



BLOM!

Crisis, what crisis?

Overal rondom ons is het crisis. Wij merken daar niets van. De huidige crisis is voorname-lijk virtueel. Er is namelijk helemaal geen crisis, behalve dan de crisis die we onszelf aanpraten of laten aanpraten: een mediacrisis dus. Daarmee heeft de zwijgende meerderheid het definitief verloren van de kleine groep schreeuwlelijken. Klanten die geen krediet kunnen krijgen ben ik, behalve op het NOS-journaal, nog niet tegengekomen. Ondertussen is overal Leiden in last. Een identiteitscrisis van de huidige crisis, zo lijkt het.

We zijn er ook aan gewend geraakt. Alle medewerkers krijgen zonder nadenken een netwerkschijfcapaciteit ter grootte van het centrale storagestelsel. De beheerder heeft een lampje dat gaat branden als iedereen ineens gebruik wil gaan maken van zijn krediet, zodat hij snel wat kan bijplaatsen voor het te laat is. Op te grote voet leven is common practice geworden; zeg nou zelf, zou u nog kiezen voor een auto met een kilometerteller die stopt bij 120 km/u? Maar al kan-ie veel sneller rijden en al gaat er dan een lampje branden, elke overschrijding is er een teveel ten opzichte van wat eigenlijk nog kan en mag. De aanschaf van zo'n oversized boodschappenwagen is een indirecte manier om je aan de werkelijkheid te conformeren. In de huidige westerse maatschappij komt dat neer op meedoen aan volkomen wereldvreemd gedrag.

Het is dus niet raar dat de wereld gewoon doordraait terwijl iedereen 'crisis!' roept. De crisis is in crisis, want het is geen crisis meer. In ICT-land telt ook mee, dat we het allemaal al een keer gezien hebben. Daardoor is het einde al in zicht nog voor de rampspoed begint. Er is dus overzicht en overzicht brengt rust, controle en beheersing.

Zelf kijk ik elke dag naar het nieuws van onze zuiderburen. Als er ergens crisis heerst, dan is het wel in België. Het zou daar kunnen zijn uitgevonden. Er is ook geen enkele zichzelf respecterende Belg die er nog van wakker ligt. Ze staken de volgende dag gewoon verder bij de autofabriek, waarvan de band al stilstond vanwege achterblijvende orders. De crisis heeft er geen vat meer op. Dit gedrag zien we ook terug in de ICT.

Op het moment dat de hele handel platligt, komen gebruikers gewoon vertellen dat ze toch echt moeten mailen. Van de crisis op de IT-afdeling willen ze niet

weten. Meer dan een 'goh, maar kan ik dan wel internetten?' levert dat niet op. De IT-afdeling dient de zaken gewoon op orde te hebben.

Perceptiemanagement is in dit opzicht de sleutel tot succes. Vertel simpelweg dat die auto niet harder kan dan 120 km/u, en iedereen is hartstikke happy omdat hij inderdaad altijd de 120 haalt, elke dag weer. Dat lukt 'm enkel en alleen omdat er een zware hybride motor inzigt, waarvan de helft van de cilinders er de brui aan mag geven; omdat hij vierwielaandrijving heeft waarvan er drie mogen uitvallen voordat hij onder de 140 komt; en omdat hij ook op batterijen nog makkelijk 120 kan rijden.

Een simpel servertje dat het altijd doet, is een onbetaalbare bron van draagvlak bij de eindgebruikers. Zet er voor mijn part twee neer. Er zijn exemplaren die een uptime garanderen, inclusief OS, van vier negens achter de komma. Ze kosten meer in de aanschaf en leveren daarna nagenoeg onbeperkte tevredenheid. Die eenvoud is wel erg confronterend vandaag de dag en daardoor is hij onacceptabel, niet meer van deze tijd en volkomen onbespreekbaar.

'Mooi makkelijk', zult u zeggen. Stop er maar genoeg overhead in en stel de performance op nagenoeg nul, dan kan ik het ook. Zeker als het zo veel mag kosten om zo weinig op te leveren. In dat geval is het misschien wat om de huidige investeringen in systemen, mensen, complexiteit en ander gedoe eens te spiegelen aan wat ze opleveren. Deze tijden van crisis zijn ideaal om de verwachtingen bij te stellen. Het zou zomaar een perfect moment kunnen zijn om de huidige hightech machinerie op 80 procent te zetten, zodat 40 procent van de huidige verwachtingen werkelijkheid wordt. Gegarandeerd dat de tevredenheid naar 100 procent gaat. Lang leve de crisis!

JAN BLOM

is manager Operations bij Ictivity bv.