

# FOCUS

Kennisdeling met relaties van Xcellent

**FOCUS**, Bij Xcellent houden we focus op de business, de behoeften van de klant en de eindgebruikers. We volgen de ontwikkelingen in ons vakgebied op de voet en passen die toe in onze oplossingen. Zo blijven wij en onze klanten up to date. Via dit medium delen we graag onze kennis met iedereen die we ermee kunnen helpen.

**Xcellent**

Zorgt ongemerkt dat het werkt

**No.3** ZOMER 2017

## In dit nummer:

### Kopzorgen en kansen

Terugblik op Outsourcing IT Day 2017, met onder andere Marco Gianotten, CEO van Giarte en visionair op sourcing

2

### Adapt or die!

De lijfspreuk van Fountainheads Jan-Henk Bouman en Wim van Rooijen

3

### 5 tips

om u beter te beschermen tegen ransomware

4



## Certificeringen waarborgen kwaliteit Xcellent-processen



**Goed nieuws voor zowel Xcellent als haar klanten: begin dit jaar zijn de verschillende ISO- en NEN-certificeringen verlengd. De normeringen bieden de garantie dat de interne bedrijfsprocessen continu en langdurig van een hoog niveau zijn. Het gaat om de ISO 9001 (kwaliteitsmanagement), ISO 27001 (informatiebeveiliging) en NEN 7510 (informatiebeveiliging in de zorg).**

Directeur Marnix-Jan van der Moolen van Xcellent is blij met de verlenging. "Het zijn internationaal geaccepteerde normeringen waarbinnen verschillende instanties aantonen dat je grip hebt op de materie. Voor elke bedrijfsvoering is het belangrijk dat je in staat bent om routinematige activiteiten zo uit te voeren, dat er geen twijfel mogelijk is over de effectiviteit en kwaliteit ervan. Daarom certificeren we ons op diverse vlakken. Ook met het oog op onze klanten; zij willen bijvoorbeeld dat hun data veilig is. En terecht. Hiermee waarborgen we dat. Klanten kunnen vervolgens ook weer richting hun klanten steunen op onze normeringen. Ik kan al verklappen dat we bezig zijn om ons ook te certificeren voor ISAE 3402, een soort overtreffende trap van ISO waarbij onze procedures specifiek getest worden per klant." ●

## Sjors Willems, mede-eigenaar Willems Vastgoedonderhoud: "Dankzij goed IT-beheer kunnen wij onze processen versnellen"

Wat goed is, moet je koesteren. Daarom legt Willems Vastgoedonderhoud uit Rotterdam het beheer van zijn infrastructuur en werkplekken al tien jaar lang in de veilige handen van Xcellent. Niet alleen om de stabiliteit te bewaken, maar ook om de organisatie van haar business te versnellen: full-service onderhoud voor woningbouwverenigingen en professionele vastgoedbezitters.

Een relatie van tien jaar is best lang in IT-land, weet ook mede-eigenaar Sjors Willems van Willems Vastgoedonderhoud. Maar waarom 'scheiden' als het beide partijen goed bevalt? "Wij hebben ook een situatie meegemaakt dat we niet tevreden waren over onze IT-partner," vertelt hij. "Het was een lokale partij, waarbij we niet altijd even zeker waren over de professionaliteit en de advisering. Daarnaast voorzagen wij dat we een groei zouden doormaken. Daarop wilden we in onze bedrijfsprocessen voorbereid zijn. IT is daar een belangrijk onderdeel van. Bij Xcellent hadden we meteen een goed gevoel. Vooral haar ervaring binnen de bouwkolom wekte direct ons vertrouwen."

### STABILITEIT EN EFFICIENCY

Dat vertrouwen is in het afgelopen decennium alleen maar sterker geworden. En die groei is gerealiseerd. Natuurlijk vooral dankzij de kwaliteit van de dienstverlening die familiebedrijf Willems Vastgoedonderhoud biedt - al dik tachtig jaar lang! - maar ook dankzij de stabiliteit, efficiency en vooruitgang die het IT-beheer van Xcellent oplevert. Willems: "De bouw heeft het vrij lang weten uit te stellen, maar ook in onze sector is het besef geland dat IT het verschil kan maken door processen te versnellen. Ook wij maken een automatiseringsproces door. Een mooie ontwikkeling binnen ons bedrijf is dat onze uitvoerende medewerkers op locatie met een

device gegevens kunnen genereren en de voortgang van een project kunnen registreren en communiceren. Vaklieden lopen daarvoor met tablets rond. Binnen onze branche gaan we steeds meer naar een rapporterende rol toe, ten opzichte van de toezichthoudende die onze opdrachtgever had, gedurende onze werkzaamheden. Onze klanten verlangen dat ook van ons. Vastleggen wil je dan zo doen dat je met minimale inspanning het maximale resultaat behaalt. Maar welke software en devices heb je daarvoor nodig? Dan is het fijn dat je een IT-partner hebt die daar een antwoord op heeft."

### CYBERSECURITY

Ook op het gebied van cybersecurity heeft Xcellent haar waarde al bewezen voor Willems Vastgoedonderhoud. "Een medewerker van ons klikte een keer per ongeluk op een besmette e-mailbijlage. Xcellent had dat vervolgens eerder door dan de medewerker zelf. Die monitoring gaat heel goed. Je denkt al snel: dat gebeurt alleen ergens anders. Wat voor informatie hebben wij die voor anderen interessant kan zijn? Maar het kan overal gebeuren. Wij waren in sommige dingen nog afwachtend, maar gaan nu wel verbeteringen doorvoeren. We zien in dat het nodig is - ook dankzij Xcellent. Je slaapt in elk geval al beter als je weet dat het IT-beheer bij een goede partner ligt." ●

# Kansen en kopzorgen binnen IT-outsourcing

IT-outsourcing: welke kansen en kopzorgen komen erbij kijken? Marco Gianotten, CEO van Giarte en visionair, sprak er dinsdag 11 april op de Outsourcing IT Day in Flint Amersfoort over zoals alleen hij dat kan: met vaart, soms schurend, vaak met een kwinkslag en altijd raak.



"Is dit een statement?" vraagt dagvoorzitter Joep Stassen. Zoijs heeft Marco Gianotten met een kanariegeel pak aan zijn entree op het podium gemaakt. "Je zit in de IT of niet," zegt Gianotten met een geheimzinnige glimlach. Om daaraan toe te voegen: "Dit is zeker een statement. Geel is de kleur van hoop en van de toekomst!" Die toekomst is nu, zeker in de digitale wereld. Of zoals Gianotten het zegt: "De wereld is onzeker, complex, dubbelzinnig en gaat snel." Zie dan maar eens up-to-date te blijven, laat staan de trepen vooruit te zijn.

## EÉN INNOVATIE PER JAAR

Outsourcing, mits goed vormgegeven en met een klik als basis van de relatie, kan organisaties vooruit helpen. Maar, zo benadrukt Gianotten, niet de traditionele, op controle gerichte vorm van sourcing. Hij roept op om vooral samen te werken met een IT-partner met als doel technisch bij te blijven, te versnellen, te innoveren en verandering op gang te brengen.

"Wij verwachten van onze leverancier dat zij met één innovatie per jaar komt," valt Michiel ten Kate hem bij, de Contract & Vendor Manager van FrieslandCampina die zich midden in een innovatief transitie- en transformatietraject met een nieuwe IT-partner bevindt en zijn ervaringen deelt.

## VAN SLA NAAR XLA

Met deze inbreng wordt de spreekessie van Ginaotten en Ten Kate ook een pleidooi voor de door Giarte bedachte eXperience Level Agreement (XLA) die de eindgebruiker centraal stelt, in plaats van de traditionele Service Level Agreement (SLA). Are you XLA-ready? Ten Kate verhaalt over de route van Friesland-Campina naar zo'n XLA toe en hoe deze corporate afrekenende met de enorme hoeveelheid aan KPI's. Gianotten tussendoor: "Krampachtige Prestatie Indicatoren." Ten Kate: "Wij hadden een werkplekcontract met wel tachtig KPI's en die stonden bijna allemaal vaak op groen. En toch klonk er bij

onze koffiemachine gemor over IT-problemen. Zo kwamen we in contact met Marco, om de XLA tastbaar te maken en te injecteren in onze Request for Proposal, kortweg RFP. We zijn gekomen tot slechts tien KPI's die vallen onder de 'Vier geboden van Experience First': user satisfaction, business continuity & recovery, speed en improvement & innovations. Die 'pilaren' dekken als meetinstrumenten alles af en zijn daarmee het fundament voor succesvolle IT binnen de eigen organisatie."

Gianotten pleit voor meer design thinking binnen de XLA. "Is het zinvol, praktisch en leuk voor de eindgebruiker?" Termen als 'workplace happiness', 'easy to use' en 'loveable products' vallen. 'De IT als een empathy map; hoe denkt en wat voelt de eindgebruiker?' Hij heeft nog een tip aan beslisers die de handen ineen slaan met een IT-partner: vermijd voorschrijfgedrag. "Je gaat in een restaurant toch ook niet allemaal eisen stellen aan de chef-kok? Hij is de expert!"



Ronald Abma, Plan Nederland

## "Ik ging naar huis met een hoofd vol nieuwe ideeën"

Ronald Abma, medewerker ICT bij Plan Nederland was een van de 160 gasten van de Outsourcing IT Day 2017. "Plan en Xcellent zijn partners sinds 2015," vertelt Abma. "Met de nadruk op 'partners' want dat is precies wat Xcellent voor ons is: een samenwerkingspartner waarmee we onze nationale én globale ICT-voorzieningen constant verder verbeteren." De Outsourcing IT Day was voor Abma een zeer inspirerende, vakinhoude-

lijke dag. "Ik vind het belangrijk om te weten wat er speelt in mijn vakgebied. Dankzij de bijdragen van de Fountainheads en van Marco Gianotten en Michiel ten Kate ging ik naar huis met een hoofd vol nieuwe inspiratie. Vooral Marco's kijk op de rol van een ICT-afdeling bleef hangen. De tijd dat deze afdeling fungeert als reparateur voor kapotte laptops, is voorbij. Zorg dat je een partij wordt waarmee men graag samenwerkt,

luide zijn devies. Hij heeft gelijk. Onze stip op de horizon is dan ook dat we in 2018 nog meer proactief werken aan verbetering van de faciliteiten, weten wat de toekomst gaat brengen en daar op tijd op inspelen. Binnenkort komt er een Xcellent-adviseur gespecialiseerd in Office 365 langs om ons te helpen met het realiseren van concrete stappen."

## Mijlpaal voor outsourcing-it.nl

Outsourcing-it.nl heeft een kleine mijlpaal bereikt: het online kennisplatform is inmiddels een half jaar in de lucht. Mooi moment voor een korte terug- en vooruitblik. Waarom is het platform destijds gelanceerd en wat zijn de eerste resultaten? We vragen het aan Martin van der Eijk, als marketingmanager van Xcellent één van de breinen achter outsourcing-it.nl. "Veel organisaties staan aan de vooravond van een outsourcingstrategie of bevinden zich in zo'n traject," vertelt hij. "In welke fase je je ook bevindt, opheldering op allerlei gebieden van dit belangrijke thema is altijd prettig. Daarom bieden wij die kennis aan via outsourcing-it.nl: een website vol met informatie, interviews en achtergronden over outsourcing binnen IT. Er wordt positief op gereageerd en daar zijn we blij mee. Diverse ervaringsdeskundigen nemen deel door hun visie voor het voetlicht te brengen in interviews. Dat zorgt voor mooie interactie; precies wat we willen. Mensen die willen bijdragen aan het kennisplatform, maar ook tips en suggesties, zijn altijd welkom. Ondertussen ontwikkelen wij het platform door met interessante uitbreidingen. Blijf het dus vooral in de gaten houden!"



OUTSOURCING IT



# Fountainheads: "Maak ruimte voor radicale innovatie"

'Adapt or die!' Met die lijfspreuk en de verbeelding als vehikel doken Fountainheads Jan-Henk Bouman en Wim van Rooijen de toekomst in op de door Xcellent georganiseerde Outsourcing IT Day. Hun boodschap is niet aan dovemansoren gericht: Xcellent bevindt zich momenteel midden in een BackCasting-traject van Fountainheads om mee te kunnen buigen met de veranderingen in de wereld van morgen.



Jan-Henk Bouman (links) en Wim van Rooijen

"Data is the new oil!" "Blockchain gaat meer invloed hebben dan internet ooit gehad heeft!" "De HoloLens - mixed reality - gaat doorbreken in 2017!" En: "3D-printing, je kunt je kop er niet meer voor in het zand steken!" In razend tempo vuren Bouman en Van Rooijen de ene na de andere trend, ontwikkeling of kans af op het publiek, dat nauwelijks de tijd krijgt om naar adem te happen. Het is de realiteit: veranderingen buitelen nu eenmaal snel over elkaar heen. Alsof de heren met hun spraakwaterfall willen zeggen: wen er maar aan.

## VERWARREN EN ONTWARREN

De twee 'Fountainheads' verwarren en ontwarren met hun reis langs trends technologieën die door de grote massa tot voor kort voor onmogelijk werden aangezien, maar nu het verschil maken. "Coolblue is gewoon in een garagebox ontstaan," zegt Bouman. "Whatsapp, Google: idem dito. Zij hebben de wereld van kennis onder

hun vingertoppen gekregen." Van Rooijen: "Of neem de zelfrijdende auto van Tesla, die is er gewoon al. Een teslamomentje, noemen we dat, een wild idee dat werkelijkheid wordt. Dus als zo iemand jou belt, met een bijzonder idee, neem het serieus, ga het niet bevechten maar probeer het te supporten en in de sloopstream ervan mee te gaan als early adapter."

## OOGKLEPPEN

Ze houden hun toehoorders een spiegel voor. "Het is een kansspel, maar je moet het wel zien. De vraag is: kijk je de goede kant op? Focus is goed, maar je oogkleppen te nauw afstellen is levensgevaarlijk. De technologie gaat dubbel zo snel, maar mensen blijven lineair denken. Kijk met exponentiële ogen! Het is echt geen ABC'tje meer." Het duo heeft een tip: "Go back to the future, gebruik je verbeelding. Logica brengt je van A naar B, maar verbeelding brengt je overal. Wacht niet af, laat je niet leven door agenda's,

maak ruimte voor radicale innovatie. Kijk vooruit, over de schutting, voorbij de horizon. Adapt or die!"

## SCIENCEFICTION

Xcellent had die raad al eerder ter harte genomen. Begin dit jaar is het IT-bedrijf gestart met BackCasten; een traject waarin Fountainheads je meeneemt naar 2025. "Word de scenarioschrijver van je eigen sciencefictionfilm," zo omschrijven zij het op hun website. "Hoe ziet jouw wereld er in 2025 uit? Zet een stip op de horizon en werk vanaf die stip terug naar het nu. Doe je nu het juiste om straks die stip te bereiken?"

## BLIK NAAR BUITEN

Niels van den Akker en Marnix-Jan van der Moolen (directie Xcellent): "Wij beseffen als geen ander dat stilstand achteruitgang betekent in deze tijd van technologische ontwikkelingen en digitale transformatie. Bedrijven willen de

nieuwste technieken toepassen, waardoor ons werk ook verandert. Er wordt meer van ons gevraagd. Zeker van onze technische medewerkers. Over vijf jaar doen ze heel ander werk dan nu. Xcellent stimuleert daarom een leven lang leren. Door in te zetten op continue ontwikkeling en de blik naar buiten te richten, voorkomen we dat we in onze cocoon blijven zitten. BackCasten met Fountainheads helpt ons daarbij. Het gaat niet zozeer om research & development, als wel om het grotere geheel. Het zorgt ervoor dat we niet snel voor grote verrassingen komen te staan, dat we een wendbare organisatie zijn die meegroeit met de veranderingen van morgen. Wij hebben Fountainheads vervolgens ook voor onze Outsourcing IT Day uitgenodigd, omdat we het belangrijk vinden dat andere bedrijven zich ook bewust zijn van de snelheid van de ontwikkelingen in de wereld. Het gaat sneller dan je misschien verwacht." ●

## KENNISPARTNER Xcellent Innovatiepartner van Outsourcing Hub



Xcellent is een van de bedrijven die zichzelf dit jaar Innovatiepartner van Outsourcing Hub mag noemen. Dat betekent dat Xcellent plaatsneemt in de Advisory Board en meedenkt over hoe Outsourcing Hub (event partner tijdens de Outsourcing IT Day) haar producten verder kan optimaliseren. Outsourcing Hub (2015) is een onafhankelijk, online matchingplatform voor ICT outsourcing en brengt uitbesteders,

ICT service providers en IT adviseurs bij elkaar op basis van slimme algoritmes. Henk Pater, het brein achter Outsourcing Hub: "In totaal telt ons netwerk zo'n honderd providers, waarvan Xcellent er een is. Xcellent is specialist als het gaat om klantbeleving en -tevredenheid. Deze aspecten spelen een belangrijke rol bij de matches die wij maken tussen vraag en aanbod. De expertise van Xcellent kunnen wij dan ook heel

goed gebruiken bij het nog slimmer maken van onze algoritmes!" Lees op [www.outsourcing-it.nl/selecteren/eerder-interactie-zoeken/](http://www.outsourcing-it.nl/selecteren/eerder-interactie-zoeken/) over het Eureka-moment van Henk Pater dat leidde tot de oprichting van Outsourcing Hub.

Outsourcing Hub gratis uitproberen kan nu door een account aan te maken op [oshub.co/hub2017](http://oshub.co/hub2017) ●

## SOC: een kijkje in het epicentrum van beveiliging



Het Security Operations Center (SOC) van Xcellent draait inmiddels twee jaar. Een vruchtbare periode waarin op het gebied van beveiliging voor klanten veel winst is geboekt. Wat zijn de belangrijkste resultaten? Welke ontwikkelingen komen eraan? En hoe ziet zo'n dagje SOC er eigenlijk uit? Manager Operations Mark Schoonderbeek biedt ons een kijkje in de keuken van dit epicentrum van beveiliging.

Geconcentreerd kijken medewerkers van het SOC naar grote schermen. Ze verkeren weliswaar zoals altijd in opperste staat van paraatheid, maar hectische taferelen zul je hier niet snel aantreffen. "Het Security Operations Center klinkt spannender dan het is hoor," zegt Schoonderbeek lachend. "Bedreigingen en verdachte activiteiten detecteren en monitoren, dat is wat we doen. Natuurlijk komt een verhoogd dreigingsniveau weleens voor. Maar deze professionals laten zich niet gek maken. Die blijven kalm en nemen de maatregelen die ze moeten nemen."

### KROONJUWELEN BESCHERMEN

Welkom in het SOC, de centrale eenheid bij Xcellent van waaruit ICT-infrastructuren van klanten worden bewaakt. Aanvallen afslaan, maatregelen nemen, bewijslast verzamelen: het vindt hier allemaal plaats. Het grote doel: de bedrijfsvoering continueren en de kroonjuwelen van organisaties

beschermen. Het belang daarvan is groter dan ooit. "Je kunt de krant niet openslaan of het gaat over beveiliging," zegt Schoonderbeek. "Er is meer dreiging. Daarnaast komt er ook steeds meer wet- en regelgeving, zoals de Wet Meldplicht Datalekken. Bij bedrijven groeit het bewustzijn dat het belangrijk is om de digitale security op orde te hebben. Dan is het, zeker nu ook de techniek complexer wordt, een geruststellende gedachte dat er hier een team klaar zit dat de netwerkomgeving in de gaten houdt en bewaakt."

### DE CIJFERS

De eerste resultaten van het SOC smaken naar meer. Zo heeft de inzet van de vulnerability scan voor diverse klanten inzichtelijk gemaakt welke kwetsbaarheden niet binnen het proces van patchmanagement werden meegenomen. Harde cijfers zijn er ook. De threat intelligence feeds van het SOC blokkeren per maand rond de 55.000 connecties vanaf malafide hosts. Daarnaast is het aantal ransomware-incidenten dankzij het SOC met liefst tachtig procent teruggedrongen. Ook het recente WannaCry-virus heeft – dankzij preventie maatregelen die wij namen – onze klanten trouwens niet geraakt (lees ons blog hierover op [www.xcellent.nl/wannacry-vs-wannasleep/](http://www.xcellent.nl/wannacry-vs-wannasleep/))

### GAME CHANGER

Welke nieuwe ontwikkelingen kunnen we verwachten? Schoonderbeek: "Het is nu al mogelijk om onze nieuwe virusscandienst in te zetten, die niet op basis van 'handtekeningen' acteert maar op basis van gedrag. Een game changer die we al met succes hebben getest bij klanten. Wat er ook aankomt, is 'rightmanagement': autoriseren op bestandsniveau. Wie mag erbij? Wie mag er een screenshot maken? Dat kun je er allemaal mee vastleggen. Dan ben je echt honderd procent in control als het om je data gaat. Dit zijn we nu in co-creatie met klanten aan het ontwikkelen." ●

## LAATSTE NIEUWS

### Vijf tips tegen Ransomware

Een van de meeste voorkomende vormen van cybercriminaliteit is Ransomware. Voorkomen is beter dan genezen. Daarom zetten wij vijf handige tips voor u op een rij.



#### BEWUSTWORDING PERSONEEL

Maak uw medewerkers bewust van de gevaren van cybercriminaliteit en leg ze de gevolgen uit. De mens is de zwakste schakel in uw beveiliging.



#### ANTIVIRUSSOFTWARE

Maak gebruik van geavanceerde software om u te beveiligen. Deze software wordt regelmatig ge-update zodat u nu en in de toekomst veiliger bent.



#### BLIJF UP-TO-DATE

Zorg dat uw systemen en software altijd up-to-date zijn. Dit zorgt ervoor dat u beter beschermd bent tegen nieuwe aanvallen.



#### REGELMATIGE BACK-UP

Voorkom problemen achteraf en zorg ervoor dat er regelmatig een back-up van uw gegevens wordt gemaakt.



#### HERKEN VERDACHTE E-MAIL

Wees alert op mail van onbekende afzenders. Klik geen bijlagen aan en controleer het mailadres en de tekst op spellingsfouten. Verwijder de e-mail als uw twijfelt.

'Het aantal Ransomware-incidenten is dankzij het SOC met 80% gedaald'

Nick van Berge  
security specialist



Met uw ICT op orde gaat u zorgeloos aan de slag

