



Bedrijfsprofiel

DALKOM IT Services

Kwalitatief automatiseren voor een alternatieve prijs.

DALKOM IT Services
Visseringweg 76
1112AT DIEMEN
Tel: 020-6008802
Web: www.dalkom.nl
Email: info@dalkom.nl

Inhoud

| | |
|--|----------|
| INTRODUCTIE | 3 |
| EXPERTISE | 3 |
| UW BEDRIJFSPROCES EN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE ZIJN LEIDEND, DE TECHNIEK VOLGT .. | 4 |
| ZOWEL CONTINUÏTEIT ALS INNOVATIE STAAN BIJ ONS HOOG IN HET VAANDEL | 4 |
| ONS AANBOD..... | 5 |
| DALKOM KAN UW EIGEN ICT-BEHEERAFDELING ZIJN. | 5 |
| ONZE WERKWIJZE | 5 |
| AANDACHTSPUNTEN INVENTARISATIE | 6 |
| STAPPENPLAN INSTALLATIE HARDWARE, INCLUSIEF SYSTEEMSOFTWARE | 6 |
| STAPPENPLAN INSTALLATIE APPLICATIESOFTWARE | 6 |
| NETWERKBEHEER..... | 7 |
| ICT-PROCESBEHEER..... | 7 |
| BIJLAGE: WAT IS ITIL? | 8 |

Mission statement

"Wij leveren oplossingen en diensten aan het MKB op het gebied van ICT, waarbij service, flexibiliteit en een persoonlijke relatie met de klant voorop staan."

Introductie

DALKOM is een jonge onderneming die streeft naar lange termijn relaties met haar opdrachtgevers. Opererend op het raakvlak van organisatie en informatie, zijn we in staat een veelheid van disciplines te bundelen tot full service dienstverlening, van pure techniek tot procesmanagement.

De organisatiestructuur van DALKOM kenmerkt zich door het grotendeels ontbreken van een hiërarchie in lijn. Essentieel in onze organisatie zijn zelfsturende teams, die binnen bepaalde kaders zelfstandig opereren:

- De betrokkenheid, zelfstandigheid, kennis en creativiteit van de teams worden op die manier zoveel mogelijk gewaarborgd.
- De flexibiliteit, effectiviteit en initiatieven worden zo in hoge mate bevorderd.
- De aan veranderingen onderhevige markt, zowel wat betreft opdrachtgevers als technologie, wordt directer gevolgd.

Expertise

DALKOM kiest bewust voor specialisatie. Voor het werken met de nieuwste methoden en technieken die flexibele, waardevolle en toekomstgerichte architecturen mogelijk maken.

Kortgezegd leveren wij de volgende diensten:

- Inventarisatie van uw huidige ICT omgevingen.
- Adviseren en coördineren van uw ICT omgeving volgens ITIL normen.
- Implementeren en beheren van netwerken op Microsoft platformen.
- Remote beheer van servers en werkstations.
- VPN oplossingen aanbieden die thuiswerken mogelijk maakt.
- Verkoop van hardware en software.

Uw bedrijfsproces en administratieve organisatie zijn leidend, de techniek volgt

Het succes van een systeem hangt af van de mate waarin dit de behoefte van de organisatie vervult. Wij zorgen niet alleen dat een systeem technisch goed functioneert, maar in de eerste plaats dat het voldoet aan de eisen van de gebruikers.

Duidelijke communicatie staat voorop. Wij denken met u mee, bieden u onze expertise en creativiteit aan en komen tot gezamenlijke oplossingen. Wij werken op basis van heldere afspraken.

Zowel continuïteit als innovatie staan bij ons hoog in het vaandel

Om een continue kwaliteit te kunnen garanderen heeft elk systeem - bestaand of nieuw - onderhoud en beheer nodig. Onze denk- en werkwijze is gericht op het leveren van een betrouwbaar systeem dat in staat is tot continue verbetering door een flexibele architectuur en een doeltreffend beheer.

Bestaande, maar ongewenste situaties behoeven vaak een innovatieve ingreep. Wij streven naar oplossingen die uitgaan van zowel de actuele technologische ontwikkelingen als van nieuwe inzichten op het vlak van architectuur en beheer. Ook in veranderingsprocessen betrachten wij een optimale continuïteit van uw bedrijfsproces.

DALKOM beschikt hiertoe over een uitgebreide expertise die middels scholing en eigen onderzoek op peil gehouden wordt.

DALKOM is Microsoft partner en Microsoft gecertificeerd.



Ons aanbod

DALKOM biedt oplossingen voor kleine en grote netwerken op basis van Microsoft software.

DALKOM

- ontwikkelt informatiserings- en automatiseringsplannen
- installeert netwerken
- verzorgt het beheer van deze netwerken
- voert op gestructureerde wijze gewenste veranderingen door
- ontwikkelt en implementeert ICT-procesbeheer
- ontwerpt webpresentaties (website)
- ontwikkelt maatwerk applicaties

DALKOM kan uw eigen ICT-beheerafdeling zijn.

Een netwerk bevat al snel tientallen applicaties op verschillende werkplekken. Zo'n netwerk vereist een strak beheer. Beheer heeft niet alleen te maken met techniek, maar ook met procedures, verantwoordelijkheden en budgetten.

Daarom levert DALKOM niet alleen technische installatie en onderhoud, maar een volledige IT Service van netwerkbeheer tot ICT-procesbeheer en webdesign.

Onze werkwijze

1. In een verkennend gesprek geeft u aan wat uw wensen zijn
2. Wij inventariseren de bestaande situatie, de uit te voeren werkzaamheden en te installeren apparatuur
3. In overeenstemming met uw wensen en aan de hand van de inventarisatie geven wij een vrijblijvend advies
4. Samen komen wij tot een overeenkomst over de te leveren diensten, gaande van een eenvoudige installatie tot een compleet ICT-beheer. Uiteraard is het ook mogelijk om gefaseerd te werk te gaan en deelovereenkomsten af te sluiten.
5. Wij stellen een concept uitvoeringsplan op, eventueel rekening houdend met een ontwerp-, test-, implementatie- en evaluatiefase
6. In overleg met u wordt een definitief plan opgesteld
7. Na goedkeuring wordt het plan uitgevoerd

Aandachtspunten inventarisatie

- De actuele eisen gesteld door het bedrijfsproces
- De toekomstvisie op het vlak van informatieverstrekking en communicatie
- Het huidige informatie- en communicatieproces
- De huidige technische infrastructuur, incl. communicatie met andere vestigingen
- De huidige netwerksoftware op de server
- De beveiliging, c.q. autorisatie
- Back-up faciliteiten
- Het huidige ICT-procesbeheer

Stappenplan Installatie hardware, inclusief systeemsoftware

1. Opstellen en toetsen automatiseringsplan
2. Uitwerken en toetsen technisch ontwerp
3. Bestellen materialen
4. Uitvoeren technische installatie
5. Testen technische installatie
6. Implementeren technische installatie
7. Evalueren technische installatie
8. Aanpassen technische installatie
9. Opleveren technische installatie

Stappenplan Installatie applicatiesoftware

1. Opstellen en toetsen informatiseringsplan
2. Uitwerken en toetsen functioneel ontwerp
3. Testen applicatie(s)
4. Implementeren applicatie(s)
5. Evalueren implementatie
6. Aanpassen applicatie(s)
7. Opleveren applicatie(s)

Netwerkbeheer

DALKOM kan het voor u noodzakelijke beheer verrichten van de netwerk infrastructuur en bijbehorende randapparatuur. De werkzaamheden worden volgens nader overeen te komen procedures verricht.

Ons Standaard beheercontract omvat de volgende werkzaamheden:

- Regelmatig netwerkbeheer op uw locatie. Dit kan op afstand gerealiseerd worden dankzij remote control applicaties.
- Werkzaamheden ter plekke als gevolg van calamiteiten en storingen. Hierbij is de snelheid van het oplossen van belang en dus raadzaam om ook dit, indien mogelijk, op afstand te laten realiseren.

Dit contract kan naar wens uitgebreid worden met:

- Het beheer van de standaard hardware
- Controle op groei, vervuiling en veroudering van bestanden en systemen
- Beheer van de gebruikersadministratie
- Preventief netwerkbeheer op uw locatie

ICT-procesbeheer

DALKOM kan uw gehele ICT-procesbeheer oppakken

- Hoe onderhoudt en bewaakt u uw informatie en communicatie?
- Hoe wordt de continuïteit van uw informatie- en communicatiesysteem verzekerd?
- Wat gebeurt er met incidenten en calamiteiten?
- Hoe snel en accuraat worden wijzigingen in uw bedrijfsprocessen doorgevoerd in uw informatie- en communicatiesysteem?
- Hoe worden veranderingen in de overige bedrijfsprocessen ondersteund door wijzigingen of veranderingen in de ICT-processen?
- Hoe wordt de impact van een verandering in de ICT-sfeer op de voortgang van uw bedrijfsprocessen geminimaliseerd?
- Hoe houdt u uw ICT kosten onder controle?

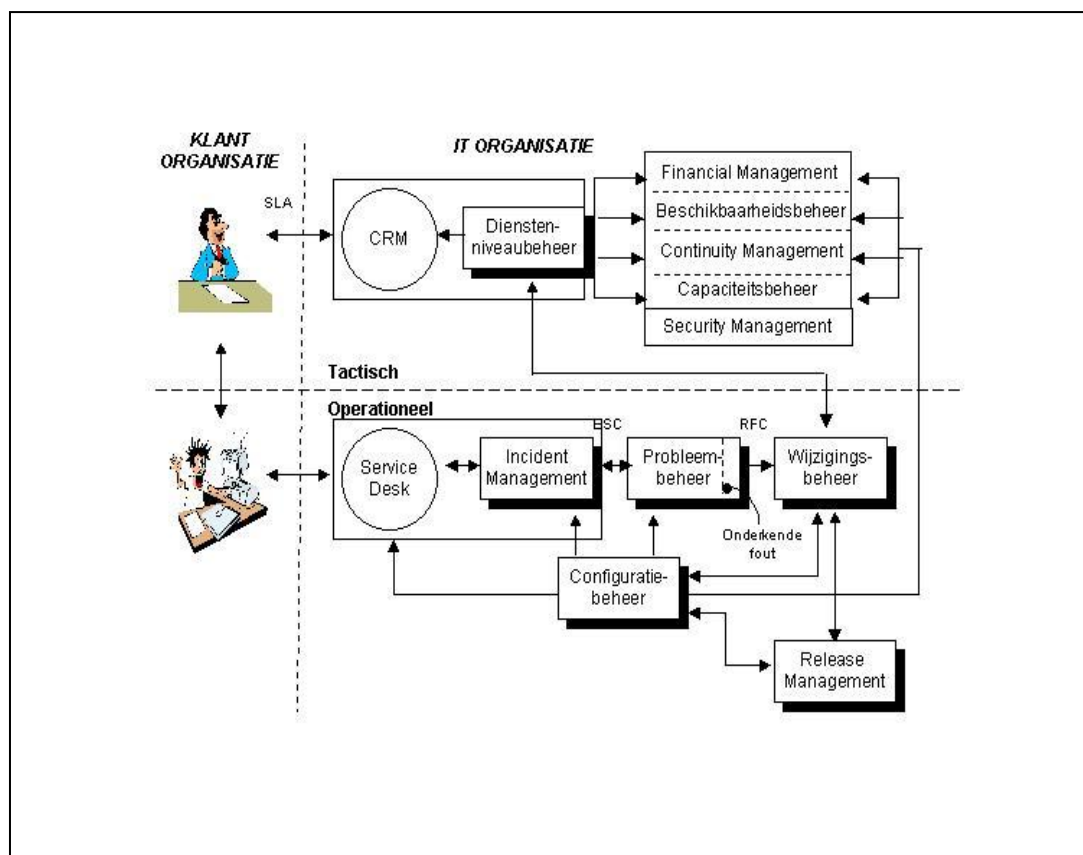
DALKOM biedt maatwerkoplossingen.

Wij leveren ICT-procesbeheer in overeenstemming met uw bedrijfsprocessen. DALKOM maakt hiervoor gebruik van de ITIL-methodiek en past deze toe op de schaal van uw bedrijf.

Bijlage: wat is ITIL?

- Een richtlijn voor IT-beheersmethodieken
- Een verzameling afgebakende IT-beheersprocessen, onderling gerelateerd
- Een bibliotheek met 'best practices'
- Een opstap tot evt. ISO- of INK-certificering

In de jaren tachtig gaf de Britse overheid – gedreven door de nood om de eigen IT-processen onder controle te krijgen - opdracht aan de CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) om een aanpak te ontwikkelen voor een efficiëntere omgang met IT-middelen. De resultaten van dit onderzoek zijn vastgelegd in de Information Technology Infrastructure Library. Dit is inmiddels internationaal, dus ook in Nederland een waardevolle bron van informatie gebleken.



Bovenstaand schema geeft een beeld van de totaliteit der processen die een rol spelen bij het management van IT-processen volgens de ITIL-methodiek. ITIL komt voort uit de praktijkervaring opgedaan in grote en complexe organisaties.

Ondanks de oorsprong - grote, vaak multinationale ondernemingen - zijn de principes perfect toepasbaar op kleinere schaal. ITIL is geen strikte regel, maar een praktijkgerichte en flexibele methodiek. Deze biedt richtlijnen hoe men op effectieve en efficiënte wijze de IT-processen kan beheersen.

De processen worden gebaseerd op rollen veeleer dan functies.

Men hoeft geen nieuwe functies te creëren of afdelingen op te tuigen, slechts een rol, evt. meer, toe te wijzen aan een bestaande functie (of persoon).

De belasting voor de bestaande organisatie is in evenredigheid met de grootte en de complexiteit van het bedrijfsproces.

De gevestigde inspanning is daarom ook voor kleinere organisaties acceptabel.

Het procesontwerp is aan te passen aan de behoefte van de organisatie.

Eigen aan de methodiek is dat het niet alleen voorziet in de beheersing van de bestaande situatie, maar tevens de veranderingen onder controle brengt. Daar vallen ook veranderingen aan het beheersproces zelf onder.

De invoering is zeer goed faseerbaar.

Het geheel van processen hoeft niet in één keer uitgevoerd te worden. Het is zeer wel mogelijk enkel de operationele processen in werking te stellen. Hiermee worden de processen alvast in beheer genomen. Vervolgens, evt. geruime tijd later, kan er naar behoefte invulling gegeven worden aan een aantal tactische processen, naarmate de behoefte om ook te beheersen en te sturen binnen de organisatie toeneemt.