



**"It's all about the people  
behind the infrastructure"**

Alexandra Schless - TelecityGroup  
14 september 2010

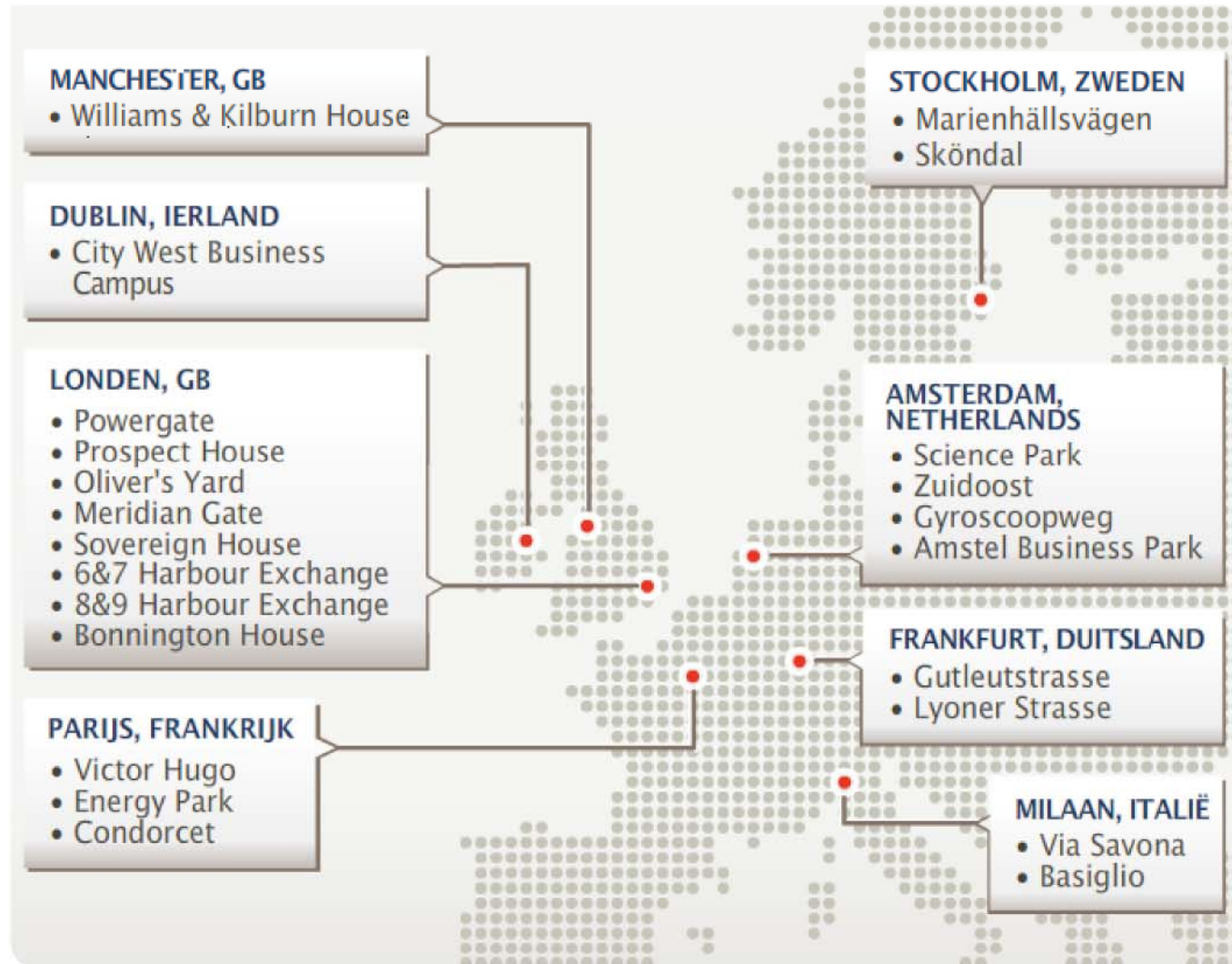
**“Man is still the  
most extraordinary  
computer of all”**

John F. Kennedy.

# Introductie

- Pan-Europese leverancier van netwerkonafhankelijke datacenters
- Gespecialiseerd in het ontwerpen, bouwen en beheren van datacenters
- 24/7 datacenters: beveiligd, schaalbaar, flexibel
  
- Team van 75 mensen in Amsterdam, 400+ in Europa
- 24 datacenters in Europa
- 4 datacenters in Amsterdam
- Opgericht in Amsterdam in 2000 door Alexandra Schless, Managing Director

# Introductie



- Buzzword "Cloud/SAAS": **hot en hype!**
- Beslissing insourcing versus outsourcing
- Essentie is voor een bedrijf:
  - Zekerheid
  - Continuïteit
  - Flexibiliteit
  - Veiligheid
  - Beheersbaarheid

- Cloud en SAAS technologie - benodigde applicaties, software als 'managed service'
- De fysieke infrastructuur bevindt zich buiten uw gezichtsveld
  - Connectiviteit
  - Continuïteit
  - Veiligheid/beveiliging

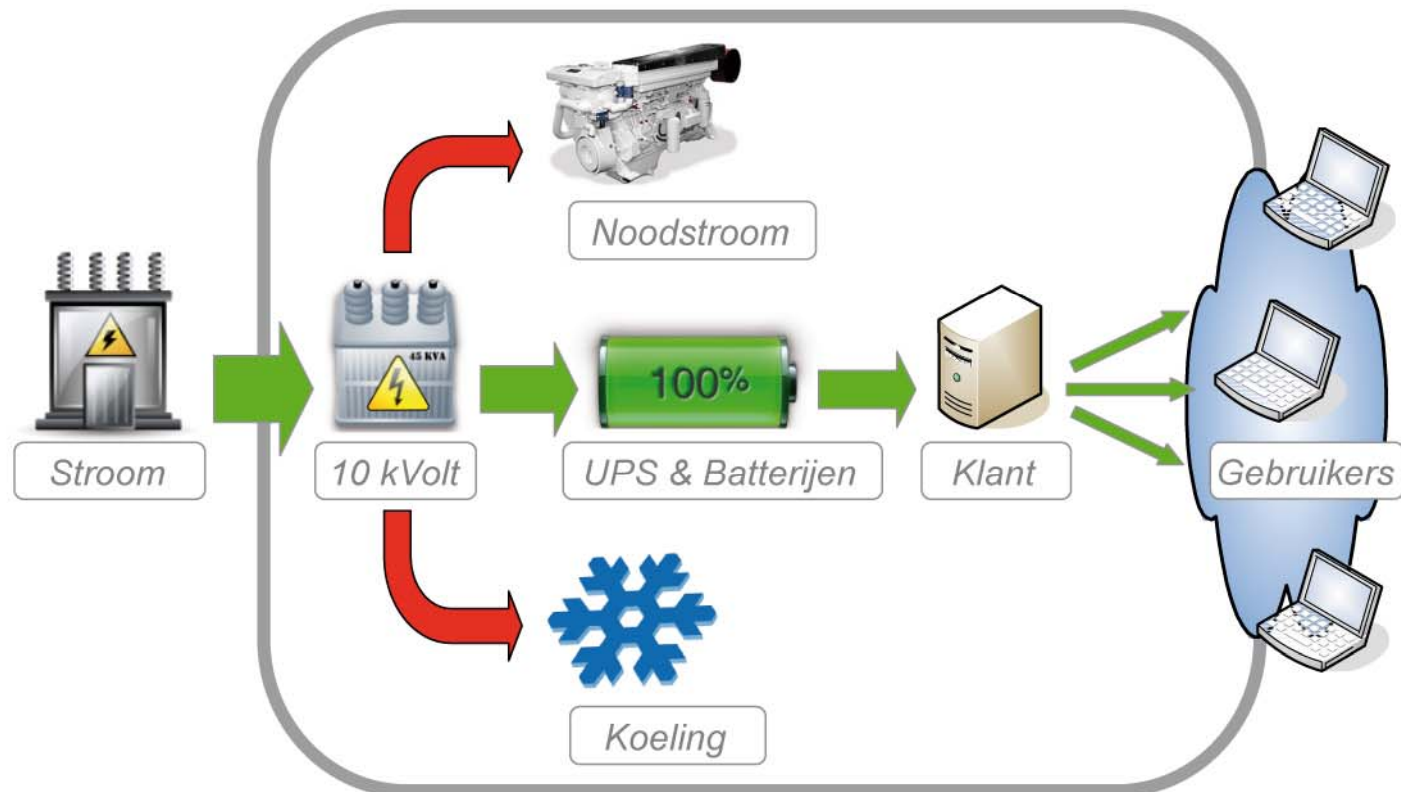
### Belangrijke vragen:

- Wat zorgt nu voor continuïteit en beschikbaarheid?
- Wat vindt u vanzelfsprekend?



Zelf de techniek bekijken:

<http://www.telecitygroup.nl/datacenter-amstel-amsterdam>



**“The factory of the future will have only two employees, a man and a dog. The man will be there to feed the dog. The dog will be there to keep the man from touching the equipment.”**

Warren G. Bennis.

Deze uitspraak legt de vinger op de zere plek: in veel high-tech omgevingen is niet de apparatuur maar de mens bepalend. Veel grote vliegcrashes bijvoorbeeld beginnen wel met een technisch mankement, maar, zoals uitgezocht door Malcolm Gladwell in zijn boek *Outliers*, had in veel gevallen juist ingrijpen van de bemanning de uiteindelijke ramp kunnen voorkomen.

In de ICT, en zeker in datacenters, is dit ook geen uitzondering.

## Onze overtuiging:

- Bepalend is de mens, al 10 jaar lang
- Uw bedrijfskritische infrastructuur wordt niet beheerd door machines, maar door mensen.
- Uw verwachtingspatroon en uw tevredenheid staan in relatie tot mensen, niet tot computers of generatoren!



Onze visie:

## “De mens leidt een bedrijf naar succes, niet de techniek”

- Beslissingen gaan vaak over investeringen en kosten ten aanzien van de technische infrastructuur
- Toch staat de mens centraal in de operatie



## Waar draait het om wanneer de mens centraal wordt gezet?

- Verantwoordelijkheid
- Proactiviteit
- Communicatie
- Besef van verwachtingen
- Onderdeel zijn van het succes

Een organisatie is pas succesvol wanneer alle onderdelen afzonderlijk succesvol zijn: technisch team, commercieel team, financieel team, support etc.

### Intern:

- Heldere doelstellingen
- 'Kritische' houding (elkaar scherp houden)

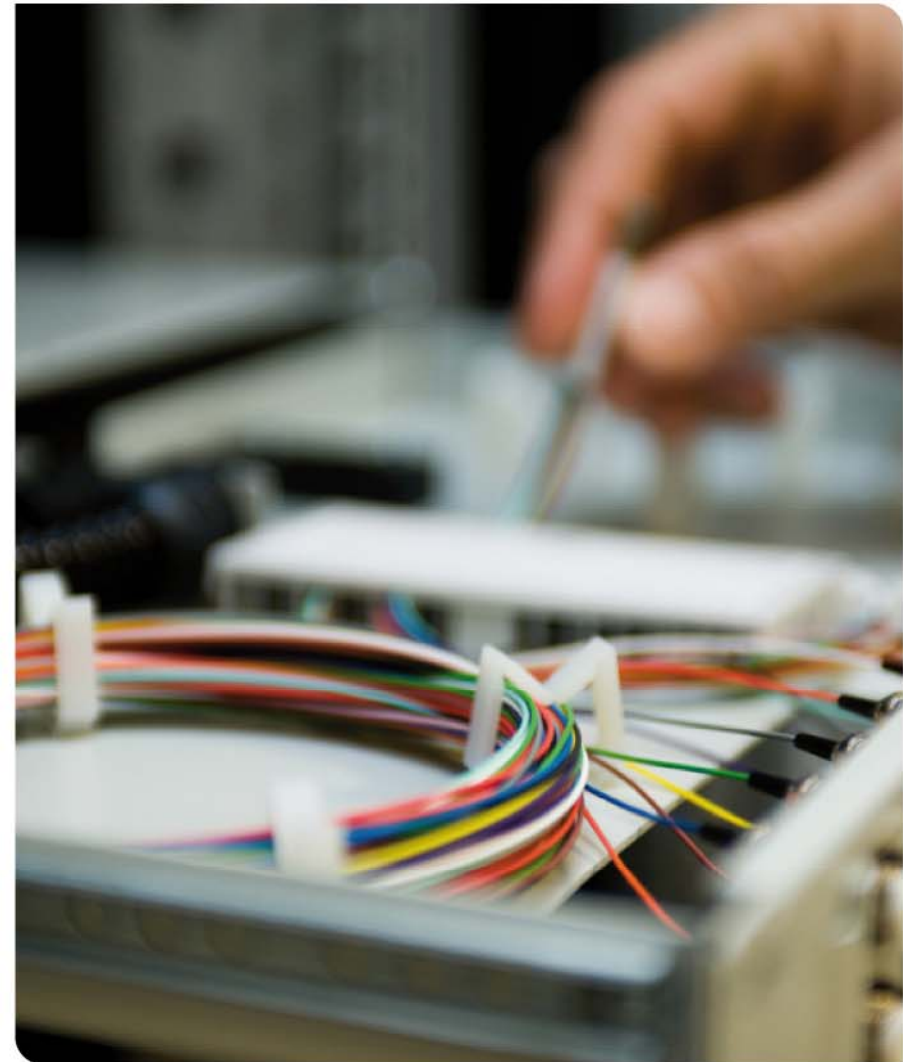
### Extern:

- Hoog kwaliteitsniveau
- Kritische klanten en partners: graag!

**Iets nieuws?  
Niets nieuws!**



- Succesvolle prestaties lijken logisch, maar toch zien we in de praktijk regelmatig het tegenovergestelde.
- We hebben volle, oprechte overtuiging nodig om ons succes te behalen. Dit is een kwestie van mentaliteit.
- Bedrijven worden geconfronteerd met veranderingen aan vraagzijde of met snel opeenvolgende veranderingen in techniek. Hoe denken wij over veranderingen?
- Hoe kunnen wij voor, tijdens en na veranderingen succesvol zijn en blijven?



- **Conclusie: het gaat om de drie-eenheid:**

## Mens – Techniek – Proces

**“It is an immutable law in business  
that words are words,  
explanations are explanations,  
promises are promises but  
only performance is reality.”**

Harold Geneen.