

# Service Portfolio

## “Your Single Point of Contact”

april '08

Eenmanszaak & Midden- en Klein Bedrijf





## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Onze diensten.....</b>	<b>6</b>
Managed Services .....	6
Diensten binnen Managed Services .....	6
Project Management.....	7
Sales Services.....	8
Software as a Service (SaaS) .....	8
Mobiele telefoon abonnementen.....	8
<b>3. Onze partners.....</b>	<b>9</b>
APC.....	9
Cisco .....	9
Dell.....	9
Microsoft.....	9
Symantec .....	9
<b>4. Bedrijfsmiddelen .....</b>	<b>10</b>
Service Delivery Center “S.D.C.” .....	10
Network Operations Center “N.O.C.” .....	10
Hosted Applications Center “H.A.C.” .....	10
<b>5. Waarom All Business Consultancy? .....</b>	<b>11</b>
Van eenmanszaak tot en met middelgroot bedrijf.....	11
<b>Appendix A: Oplossingen .....</b>	<b>12</b>
Beheer van desktopcomputers en servers.....	12
Zakelijke voordelen.....	12
Processen en beleid van de ICT-omgeving.....	13
Zakelijke voordelen.....	13
Beveiliging en netwerken.....	13
Zakelijke voordelen.....	13
<b>Appendix B: Bronverwijzingen.....</b>	<b>14</b>
Algemene Informatie.....	14
Partners .....	14



## 1. Inleiding

All Business Consultancy is opgericht in mei 2003 door Anita W. Hoogendam. De diensten bestonden hoofdzakelijk uit administratieve werkzaamheden. In april 2005 zijn de diensten een verandering ondergaan, namelijk het verlenen van ICT diensten. All Business Consultancy heeft haar specialisme op het gebied van kantoorautomatisering (KA). Het Service Portfolio is door Roland B.D. v't Kruys ontworpen en samengesteld. Hierbij is de concentratie gelegd op kwaliteit. De specialisten van All Business Consultancy hebben individueel ruim 15 jaar ervaring op het gebied van ondersteuning, beheer en projecten. Onze specialisten zijn gescreend op Veiligheidsonderzoek B (MIVD) en hebben certificaten van Microsoft (MCP, MCSA en MCSE) en Cisco.

Om de kwaliteit te garanderen, heeft All Business Consultancy gekozen om partnerschappen aan te gaan met de vijf grootste marktleaders op het ICT-gebied. Naast deze partners, zijn er ook partnerschappen aangegaan met lokale bedrijven. Hierdoor heeft All Business Consultancy een portfolio, dat aan u compleet aangeboden kan worden. Door deze partnerschappen, kunt u genieten van de expertise en kennis van zowel All Business Consultancy als haar partners. All Business Consultancy is dé ICT Service Provider. Voor alle denkbare diensten, oplossingen en expertise op ICT gebied kunt u een beroep op ons doen.

Wij onderscheiden ons door een proactieve en bedrijfsgerichte benadering van beheer. Door consequente analyse van uw ICT Infrastructuur, hoeft u achteraf geen dure schade te herstellen. En door daarnaast ook het beheerproces te automatiseren wordt maximale beschikbaarheid gewaarborgd. Slagkracht. Dat is waar het om draait in uw organisatie. Innovatief zijn door ICT creatief in te zetten. Flexibel door accenten te leggen op kerntaken. Daadkrachtig door daar op te focussen waar uw organisatie goed in is. Maar daar moet dan wel de ruimte voor zijn. All Business Consultancy geeft u die ruimte. Wij zorgen voor uw ICT Infrastructuur, zodat u zich kunt richten op uw core business.

Met vriendelijke groet,

Anita W. Hoogendam  
Algemeen Directeur

Roland B.D. v't Kruys  
Technisch Directeur

## 2. Onze diensten

### Managed Services

Managed Services is alleen maar beschikbaar, voor de grote bedrijven. Dat denkt men! Managed Services is een verzameldienst voor het totale beheer van uw ICT Infrastructuur. Of simpel gezegd, uw bedrijfsnetwerk. Deze dienst is eigenlijk geschikt voor elke onderneming, ook al bent u een zelfstandig ondernemer zonder personeel. Het kan zijn dat u afgeleid wordt, terwijl u uw aandacht moet houden op de kernactiviteiten van uw onderneming. Of vanwege de complexe ICT Infrastructuur, heeft u beperkte toegang tot de informatie. Het kan ook zijn dat u op dit moment, productiviteitsverlies en beperkte mogelijkheden heeft om samen te werken. Of het ergste wat u kunt overkomen, is het slachtoffer zijn van virussen of gegevensdiefstal (intern of extern).

Om deze problemen voor te blijven, onderhouden en beheren wij op afstand uw bedrijfsnetwerk. Wij bieden hierdoor een garantie voor beschikbaarheid, betrouwbaarheid en een vooruitzicht op een betere prestatie, tegen een lager *total cost of ownership*. Desgewenst kunnen wij op periodieke basis op locatie ondersteuning bieden.

### Diensten binnen Managed Services

- **Monitoring Services**  
Onze specialisten houden uw servercomplex of (bedrijfskritische) delen ervan, in de gaten. Deze dienst is inzetbaar voor verschillende delen van de week (bijvoorbeeld, van 19:00 tot 07:00) en als 24-uurs dienst. De verantwoordelijkheden omvatten alleen het constateren en melden van problemen binnen uw servercomplex, op proactieve wijze. Indien gewenst, kan er een maandelijks rapportage opgesteld worden.
- **Managed Security**  
Hier wordt uw bedrijfsnetwerk, volgens afgesproken procedures, bijgewerkt met de laatste updates. Daarnaast zorgen wij voor een virusvrije omgeving, door deze preventief te beheren. In bijzondere gevallen bieden wij ondersteuning bij beveiligingsdelicten, zoals: constatering van diefstal van bedrijfsgegevens of bij constatering van overtredingen van het elektronische bedrijfsbeleid. In dit soort gevallen, verzamelen wij voor u (en uw betrokkenen) de nodige en vereiste bewijsmaterialen.
- **DataCenter Services**  
De computerruimte is altijd een flinke investering, zeker met alle noodzakelijke faciliteiten, zoals redundantie, noodstroom, brand- en fysieke beveiliging. Bouwstenen, zoals hard- en software, zullen de komende jaren doorgroeien naar functionaliteiten. Netwerken, infrastructuren en ook applicaties zijn tegenwoordig eenvoudiger uit te besteden. U kunt zich daardoor weer focussen op de business en bedrijfsprocessen. Hebt u een middelgrote organisatie (MKB+) en worstelt u ook met uw personeel- en capaciteitsproblemen? Zijn nieuwe investeringen in hardware en netwerken noodzakelijk? Zoekt u een uitwijklocatie voor uw servercomplex? Dan wordt het tijd om te kiezen voor DataCenter Services.
- **Managed ServiceDesk**  
De belangrijkste schakel tussen u (onze klant) en All Business Consultancy, is de Managed ServiceDesk. Volledig ingericht conform de ITIL-normen en Microsoft Operations Framework (MOF) en ondersteunt met Microsoft Operations Manager software. Hier start de gehele 24x7 gebruikersondersteuning. Managed ServiceDesk is het centrale contactpunt voor het ontvangen, valideren en registreren van uw IT-problemen en -vragen. U kunt de ServiceDesk bereiken via telefoon of email. Tevens kan de Managed ServiceDesk optreden als contactpersoon voor partijen, waarmee u supportcontracten voor hard- en software zijn overeengekomen. Het overeengekomen serviceniveau blijft van kracht, hierbij geldt dat het moment van aanmelden van Managed ServiceDesk het startmoment is.

- **Network Management**  
Door proactief beheer draagt All Business Consultancy de verantwoordelijkheid over uw netwerk en de toegang tot Internet en de communicatie onderling. Alle onderdelen (routers, switches en evt. modems) binnen deze infrastructuur zullen bijgewerkt worden en blijven met de laatste updates. Daarnaast wordt er standaard de controle verzorgd over de beveiliging van deze omgeving.
- **Server Management**  
Het komt voor dat u serverproblemen tegenkomt, waarvan niet duidelijk is waar de oorzaak ligt. Met Server Management kan All Business Consultancy het probleem verhelpen en voorkomen dat het nogmaals plaatsvindt. De laatste patches en updates worden direct meegenomen, zodat uw systeem meteen bijgewerkt is. Dat doen we overigens pas nadat getest is of die softwareaanpassingen geen nadelige gevolgen hebben. Kortom, met Server Management weet u zeker dat het serveronderhoud in goede handen is.
- **Desktop Services**  
Voorkomen is beter dan genezen. Op basis van die wijsheid is Desktop Services voor u ingericht. Hiermee wordt via een kennisbank onderzocht wat er vandaag met uw werkplekken moet gebeuren om storingen van morgen voor te zijn. Alleen als die aanpassingen voordelig voor u uitpakken, worden ze geïnstalleerd. Onder Desktop Services verstaan wij ook het installeren van nieuwe softwarepakketten. Naast deze taken, bieden wij ook (telefonische of per mail) ondersteuning aan uw werknemers. Onze Managed ServiceDesk beantwoordt alle vraagstukken op professionele wijze en kan eventueel het systeem overnemen om het probleem te behandelen.
- **Managed Mobility**  
Ambulante medewerkers moeten overal en altijd toegang hebben tot email, agenda's en bedrijfsapplicaties. Dit is een minimaal vereiste. Snel en adequaat reageren, kan immers een belangrijk concurrentievoordeel opleveren. Managed Mobility is een geïntegreerde mobiele infrastructuur. Een veilige totaaloplossing die All Business Consultancy implementeert en vervolgens beheert op basis van uitbesteding. Managed Mobility is gebaseerd op een Microsoft Windows Mobile Platform en een Microsoft Exchange 2003 infrastructuur. Een waarborg voor een veilige toegang tot email, een real-time toegang tot agenda's, contacten en taken en een draadloze toegang tot Internet.
- **Asset Management**  
Asset Management is simpelweg, het in kaart brengen van uw Infrastructuur. Hoeveel softwarepakketten heeft u? Hoeveel licenties zijn er? Hoeveel systemen zijn er op het moment aanwezig? Zijn de garanties en servicecontracten nog van kracht? Allemaal onderdelen, die in een rapportage beantwoordt gaan worden. Eventueel met een bijgewerkte netwerktekening van uw ICT Infrastructuur. Laat u niet verrassen met een bezoekje van de BSA, omdat u niet de juiste hoeveelheid licenties heeft of wanneer een server uitvalt vanwege technische mankementen, waarvan de garantie al een paar maanden verlopen is.
- **Remote Systems Management**  
Het beheer wordt door All Business Consultancy gedaan conform Microsoft Operations Framework en tijdens kantooruren uitgevoerd. Het beheer kan ook worden uitgebreid naar 24x7-uurs dienstverlening. Remote Systems Management is interessant voor iedere organisatie die zich tot de kerntaken van de eigen bedrijfsvoering wil beperken, zonder zich met tijdrovend systeembeheer te willen bezighouden.

## Project Management

All Business Consultancy biedt organisaties met grote en complexe projecten, expertise op het gebied van het inrichten, aansturen en bemannen van projecten. Dit vindt plaats door middel van de inrichting van een project bureau, dat de projectmanager ondersteuning biedt bij het sturen van zijn of haar project.

Wij zorgen voor planning, projectadministratie, kennismanagement, projectbudgettering en andere middelen om het projectmanagement te ondersteunen. Een project bureau wordt altijd in nauwe samenwerking met de opdrachtgever ingericht. Wij maken gebruik van onze praktijkervaring, van 'Best Practices', tools en methodieken gebaseerd op onder andere PRINCE2, Windows Server System Reference Architecture (WSSRA) en Microsoft Operations Framework (MOF).

Project Management is toepasbaar bij:

- **Webdesign:** het ontwerpen en bouwen van uw website, waarbij wij uw bedrijfsfilosofie in een grafisch vormgegeven website gieten.
- **Implementatie:** wij installeren en/of breiden uw ICT Infrastructuur projectmatig uit. Of het nu om serveromgevingen gaat of desktops. Daarnaast ontvangt u van ons de documentatie over de verrichte werkzaamheden.
- **ICT Infrastructure & Data Center Design:** wij ontwerpen voor uw onderneming een concept, waarmee uw project snel en efficiënt gerealiseerd en zeer flexibel opgezet kan worden.

## Sales Services

### Software as a Service (SaaS)

Naast de verkoop van hard- en software, is All Business Consultancy ook SPLA-reseller van Microsoft. Hierdoor bieden wij nu de mogelijkheid aan u om niet de software te kopen, maar op basis van gebruik te betalen. Het licentiebeheer blijft hier in handen van All Business Consultancy. Naast het gegeven dat SaaS voor veel organisaties (in het bijzonder het MKB) prijstechnisch gezien een interessante en vaak betere keuze kan zijn, biedt het ook enorm veel flexibiliteit. SaaS in de vorm zoals All Business Consultancy dit biedt (vanuit Hosted Applications Center) stelt organisaties bijvoorbeeld in staat om op maandbasis de software te huren. Hierdoor zijn geen kostbare licenties nodig voor bijvoorbeeld een stagiaire of tijdelijke medewerker die van een uitzendbureau werd ingeroepen om even bij te springen. SaaS stelt ons in staat de software in en uit te schakelen naar believen.

Ook is het interessant om te weten dat, als u deze dienst bij All Business Consultancy afneemt, dat u gegarandeerd bent van software updates zonder dat dit extra kosten met zich meebrengt. Gebruikt u Microsoft Office 2003 en wilt u binnen de termijn van het lopende contract overstappen op Microsoft Office 2007, dan gaan hier dus geen extra kosten mee gemoeid. Vanzelfsprekend is het zo dat deze vorm van flexibele standaardisatie leidt tot een sterke afname van het systeembeheer en daarmee tot een sterke afname van de kosten.

### Mobiele telefoon abonnementen

All Business Consultancy weet als geen ander hoe belangrijk goede telefonische bereikbaarheid is. Om overall op elk moment te kunnen communiceren met uw medewerkers, klanten, leveranciers en opdrachtgevers is het noodzakelijk de beschikking te hebben over een betrouwbare zakelijke mobiele telefonie oplossing. Met Sales Services van All Business Consultancy zit u goed en heeft u de beschikking over een mobiel abonnement met een optimale bereikbaarheid, heldere facturatie en zeer scherpe gesprekstarieven. Bij All Business Consultancy vindt u altijd een zakelijk groeps- of individueel abonnement dat bij u en uw organisatie past. Onze partners zijn: KPN, T-Mobile en Vodafone.

### 3. Onze partners

Om een ‘waterdichte’ oplossing te garanderen van hoogwaardig kwaliteit, heeft All Business Consultancy partnerschappen afgesloten met de vijf belangrijkste marktleiders op ICT gebied. Deze vormen de basis van onze dienstverlening, maar wij ondersteunen ook de overige fabrikanten. Al onze concepten worden door onze partners geëvalueerd, voordat wij dit gaan presenteren naar u of toepassen in projecten.

#### APC

APC, fabrikant van spanningsbeveiliging, is wereldwijd actief waar gegevens worden gecreëerd, verzonden en opgeslagen. Voor de beveiliging van uw draagbare computer tot het garanderen van de beschikbaarheid van industriële faciliteiten. APC heeft in de loop van de jaren een reputatie opgebouwd van solide producten die zichzelf na installatie als het ware terugverdienen. APC stelt u in staat uw aandacht te richten op de groei van uw bedrijf, in plaats van op de gevolgen van productieonderbreking. All Business Consultancy (i.s.m. APC) is de partner waar u op kunt rekenen.

#### Cisco

Cisco Systems, wereldwijd leider op het gebied van netwerkoplossingen voor internet, viert dit jaar dat het bedrijf zich al 20 jaar inzet voor technologische innovatie. Cisco Systems netwerkoplossingen verbinden computers, telefoons, video- en andere communicatiesystemen tot een intelligent netwerk. Netwerkoplossingen van Cisco vormen de basis voor de grootste en meest complexe netwerken die bedrijven, openbare instellingen en telecommunicatiebedrijven gebruiken.

#### Dell

Dell en All Business Consultancy leveren samen een volledig portfolio in netwerkgeschakelde desktop-infrastructuren, server- en storageoplossingen. All Business Consultancy en Dell vullen elkaar optimaal aan, als het gaat om de levering van volledig in netwerk geschakelde desktop-infrastructuurooplossingen. Daarbij levert Dell de systemen en is All Business Consultancy gedurende de complete levenscyclus verantwoordelijk voor de service. Dell heeft een uitstekende reputatie in het bieden van volledige betrouwbaarheid. En stelt de allerhoogste eisen aan haar partners. Overal ter wereld verlangt Dell een uitzonderlijk hoog en consistent serviceniveau. Sinds 2008 is All Business Consultancy partner van Dell.

#### Microsoft

All Business Consultancy ontwikkelt al vele jaren bedrijfsoplossingen die gebaseerd zijn op Microsoft-technologie. De samenwerking komt tegemoet aan de toenemende vraag naar efficiënte, direct inzetbare en beheersbare ICT-oplossingen. All Business Consultancy en Microsoft ontwerpen, implementeren en ondersteunen samen deze oplossingen.

#### Symantec

Als partner van Symantec, levert All Business Consultancy een brede reeks softwareoplossingen op het gebied van content- en netwerkbeveiliging. All Business Consultancy heeft de kennis en ervaring om u over de beschikbare Symantec-producten voor te lichten en deze waar nodig te implementeren.

## 4. Bedrijfsmiddelen

All Business Consultancy maakt gebruik van een geavanceerd service- en beheeromgeving, waarmee de dienstverlening wordt verzorgd voor en naar uw organisatie. Deze omgeving is geplaatst in een beveiligde datacenter en is voor onze specialisten via Internet te bereiken. Hierdoor zijn onze specialisten snel inzetbaar, waar dan ook in de wereld en 365x24x7 bereikbaar.

### Service Delivery Center “S.D.C.”

Het S.D.C. is de basis van onze service- en beheeromgeving. Deze omgeving is verantwoordelijk voor de algemene beveiliging en ondersteuning binnen de omgevingen Network Operations Center en Hosted Applications Center. Onze Managed ServiceDesk is tevens werkzaam binnen deze omgeving en kan op centraal niveau, uw ICT Infrastructuur beheren en ondersteunen.

### Network Operations Center “N.O.C.”

Onze specialisten werken hier, om de diensten (Managed Services) te kunnen ondersteunen voor uw organisatie. Wanneer u beheeroplossingen zoekt voor uw datacenter, servercomplex of uw gehele ICT Infrastructuur, dan kunt u gebruik maken van Network Operations Center. Het N.O.C. maakt proactief beheer mogelijk, waardoor u niets zult merken van dergelijke onderbrekingen binnen uw bedrijfsprocessen.

### Hosted Applications Center “H.A.C.”

Software as a Service wordt van hieruit ondersteund en beheerd. Virtualisatie zorgt er voor dat er geen direct contact meer tussen toepassing en besturingssysteem bestaat. Dit heeft als gevolg dat u over een stabiele desktop beschikt. Hosted Applications Center verzorgt het vereiste of gewenste softwarepakket voor u op afstand. De grootste voordelen hiervan zijn, dat u altijd beschikt over stabiele applicaties. Mochten er problemen zijn met uw desktop, dan worden deze automatisch hersteld voordat u uw koffie wilt pakken en ons wilt bellen vanwege het probleem.

## 5. Waarom All Business Consultancy?

Misschien denkt u wel dat All Business Consultancy niet dat heeft, wat u zoekt voor uw onderneming. Dat kan. Maar hoe weet u dat zeker? De naam “All Business Consultancy” is meer dan systeembeheer. De naam zegt eigenlijk al genoeg, voor iedere onderneming geschikt. All Business Consultancy ondersteunt elke vorm van onderneming en heeft de potentie om ook grote (internationale) opdrachten in behandeling te nemen. All Business Consultancy ondersteunt en begeleidt elke vorm van organisatie, uitgezonderd overheidsinstellingen.

### **Van eenmanszaak tot en met middelgroot bedrijf**

De markt kenmerkt zich door grote uitdagingen op het gebied van kosten efficiënte, margedruk en vergroting van de omzet. Daarbij zijn reorganisaties en overnames aan de orde van de dag. Om deze ontwikkelingen het hoofd te bieden zal ICT meer als strategisch middel ingezet moeten worden. Veel bedrijven en organisaties, hebben te maken met toenemende wet- en regelgeving en hogere eisen die worden gesteld aan ICT beveiliging, wat resulteert in oplopende ICT kosten. Daarbij geeft de ICT benchmark voor bedrijven aan dat tussen 2007 en 2010 rekening moeten houden met het feit dat vooral de integratie van businessapplicaties grote investeringen ten aanzien van het ICT budget zullen vergen. Om die investeringen optimaal renderend te maken en tegelijkertijd te kunnen voldoen aan de eisen die er worden gesteld, is een stabiele, high-end infrastructuur op een locatie met redundantie faciliteiten noodzakelijk.

Met het ontwerp, de levering en implementatie van een dergelijke infrastructuur, zorgt All Business Consultancy ervoor dat uw bedrijfskritische data en applicaties altijd beschikbaar zijn. Wij noemen dat optimale business continuïteit. Bijvoorbeeld, binnen het onderwijs vinden er continu vernieuwingen plaats. Nieuwe leermethodes doen hun intrede en studenten maken tijdens hun studie steeds intensiever gebruik van digitale leermiddelen. En dat stelt eisen aan uw organisatie. Wij onderkennen dat en daarom heeft All Business Consultancy speciaal voor educatieve instellingen een aantal specifieke en doelgerichte oplossingen.

Onze specialisten kunnen u daarbij helpen met het bouwen van netwerken, het verzorgen van het beheer en het implementeren van innovatieve toepassingen op basis van voorgedefinieerde oplossingen. Zo gebruikt u wat uw organisatie nodig heeft aan kennis en capaciteit, alleen wanneer de omstandigheden dat vragen. Dat garandeert de continuïteit van een goed ingerichte ICT-omgeving, binnen of buiten uw organisatie. Dankzij onze aanpak kunnen onze consultants u optimaal begeleiden en adviseren over de verschillende oplossingen van onze partners en andere fabrikanten. Zodra duidelijk is welke oplossing voor u de beste is ondersteunen we u bij het ontwerp, implementatie en beheer. Dankzij deze aanpak weet u zeker dat u de juiste technologie in huis haalt die het best bij u past tegen de meest gunstige prijs.

## Appendix A: Oplossingen

Onze dienstverlening bevat oplossingen waarmee kleine en grote bedrijven de betrouwbaarheid, veiligheid en flexibiliteit van hun ICT Infrastructuur kunnen verbeteren en niet alleen om hun bedrijf in stand te houden, maar ook om te kunnen groeien.

### Beheer van desktopcomputers en servers

Het beheren van een steeds groter wordend aantal desktopcomputers, apparaten en servers kan een complexe en kostbare aangelegenheid blijken te zijn. Ondernemers moeten steeds maar weer oplossingen zien te vinden voor de wensen en eisen vanuit het bedrijf. Daarvoor moeten nieuwe oplossingen naast bestaande oplossingen worden geïmplementeerd. Er is een enorme verscheidenheid aan softwareprogramma's, desktopcomputers, apparaten en servers en elke nieuwe computer, elk nieuw mobiel apparaat en elke bedreiging voor de veiligheid van de ICT-omgeving maakt het geheel nog ingewikkelder.

### Zakelijke voordelen

Eenvoudiger beheer van desktopcomputers, apparaten en servers kan veel voordelen voor uw bedrijf opleveren, zoals:

- **Een consistentere gebruikerservaring in de gehele organisatie.** De werknemers worden productiever omdat bij iedere werknemer de werkomgeving gelijk is en daardoor minder storingen zullen optreden.
- **Lagere kosten en hogere productiviteit.** Door standaardisering van het besturingssysteem gaan de beheerkosten omlaag en stijgt de productiviteit omdat de computer van iedere werknemer op dezelfde manier door All Business Consultancy kan worden beheerd. Nieuwe programma's en beveiligingsupdates kunnen vanaf een centrale locatie worden geïnstalleerd. De desktopcomputers hoeven niet meer elk afzonderlijk te worden bijgewerkt, waardoor uw werknemers sneller met de nieuwe software aan de slag kunnen.
- **Efficiënte updates.** All Business Consultancy maakt gebruik van programma's die software-updates automatisch installeren. Dit bespaart u een heleboel tijd en geld.
- **Betere beveiliging.** Een goed beheerde omgeving is een veiligere omgeving. Configuratie-instellingen en beleidsregels voor software-implementaties zorgen ervoor dat systemen minder kwetsbaar zijn voor aanvallen van schadelijke software en gebruikers met minder goede bedoelingen.
- **Minder uitval vanwege minder technische problemen.** Door de services te bewaken isoleert All Business Consultancy problemen gemakkelijker, vindt All Business Consultancy de oorzaak van het probleem sneller en worden problemen doeltreffend opgelost. Uw services zijn eerder weer beschikbaar en All Business Consultancy voorkomt dat andere ICT-problemen de kop opsteken.
- **Beheer in het hele netwerk.** Het systeembeheer is makkelijker gemaakt en is grondiger doordat de beheerconsole's zodanig zijn geconsolideerd, dat het hele netwerk wordt beheerd en niet meer elk systeem afzonderlijk.
- **Betere communicatie.** Mobiele medewerkers blijven constant op de hoogte door een directe verbinding tussen de bedrijfsnetwerken en hun mobiele apparaat.
- **Gegevens zijn veiliger.** All Business Consultancy kan gegevens beveiligen en erop toezien dat het beveiligingsbeleid van uw bedrijf in het gehele bedrijf wordt nageleefd, zoals het wachtwoordbeleid en het op afstand wissen van apparaten.

Network Operations Center van All Business Consultancy is het summum van systeembeheer: geïntegreerd, flexibel en kennisgestuurd. Network Operations Center is een geïntegreerde, modulaire en op ITIL gebaseerde omgeving voor dynamisch beheer van uw ICT-Infrastructuur.

## Processen en beleid van de ICT-omgeving

Het beleid en de processen van de ICT-omgeving kunnen de optimalisatie van de ICT-Infrastructuur van een organisatie bevorderen of juist belemmeren. Hoe ingewikkelder de ICT-Infrastructuur van een organisatie wordt, des te belangrijker is het dat men zich houdt aan de formele en operationele processen en beleidsregels. Managed Services biedt richtlijnen en hulpmiddelen om binnen organisaties de processen en het beleid van de ICT-omgeving te verbeteren, waardoor er minder problemen zullen optreden.

### Zakelijke voordelen

Met de oplossingen van All Business Consultancy voor de processen en het beleid van de ICT-omgeving kunnen ICT-services worden gedefinieerd en beheerd, waardoor deze diensten optimaal kunnen worden gebruikt. Met deze oplossingen van All Business Consultancy kunnen het volgende worden gedaan:

- De verantwoording voor het proces met geformaliseerde procedures automatiseren.
- Controleerbare ICT-services bieden voor MKB, overheden en wettelijke bepalingen.
- Op basis van de eigen wensen en behoeften een ICT Infrastructuur en diensten ontwerpen.
- Taken die vaak terugkeren, automatiseren ter verbetering van de efficiëntie.
- De kans op uitval van de systemen en problemen verkleinen door middel van procedures voor een gedefinieerd incidentenbeheer en proactieve controle van diensten.
- Minimaal prestatieniveau instellen en serviceniveaus definiëren.
- Voortdurend verbeteren van ICT-servicebeheer.
- Beter kunnen inschatten van investeringen in de ICT en het rendement daarvan op basis van Service Level Agreements.
- De bedrijfsvoering efficiënter maken zodat er sneller kan worden gereageerd op de nieuwe mogelijkheden.

## Beveiliging en netwerken

De beveiliging van het netwerk is de basis van een gezonde ICT-Infrastructuur. Elk element in het netwerk is afhankelijk van de opdracht van gegevens. De gegevensoverdracht is één van de redenen waarom netwerken kwetsbaar zijn voor aanvallen. Door op alle kritieke controlepunten in het netwerk beveiligingselementen te plaatsen, kunt u de juiste personen toegang geven tot de bronnen die zij nodig hebben en tegelijkertijd de gegevens en ICT-systemen beter beveiligen.

### Zakelijke voordelen

Uw organisatie zal zeker baat vinden bij een optimaal en veilig netwerk:

- De infrastructuur is stabiel en veiliger.
- Het beleid is gestoeld op standaarden, waardoor de omgeving consistent is.
- Beveiligingsupdates voor het dichten van beveiligingslekken in softwareprogramma's worden snel en betrouwbaar aangeleverd.
- Het instellen van beveiligingslagen in de perimeter, op de server, op desktopcomputers en in programma's zorgt voor een beter beheerde, krachtige omgeving die bestand is tegen aanvallen van allerlei aard.
- De hard- en softwarebewerkingen worden eenvoudiger, waardoor het wijzigingsbeheer soepeler verloopt.
- Conflicten met IP-adressen worden voorkomen door middel van een efficiënte en betrouwbare configuratie van het TCP/IP-netwerk (DHCP-services). Hierbij wordt het toewijzen van IP-adressen vanaf een centrale locatie geregeld.
- Minder ondersteuningsaanvragen voor Managed ServiceDesk omdat de beveiliging van het netwerk beter is.

## Appendix B: Bronverwijzingen

### Algemene Informatie

- All Business Consultancy: <http://www.allbusinessconsultancy.nl>

### Partners

- APC: <http://www.apc.com>
- Cisco: <http://www.cisco.com>
- Dell: <http://www.dell.nl>
- Microsoft: <http://www.microsoft.nl>
- Symantec: <http://www.symantec.com>



Copyright © 2008 All Business Consultancy

### Aansprakelijkheidsbeperking

Dit document werd gevalideerd en gecontroleerd op nauwkeurigheid. Later verschijnende producten en documenten kunnen zonder voorafgaande kennisgeving, respectievelijk worden gemodificeerd of gewijzigd. Door All Business Consultancy wordt geen aansprakelijkheid geaccepteerd voor schade die direct of indirect voortvloeien uit fouten, weglatingen of discrepanties tussen de software en het document.

### Auteursrechten

De auteursrechten van dit document zijn het eigendom van All Business Consultancy. Alle rechten voorbehouden. Op basis van de wetgeving van toepassing op auteursrechten is het verboden om dit document op welke wijze dan ook te reproduceren zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van All Business Consultancy. Geen enkele patentaansprakelijkheid wordt echter geaccepteerd met betrekking tot het gebruik van de hierin vervatte informatie.

Auteursrechten © 2008 All Business Consultancy

### Handelsmerken

Alle gebruikte handelsmerken zijn eigendom van hun rechtmatige eigenaar.

WWW.ALLBUSINESSCONSULTANCY.NL • INFO@ALLBUSINESSCONSULTANCY.NL  
KvK nr. 27.260.878 • BTW nr. NL179020419B01