Deze week maakte Adobe bekend dat het de Flex software development kit voor Flash – vooral in gebruik voor ontwikkeling van platformen omspannende bedrijfsapplicaties – overdraagt aan de Apache Software Foundation.

#### Dat deze SDK een opensourceproject wordt, bewijst op zich niet

dat Flash aan zijn eindje is. Het hoeft aan de kwaliteit ervan ook zeker niets af te doen. Maar dat Adobe de controle over de verdere ontwikkeling overdraagt aan een externe instantie geeft wel aan dat het zelf minder is gaan zien in de toekomst van het platform. Ook andere signalen wijzen daarop. De Official Flex Team Blog meldt sinds vorige week dat HTML5 op termijn de beste technologie voor bedrijfsapplicatieontwikkeling is. Tevens staat daar te lezen dat veel medewerkers die aan de Flex SDK hebben gewerkt, hun inspanningen de komende tijd zullen richten op Adobes HTML-initiatieven.

#### Geschrokken door de commotie wil Adobe de wereld nu doen

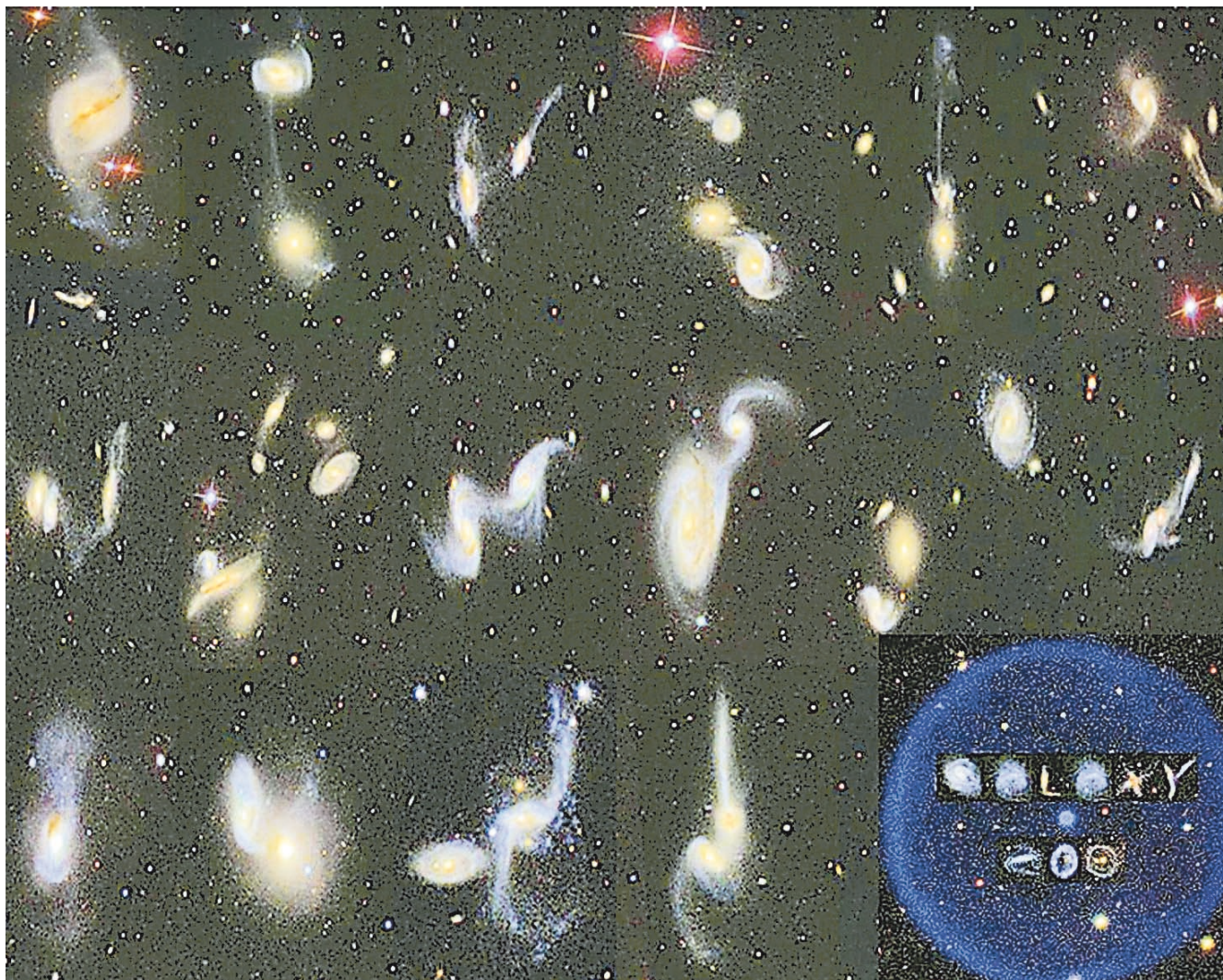
geloven dat Flash niet aan zijn eindje is. Het belooft bijdragen aan de Flex SDK te blijven leveren, en deze in de geïntegreerde ontwikkelomgeving Flash Builder te blijven ondersteunen. Maar uitfasering op het consumenten- én zakenplatform van de toekomst en onduidelijkheid over de toekomst van de toepassing ervan in een bedrijfssetting kan maar op één manier geïnterpreteerd worden: Flash is een legacy-technologie geworden.

Jelle Wijkstra/j.wijkstra@sdu.nl  
adjunct-hoofdredacteur

REAGEREN? Ga naar automatiseringgids.nl

### Google Maps Sky verkent heelal

Ruim vijftienduizend sterrenstelsels zijn door een groep amateur-astronomen geïndexeerd met behulp van de 'sky'-versie van Google Maps. Het onderzoek maakt deel uit van het Galaxy Zoo-project, dat al sinds 2007 loopt. De vrijwilligers hebben metingen verricht aan de lengte van de staart van de sterrenstelsels die wel enkele duizenden lichtjaren lang kunnen zijn. Deze staarten bestaan uit grote hoeveelheden sterren en donkere materie, bijeengehouden door zwaartekracht. De webpagina die voor het onderzoek werd gebruikt combineerde de Galaxy Zoo-classificatie met de Google Maps-technologie. Google Map Sky geeft een beeld van de sterrenstelsels zoals ze vanaf de aarde kunnen worden waargenomen. In totaal zijn zo'n 16.000 metingen verricht aan de 5000 sterrenstelselstaarten. Het werk werd onlangs gepubliceerd in het wetenschappelijk tijdschrift Monthly Notices of the Royal Astronomical Society.



## Nederland wil groot zijn in cyberdefensie

■ Publiek/private samenwerking voor betere coördinatie

Het tiende GOVCERT-symposium deze week in Rotterdam, was ook meteen het laatste. GOVCERT, het Nederlandse Computer Emergency Response Team, gaat per 1 januari op in het dan op te starten Nationaal Cyber Security Center (NCSC), waarvan het overigens wel de basis zal vormen. Alle medewerkers van de Nederlandse CERT gaan mee.

Het centrum moet vooral voor een snellere en adequatere respons zorgen bij cybercrises. Doel is onder meer publiek/private samenwerkingen aan te gaan om computercriminaliteit beter en sneller te kunnen bestrijden. Ivo Opstelten, mi-

nister van Justitie en Veiligheid, waaronder GOVCERT en straks het NCSC vallen, benadrukte tijdens het symposium de grote waarde die de overheid aan het centrum hecht. "De problemen rondom DigiNotar hebben ons gedwongen snel een samenwerkingsorgaan op te zetten om de crisis te bestrijden. Daaruit blijkt dat publiek/private samenwerking nodig is om onze digitale securitystrategie te kunnen verwezenlijken. Wij willen een belangrijke speler zijn in het veld van de cybersecurity." Opstelten stelde dat de samenwerking gezocht wordt met "de private sector, educatieve partijen en onderzoeksinstituten." Daarnaast wordt hard gewerkt aan een samenwerking tussen Europese CERT's voor snellere respons en de start van een internationaal 'watch and

warning'-netwerk. Erik Akerboom, nationaal coördinator terrorismebestrijding en tevens mede-voorzitter van de Cyber Security Raad, hoopt vooral op een verbetering van de coördinatie vanuit het NCSC. De raad zal onder meer prioriteiten stellen in de aanpak van ICT-bedreigingen. "We hebben hier goede specialisten, maar de coördinatie is niet altijd goed. De structuren moeten versterkt en uitgebreid worden."

Prof. M.J.G. van Eeten, eveneens lid van de raad, denkt dat het feit alleen al dat de publieke en private partijen in het centrum bij elkaar worden gebracht "het beter zal maken. De veranderingen die nu worden ingezet zijn fundamenteel. Men lijkt echt te willen veranderen. Bovendien zijn de fondsen er ook voor, ondanks de

bezuinigingen." Ben Voorhorst van TenneT, eveneens lid van de raad, verwacht dat "wij zo beter toegang krijgen tot kennis over dreigingen." Hij hoopt er vooral op dat door het centrum "specialisten straks beter te bereiken zijn en dat er snelle respons komt als dat nodig is."

Een Duitse beveiliging van een internationaal onderzoeksbureau is in elk geval zeer te spreken over de prestaties van Nederland op het vlak van de bestrijding van computercriminaliteit. "Nederland hoort wereldwijd bij de vier landen die hierin het meest actief zijn. Het zoekt al heel lang de samenwerking met andere landen. Als ik kijk naar wat de Duitse overheid hierin doet, dan steken wij wel heel schril af bij Nederland."

Tanja de Vrede/t.vrede@sdu.nl