

Outsourcing

DE IMPACT VAN CLOUD OP OUTSOURCING

Outsourcing gaat fors veranderen. Traditioneel bestond outsourcing (of managed it-services) uit outsourcing van applicaties en/of infrastructuur naar een leverancier. Door de sterke opkomst van de cloud, met als belangrijkste spelers Microsoft (Azure) en Amazon (Web Services), zullen traditionele infrastructuurcontracten afnemen en ook applicatiecontracten wijzigen.

Grote ondernemingen brengen momenteel hun on-premises infrastructuur grotendeels naar de cloud vanwege grotere flexibiliteit of onderzoeken meestal samen met dienstverleners hoe ze dat willen doen. Dit betekent dat het traditionele outsourcen van de infrastructuur naar een leverancier zal afnemen, maar leveranciers wel (een deel van) de infrastructuur blijven beheren in hun datacenter en de resources van die klant in AWS of Azure beheren.

Bij applicatiebeheercontracten werken mensen met kennis van die applicaties; de taal waarin de maatwerkapplicatie is geschreven of kennis van het standaardpakket, zoals SAP. Bij infrastructuurcontracten zijn mensen nodig met kennis van

serverbeheer, Wintel of databases. Door het gebruik van de cloud verdwijnen de scheidslijnen en hebben mensen een T-profiel. Veel kennis op één deelgebied en op zowel applicatie- als infrastructuurgebied kennis van de tools binnen AWS of Azure. Om zo snel mogelijk als outsourcingende of insourcingende partij te zorgen dat je medewerkers voldoende kennis hebben, is een kritische massa (minimaal 10 procent volgens Rensselaer Polytechnic Institute) van de populatie nodig die kennis heeft van cloudtools.

De meeste klanten vroegen tot voor kort Nederlands sprekende consultants en vaak ook op locatie. Omdat AWS en Azure, en ook de tools daarbinnen, wereldwijd beschikbaar zijn en omdat we momenteel allemaal thuis werken (via bijvoorbeeld Teams), maakt het niet meer uit of een teamlid in Utrecht, Bangalore of Malaga werkt. Mijn verwachting is dat op outsourcecontracten meer internationale teams gaan werken. Offshoring en nearshoring worden weer populairder. In de 'on premises' omgeving zijn de hardwarekosten bekend. In de cloud kan theoretisch iedereen die rechten heeft

een virtual machine (vm) aanmaken. Om het voordeel van kostenbesparing te behouden en te voorkomen dat de flexibele kosten oncontroleerbaar hoog worden, is het verstandig een governancestructuur in te regelen. Hierbij kun je op de verschillende hiërarchische niveaus bepalen tot welk budget iemand in de cloud vm's mag aanmaken per maand. Ook kun je vastleggen dat bepaalde typen hardware wel aangemaakt mogen worden, maar duurdere typen goedgekeurd moeten worden door een hoger niveau. Belangrijk is één governancestructuur voor de hele dienstverlening, want ook al is de infrastructuur verschillend, de governance is hetzelfde.



EDWIN HUYGENS

SERVICE DELIVERY & CLOUD TRANSITION
MANAGER INSURANCE & PENSIOENS CGI

