

De klant wikt ...

... het concept beschikt



SPREKER : Peter Vermaat
E-MAIL : pvermaat@transfer-solutions.com
DATUM : 14 oktober 2010

TRANSFER

WWW.TRANSFER-SOLUTIONS.COM

... een visie op beschikbaarheid ...

beschikbaarheid
is *voorkomen van*
onbeschikbaarheid

... wat als ...

- ... ik een vestiging open aan de andere kant van de aarde ...
- ... de Amerikanen Sex & the City hebben gezien en zich en masse op mijn kinderwagens stortten ...
- ... dan moeten mijn systemen mijn business voortdurend en altijd ondersteunen ...

... dus ...

- 24 uur * 365,25 dagen * [- eeuwigheid -]
- echt waar?

de (gretige) klant:

- {beste leverancier, regel dat!}

de (even gretige) leverancier:

- {beste klant, als u dat wilt, dan leveren wij u dat}

Waarom wil je beschikbaar zijn?

- de klant wil het: bestelling via internet, geen sluitingstijd
- de afnemer wil het: bepaalde bedrijven stellen beschikbaarheidseisen aan hun leveranciers
- de markt wil het: je concurrenten doen het, dus je moet volgen
- de experts willen het: je krijgt adviezen van externe IT-medewerkers

... niemand wil de boot missen ...



FER

... maar evenmin in hetzelfde schuitje ...

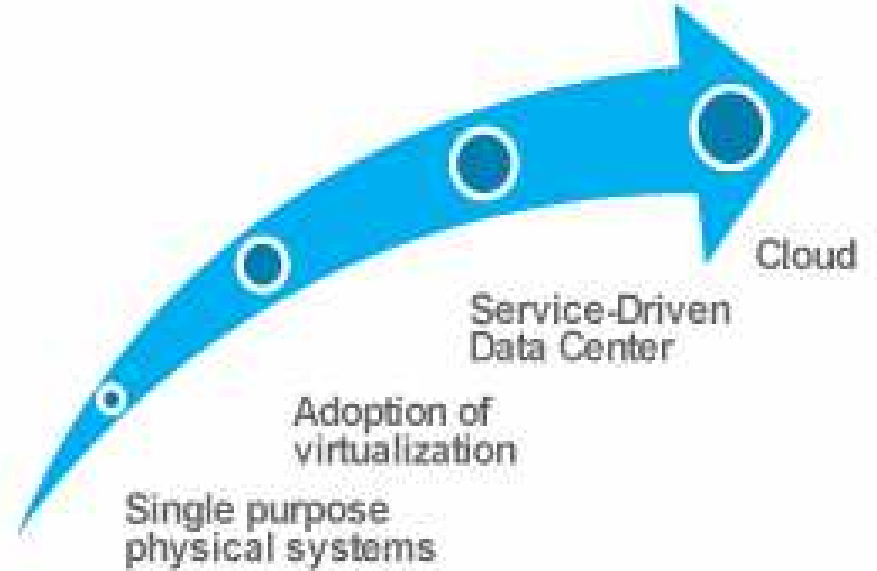
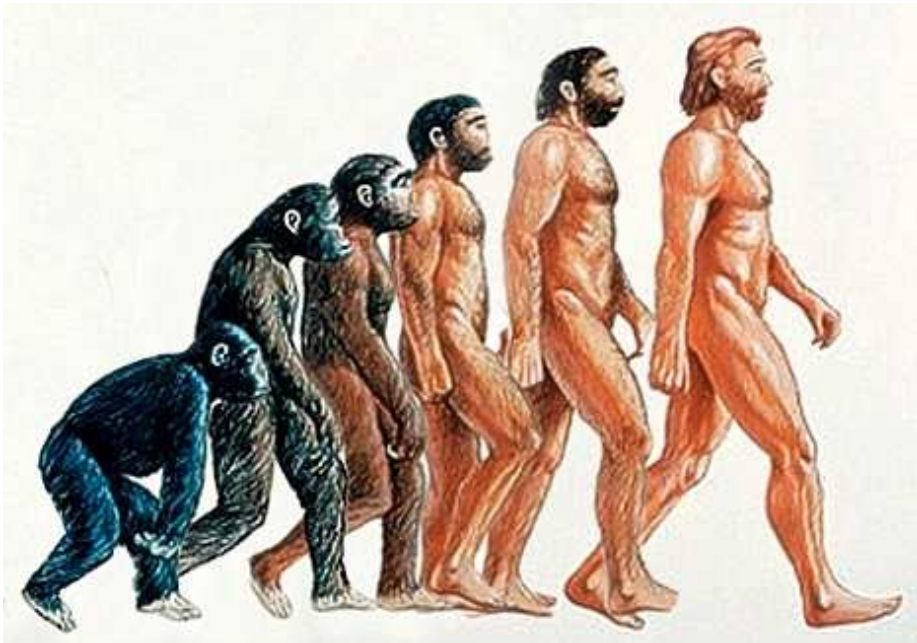


TRANSFER

Hebben “ze” altijd gelijk?

- de klant: hoe *vaak* en hoeveel bestellen klanten nu werkelijk rond 3 uur ‘s nachts?
- de afnemer: hoe *afhankelijk* word je van die veeleisende afnemer?
- de markt: wordt je *imago* bepaald door je IT-omgeving?
- de experts: wie heeft de *regie* over jouw IT?

Zoveel vragen, zoveel concepten



leder concept heeft eigen positie

- enkelvoudig systeem
- failover
- simpel cluster
- grid
- cloud

Iedere beschikbaarheids-eis is te koppelen met een **optimaal** beschikbaarheidsconcept

Differentiatie van beschikbaarheid

- beschikbaarheid van data
- beschikbaarheid van systemen
- beschikbaarheid van processen
- beschikbaarheid van kennis

- beschikbaarheid van naam

leder concept heeft eigen opbrengsten

- beschikbaarheid
- schaalbaarheid
- prestaties
- herstelbaarheid
- beheerbaarheid
- (gegevens)veiligheid

... de ene opbrengst sluit de andere uit ...

- beschikbaarheid vs prestaties
 - two-phase commit
- schaalbaarheid vs beheerbaarheid
 - grid - - - > cloud
- herstelbaarheid vs (gegevens)veiligheid
 - ready copy vs vault

leder concept heeft eigen kosten

- huisvesting (toegang, koeling, uitwijk)
- hardware (meervoudig uitgevoerd, automatische fallback of failover)
- netwerk en telefonie (capaciteit, garanties)
- software: licenties
- inrichting en exploitatie (kennis, kunde en capaciteit)

... beschikbaarheid ...

- beschikbaarheid is het voorkomen van **onbeschikbaarheid**
- voorkomen van of beschermen tegen de gevolgen van onbeschikbaarheid
- als een verzekering:
 - wat is de dekking?
 - hoe hoog is de premie?
 - wat is het risico?

... verzekering ...

■ dekking

- “verzeker nooit wat je zelf kunt betalen”

■ premie

- betaal nooit meer dan een fractie van je risico

■ risico

- wat is de kans op welke calamiteit?
- is ieder denkbaar risico verzekerbbaar?

125 р. **ГЛАВНОЕ ОБЩЕСТВО РОССИЙСКИХЪ ЖЕЛЕЗНЫХЪ ДОРОГЪ,** **3%**
 утверждено Высочайшимъ Указомъ 26-го Января 1857 года.



МѢСТОПРЕВЫВАНІЕ ОБЩЕСТВА ВЪ С.-ПЕТЕРБУРГѢ.

Основной капиталъ Общества по Уставу **ВЫСОЧАЙШЕ** утвержденному 3-го Ноября 1861 г.:
 въ акціяхъ: 600,000 акцій по 125 рублей сер. на 75,000,000 руб. сер. (металлич.)
 въ облигаціяхъ: 1-го вып. 70,000 облиг. 4 1/2%, по 500 р. на 35,000,000 р. с. (мет.)
 2-го вып. 18,877 облиг. 4%, по 125 руб. на 2,359,625 руб. с. (мет.)

ТРЕТІЙ ВЫПУСКЪ ОБЛИГАЦІЙ:

105,176 облигацій по 125 руб. сер. на 13,147,000 руб. сер. (металлическихъ).

Выкупъ, по нарицательной цѣнѣ, производится посредствомъ ежегоднаго тиража по жребию, въ теченіи 70 лѣтъ, 1-го Іюня каждаго года, начиная съ 1-го Іюня 1881 года. Выдача суммъ погашенія по облигаціямъ, вышедшимъ въ тиражъ, производится 1/11 Декабря каждаго года, начиная съ 1-го Декабря 1881 года.

Годовой доходъ составляетъ: 3 р. 75 к. — 15 фр. — 12 шилл. — 12 мар. 6 шф. — 7 гульд. 8 цент. и уплачивается по полугодамъ 1-го Іюня и 1-го Декабря.

ОБЛИГАЦІЯ ВЪ СТО ДВАДЦАТЬ ПЯТЬ РУБЛЕЙ СЕР. МЕТАЛЛИЧЕСКИХЪ,
 или 500 франк. = 20 фунт. стерл. = 402 герм. марк. = 236 голл. гульд.

№204096

Капиталъ Главнаго Общества, составившій, по 2-му Высочайшему утвержденному 3-го Января 1861 года Уставу Общества, въ акціяхъ и облигаціяхъ, увеличивается, по означеніи послѣдняго пункта этого Указа Императора и согласно Высочайшему утвержденному 10-го Января 1861 года Положенію Комитета Губ. Министровъ, третьимъ выпускомъ облигацій.

Правительство даруетъ этимъ облигаціямъ, выпускаемымъ на номинальн. сумму до 10% по нарицательн. цѣнѣ, въ теченіи 70 лѣтъ, и увеличиваетъ номинальн. остатокъ и матеріальн. оборотн. капиталъ Общества, абсолютн. гарантію трехъ процентовъ ежегодно въ годъ дохода и погашенія и 1/2% въ теченіи послѣднихъ лѣтъ.

На уплату процентовъ и выкупъ облигацій Общество обращаетъ, преимущественно передъ другими, свои чистые доходы съ Петербурго-Варшавской и Московско-Нижегородской желѣзныхъ дорогъ, расположенныхъ Обществу, равно какъ поручительство, данное Государствомъ.

Капиталъ и доходъ желѣзныхъ дорогъ, Обществу разрѣшено, по освобожденіи отъ всякаго налога 13-го Января 1861 года, и доходы и дарованіе уплачиваются: въ С.-Петербургѣ въ мѣсто пребыванія Общества, въ Варшавѣ въ Императорско-Французскомъ Банкѣ, въ Берлинѣ у Г-на Мендельсона и Ко, въ Лондонѣ въ Страитинъ Рубекаге для вѣдѣній торговца Банна, въ Амстердакѣ — Г-нъ Диттманъ, Ровендаль и Ко, въ Брюсселѣ у Г. Брюгманна, сына.

Проценты, означенныя на послѣдн. въ теченіи пяти лѣтъ отъ номинальнаго для выдачи ихъ срока, обращаются въ пользу Общества. Въ облигаціи сего выпуска на предъявленіе.

22 Января 1856 г.
 С.-Петербургъ, 1 Января 1881 г.

Уполномоченный отъ Правительствъ

[Signature]

За Главное Общество Россійскихъ Железныхъ Дорогъ:

Председатель *[Signature]*
 Секретъ
 По порученію Секретъ *[Signature]*

При семъ облигація выдана, первый тиражъ по жребию состоялся на первомъ Январѣ, 1881 года.

125 р.
ГЛАВНОЕ ОБЩЕСТВО РОССИЙСКИХЪ ЖЕЛЕЗНЫХЪ ДОРОГЪ,
 УТВЕРЖДЕННОЕ ВЫСОЧАЙШИМЪ Указомъ 26-го Января 1857 года.
3%
 МѢСТОПРЕБЫВАНІЕ ОБЩЕСТВА ВЪ С.-ПЕТЕРБУРГѢ.



Основной капиталъ Общества по Уставу ВЫСОЧАЙШЕ утвержденному 3-го Ноября 1861 г.:
 въ акціяхъ: 600,000 акцій по 125 рублей сер. на 75,000,000 руб. сер. (металлич.)
 въ облигаціяхъ: 1-го вып. 70,000 облиг. 4½% по 500 р. на 35,000,000 р. с. (мет.)
 2-го вып. 18,877 облиг. 4% по 125 руб. на 2,359,625 руб. с. (мет.)



ТРЕТІЙ ВЫПУСКЪ ОБЛИГАЦІЙ:

105,176 облигацій по 125 руб. сер. на 13,147,000 руб. сер. (металлическихъ).

Выкупъ, по нарицательной цѣнѣ, производится посредствомъ ежегоднаго тиража по жребию, въ теченіи 70 лѣтъ, съ 1-го Іюля 1881 года. Выдача суммъ погашенія по облигаціямъ, вышедшимъ въ тиражъ, производится 1/11 Декабря каждаго года, начиная съ 1-го Декабря 1881 года.

Годовой доходъ составляетъ: 3 р. 75 к. — 15 фр. — 12 шилл. — 12 мар. 6 шф. — 7 гульд. 8 цент. и уплачивается по полугоду, 1-го Іюня и 1-го Декабря.

ОБЛИГАЦІЯ ВЪ СТО СЪВАННАХЪ РУБЛЕЙ СЕР. ПЛАТЯ ПЛЕНЕНІЮ.
 или 500 франк. = 20 фунт. стерл. = 402 Герм. мар. = 250 голл. гульд.

№204096

Капиталъ Главнаго Общества, составившій, по 2-му Высочайшему утвержденному 3-го Января 1861 года Уставу Общества, въ акціяхъ и облигаціяхъ, увеличивается, по означеніи послѣдняго пункта этого Указа, и согласно Высочайшему утвержденному 10-го Декабря 1880 года Положенію Комитета Гг. Министровъ, третьимъ выпускомъ облигацій.

Правительство даруетъ этимъ облигаціямъ, выпускаемымъ на выкупъ годового процента, по нарицательной цѣнѣ, вѣнчаніи и увеличеніи номинальнаго капитала и матеріальнаго оборотнаго капитала Общества, абсолютную гарантію трехъ процентовъ, начиная съ года исхода и погашенія и равна въ теченіи семидесяти лѣтъ.

На уплату процентовъ и выкупъ облигацій Общество обращается, преимущественно, порода, а именно, на чистые доходы С.-Петербургско-Варшавской и Московско-Нижегородской желѣзныхъ дорогъ, расположенныхъ Обществу, равно какъ поручительство, данной Государствомъ.

Капиталъ и доходы желѣзныхъ дорогъ, Обществу разрѣшено, по освобожденіи отъ всякаго налога 13-го Января 1878 года, и доходы и дарованіе уплатившійся: въ С.-Петербургѣ въ мѣсто пребыванія Общества, въ Варшавѣ въ Императорско-Финансовомъ Банкѣ, въ Берлинѣ у Гг. Министровъ и въ Лондонѣ въ Складннхъ Рубежкахъ для вѣнчанія торговца Банки, въ Амстердамѣ — Гг. Директоровъ, Роттердамъ и въ Брюсселѣ у Гг. Прювизитовъ, сдать.

Проценты, означенныя на казенныя и частныя облигаціи, выдаются за вычетомъ налога на выкупъ отъ продажъ, обращенныхъ въ пользу Общества. Все облигаціи сего выпуска на предъявленіе.

С.-Петербургъ, 1 Января 1881 г.

Уполномоченный отъ Правительствъ

[Signature]

За Главное Общество Россійскихъ Железныхъ Дорогъ:

Предсѣдатель
 Совета

[Signature]

По порученію
 Совета

[Signature]

При семъ облигація выдана, первый тиражъ по жребию состоялся на первомъ Общественномъ тиражѣ.

Nationalisatie Russische Spoorwegen 1917





Tunguska, Siberië, 30 juni 1908

de *business case* [1]: de dekking

- Wat kost het als ik het **niet** doe?
 - Omzeterderving vanwege uitval van functionaliteit
 - Kosten vanwege imago-schade
 - Kosten vanwege inefficiënte verwerking
- Wat levert het op als ik het **wel** doe?
 - Meer klanten, meer omzet, meer productiviteit
 - Betere zichtbaarheid, imago

de *business case* [2]: de premie

- Wat is het budget voor de oplossing?
 - Kosten hardware en licenties
 - Kosten bouw, test en implementatie
 - Kosten exploitatie (licentie-onderhoudscontract)
- Het gebruik van de *business case* ...
 - ... levert de klant vooraf een budget voor de investering
 - ... voorkomt dat de leverancier zich achteraf moet verantwoorden voor een goed bedoelde, maar helaas duur uitpakkende oplossing

de *business case* [3]: het risico

- Waartegen wilt u zich beschermen?
 - Uitval van componenten
 - Uitval van infrastructuur
 - Uitval van mensen
 - Uitval van activiteiten
- Het gebruik van de *business case* ...
 - ... maakt ook een tussentijdse heroriëntatie op risico's mogelijk
 - ... maakt op ieder moment de balans tussen kosten en baten inzichtelijk
 - ... kan ertoe leiden dat het traject voor het einde wordt stopgezet

... niets is zo erg als valse zekerheid ...

WREATH THE MATTER WITH OUR BOLL TIPS

Unsettled Tuesday, Wednesday fair and cooler; moderate southerly winds, becoming variable.

Average temperature yesterday.....54
Average temperature for corresponding date last year.....53
Average temperature for corresponding date last three years.....48

New York American

EDITION FOR GREATER NEW YORK.

BUSINESS PROPERTY
TO LET. The best Variety in Every Section of City. Advertised Every Day and Sunday in AMERICAN "WANT AD" PAGES.

No. 10,499. Copyright, 1912, by The Star Company. Registered in U. S. Patent Office. TUESDAY, APRIL 16, 1912. 16 PAGES. PRICE ONE CENT in Greater New York; Elsewhere and Jersey City, TWO CENTS.

J. J. ASTOR LOST ON TITANIC 1,500 TO 1,800 DEAD

John Jacob Astor was among the passengers who went down with the ship, according to a wireless dispatch received by Bradstreets last night from the liner Olympic. Mrs. Astor was saved and is being brought to shore by the Carpathia.

The Wireless Operator at Cape Race, Newfoundland, Flashes: "Eighteen Hundred Lives Have Been Lost in the Wreck of the Titanic."



TRANSFER

< - - - de kogel door de kerk - - - >

- U wilt beschikbaar zijn!
 - uw faciliteiten worden het
 - uw leveranciers worden het
 - en uw organisatie?
- “80% van unplanned downtime wordt veroorzaakt door menselijke fouten”

De organisatie: een keten van schakels

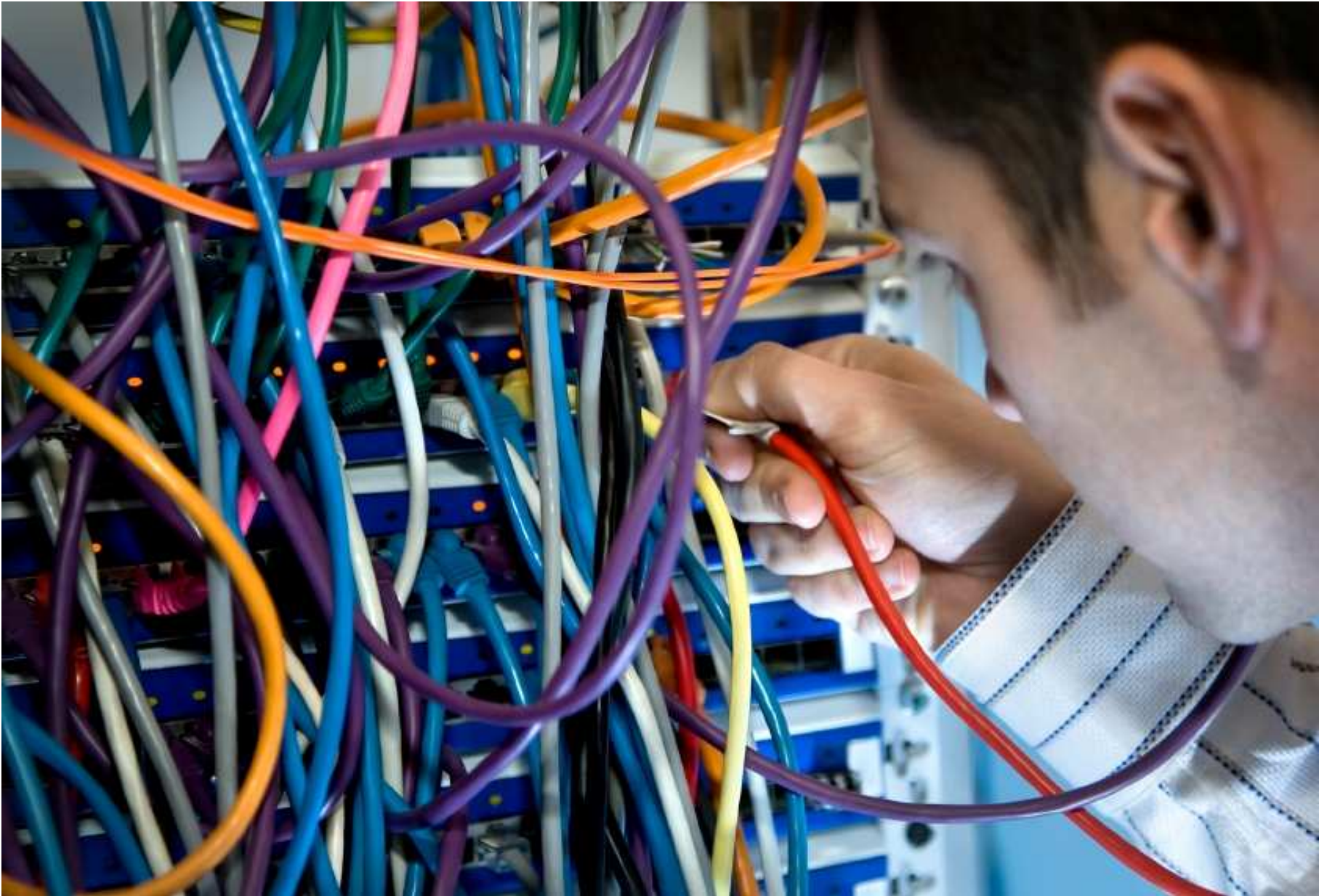
- productontwikkeling / inkoop
- verkoop
- voorraadbeheer
- bereikbaarheid (weg, water, spoor, web)
- facilitair (ruimte, licht, energie, ICT)

- de mens

Hoe beschikbaar is uw organisatie?

- wie houdt uw systemen in de gaten wanneer uw beheerders het pand hebben verlaten?
 - wanneer uw sleutelhangers opeens een rage zijn in China –
 - wanneer uw medewerkers in San Francisco problemen hebben met de netwerkverbinding -
- hoe vangt u de vakanties en cursussen van uw beheerders op?
- ARBO: $7 * 24 - - - >$ minimaal 3,3 FTE!

... de mens ...



TRANSFER

Uitbesteden en toch aansluiten

- voortdurend een “oogje” op uw systemen
 - vakantieplanning niet nodig
 - geen personeelsverloop
 - altijd up-to-date kennis
 - afrekening op basis van garanties en resultaten
-
- u houdt zelf de regie
 - advies na “met u meekijken”

Transfer Remote Services

- adequate ondersteuning
 - hogere beschikbaarheid
 - gebruikte tooling is inclusief
 - flexibele inzet, ook op locatie
 - flexibele contracten
-
- meedenken, maar niet ja-knikken



Vragen
Antwoorden

CONSULTING | MANAGED SERVICES | EDUCATION

WWW.TRANSFER-SOLUTIONS.COM

TRANSFER