

Het gaat steeds vaker goed

Door: Jan Blom

“Hoe gaat het” is een vraag die steevast met “goed” wordt beantwoord terwijl dat niet altijd volledig met de werkelijkheid overeenstemt. Het is een automatisme geworden om te zeggen dat het goed gaat. Andersom is het een steeds hogere barrière om te zeggen dat het niet goed gaat. En dat terwijl we toch altijd echt willen weten hoe het gaat. Ditzelfde effect doet zich voor bij de ICT systemen waarmee we onze business ondersteunen. We zeggen altijd dat het goed gaat terwijl we er zelden een gefundeerd idee van hebben en dus gaat het goed. Dat is gemakkelijk, positief en levert geen moeilijke vragen op.

De werkelijkheid is dat het met ICT systemen zelden of nooit helemaal goed gaat. Het systeem is altijd traag, het valt zomaar op de meest ongelegen momenten om en doet nooit wat je verwacht. In onze huidige bedrijfscultuur kunnen we daar niet meer mee uit de voeten. De ICT dient zich te gedragen als het water en de stroom uit de muur. Altijd, overal en in overvloed.

Nu hebben we in het westen ogenschijnlijk de zaakjes goed op orde als het gaat om water en stroom. Ogenschijnlijk, want kraanwater is ineens geen water meer als het met bakken uit de lucht komt, de waterreservoirs vervuild raken of juist als het weken aan een stuk juist niet uit de lucht valt. De watervoorziening is een technisch hoogstandje dat zich volledig onzichtbaar in stand houdt. En voor de stroom is het niet anders. De ICT is nog niet zo ver, om maar eens een understatement te noemen.

Performance management is een beheersysteem waarbij er dus sprake is van drie elementaire onderdelen. Zo is er de input, het proces zelf en de terugkoppeling. De terugkoppeling, om maar eens achteraan te beginnen, is vooral een menselijk onderdeel. En vooral ook een reactief reagerend “man made” onderdeel. We merken dat het systeem te traag is en dan gaan we eens kijken of er iets aan te doen is. Het proces zelf, de ICT, is complex en quasi onbeheersbaar. Natuurlijk zijn er talrijke systemen waarmee we onszelf wijs maken dat we het onder controle hebben. De werkelijkheid is dat de ICT gewoon zijn eigen gang gaat. Onvoorspelbaar, veelomvattend en als een kluwen wol die met elke nieuwe kleur wol weer opnieuw in de war raakt.

De input dan, daar hebben we intussen wel de nodige ervaring mee. Meten is weten, gissen is missen zo luidt het. En meten doen we ruimhartig. Zo ruimhartig dat we op den duur niet meer weten wat we gemeten hebben en weer in de war raken. Is de ICT dan verloren?... kan men zich afvragen. Uiteraard niet, er zijn systemen die wel werken en daar komen er gelukkig steeds meer van.

Denk hierbij aan het Dynamic Resource Scheduling van VMWare ESX. Een systeem wat zelfstandig virtuele servers door een park van fysiek server geweld loodst op weg naar de beste plek voor elke server. Als eindgebruiker merkt u daar niets van, het is net water of stroom uit de muur. Het werk zo goed, dat je er niets van merkt. Of de systemen die automatisch een bericht naar de beheerder sturen zodat die ruim op tijd de nodige maatregelen kan nemen. Nagios is zo'n systeem als u van Open Source houdt, maar ook de Closed Source heeft heel mooie oplossingen zoals die van HP, Dell. IBM en Computer Associates. Soms zitten die automatische systemen min of meer verborgen in storage systemen, in memory optimizers of bandbreedte management systemen.

Het kost de nodige inspanningen om van al dat moois gebruik te kunnen maken. Ook hier geldt dat de kosten voor de baten gaan. Er is deskundigheid nodig om performance indicators goed te implementeren. En met goed bedoelen we dan, zodanig dat je er ook wat aan hebt als de consultant is vertrokken. Die liefde dient dan van twee kanten te komen, anders wordt het niets.

Dus eerst gezamenlijk bepalen wat we willen bereiken. Dan een productkeuze op basis van de wensgedachte, zeker niet op basis van wat er op de plank ligt want dat is niet altijd wat op dat moment handig is. Dan het kundig implementeren van dat product. Kundig is dus inclusief training op het product om de resultaten te kunnen snappen, en met voorbedachten rade om onverwachte effecten te voorkomen. Kundig is ook met nazorg zodat we “het er nog eens over kunnen hebben”. Levert het wat we wilden en hoe halen we er meer uit.

Performance management begint dus zoals alle ICT systemen. Samen met de leverancier op weg en er samen uit komen om het maximale eruit te halen.

Jan Blom is Manager Operations bij Ictivity. Ictivity is onafhankelijk en ondersteunend ICT dienstverlener in de ICT infrastructuur met Ictivity BV, Ictivity Staffing, Ictivity Trainingen BV en Ictivity Managed Services BV.