

# High Tech Maintenance

## Effectief beheer en onderhoud van uw hard- en software

Een innovatieve Nederlandse organisatie op het gebied van 'Unified Communications and Collaboration'-producten (o.a. instant messaging, webconferencing en real-time samenwerking) gebruikt de dienst High Tech Maintenance, geleverd vanuit ons High Tech Delivery Center (HTDC). Ons HTDC biedt deze klant de continue basis voor de hoge kwaliteit van zijn producten. Na het ontwikkelen van een nieuwe productielijn, zorgt het HTDC voor het beheer en onderhoud ervan via de dienst High Tech Maintenance. Wij borgen de hoge kwaliteit van de producten en voegen voortdurend nieuwe functionaliteiten toe.

Zowel de hardware als de embedded en technische software vallen onder de service van ons HTDC.

Een grote internationale organisatie op het gebied van 'niet-destructief' onderzoek (onderzoekstechnieken die inzicht geven in de kwaliteit van een te onderzoeken object, zonder dit object te beschadigen), is een andere klant van Sogeti's HTDC. Wij ontzorgen deze klant door het volledige beheer van de technische software van al hun producten over te nemen.

Binnen de dienst High Tech Maintenance:

- Ontwikkelen wij nieuwe releases.
- Voeren wij het onderhoud en de support services uit.

### De resultaten voor deze klanten:

- Een goede sturing op de kosten.
- Hoge kwaliteit van bestaande en nieuwe producten.
- Beschikbaarheid van eigen resources voor innovatie.

### Snelle ontwikkelingen versus lange doorlooptijden

Nieuwe technologieën maken producten met embedded hard- en software qua samenstelling en techniek steeds complexer. Tegelijkertijd volgen nieuwe producten elkaar razendsnel op. 'Time to market' is daarmee binnen het hightech vakgebied een belangrijk punt. Aan de andere kant moeten producten op basis van wetgeving en contractuele afspraken gedurende een lange looptijd doorontwikkeld en



ondersteund worden. En is het zaak de daarvoor benodigde kennis in een organisatie te borgen.

In de praktijk een paradox: u wilt uw schaarse resources inzetten op ontwikkeltrajecten, terwijl ze tegelijkertijd hard nodig zijn om bestaande klanten tevreden te houden met support en aanpassingen. Het resultaat is vaak dat beide trajecten niet optimaal verlopen en moeilijk plan- en uitvoerbaar zijn. Met de dienst High Tech Maintenance, vanuit ons High Tech Delivery Center, helpen wij u om deze paradox weg te nemen.

### Beheer en onderhoud van hightech systemen

Het beheer en onderhoud van hightech systemen en -producten (embedded systemen en technisch-wetenschappelijke software) is een van onze kerndiensten: High Tech Maintenance. In ons HTDC beschikken we over de ervaring en de middelen voor het leveren van deze dienst. Bovendien kunnen we bestaande systemen en producten doorontwikkelen. Wij doen dit voor een diversiteit aan klanten, systemen, producten en platformen en op basis van vaste prijzen.

Wij bedienen meerdere opdrachtgevers tegelijk en door een efficiënte werkwijze vangen wij pieken en dalen eenvoudig op binnen het HTDC. Resources die we voor de ene klant niet verder inzetten, zetten we voor een andere klant in. Hiermee besparen we significant op uw kosten: u betaalt de dienst en daarmee dus alleen de uren die we daadwerkelijk aan uw opdracht besteden!

Het demand-supplyproces is helder. We verrichten dan ook geen werk zonder de nadrukkelijke wens van de opdrachtgever.

### De dienst High Tech Maintenance is toepasbaar op:

- Elektronica-componenten
- Firmware
- Embedded software
- Technisch-wetenschappelijke software

### Werkafspraken en KPI's

Beheer en onderhoud op High Tech producten is nodig voor langere periodes. Goede afspraken en garantie op continuïteit zijn daarin cruciaal. Wij bieden u deze dienstverlening graag op een structurele, bijvoorbeeld meerjarige, basis aan. In een één- of meerjarig contract leggen we de werkafspraken over scope en regie met u vast en verbinden we ons aan service levels die aansluiten bij uw doelstellingen.

Voor ieder service level stellen we gezamenlijk KPI's vast die we maandelijks met u bespreken.

We spreken KPI's af over:

- **Kostenreductie:** het behalen van een vastgesteld lager kostenniveau.
- **Kwaliteit:** nakomen wat is afgesproken binnen voorwaarden van tijd en geld.
- **Betrouwbaarheid:** het opleveren van vooraf gedefinieerde resultaten binnen afgesproken deadlines.
- **Innovatie:** het voorstellen en doorvoeren van proces-, systeem- of productverbeteringen.

### Het resultaat

#### • Kosten besparen

De volledig ingerichte HTDC-organisatie stelt ons in staat efficiënt te werken, waarmee we uw beheer en onderhoud aanzienlijk goedkoper maken. De beheer- en onderhoudswerkzaamheden voeren we uit op basis van ITIL en best practices. Uitbesteding levert u een besparing van minimaal 15 à 20% (direct en meetbaar) op. Dat is slim besparen!

#### • Kennisbehoud

De kennis van uw hightech systemen en -producten borgen we in het HTDC. Dit voorkomt keer op keer inwerken en is effectief voor snelheid en kosten. Dit komt tot uitdrukking in de scherpe prijzen van onze dienst High Tech Maintenance.

#### • Flexibiliteit

Door de omvang van ons HTDC kunnen we uw (wisselende) capaciteitsvraag altijd invullen. Wijzigingen in uw systemen en producten kunnen we daardoor snel uitvoeren. Daar waar nodig, werken wij samen met gecertificeerde partners.

### De volgende stap

Wilt u uw eigen resources beschikbaar houden voor nieuwe ontwikkelingen en daarmee focus houden op de toekomst? Sogeti beheert en onderhoudt met High Tech Maintenance al jaren met succes systemen en producten voor klanten in diverse sectoren, zoals telecommunicatie, verschillende industrieën en de agrarische sector. Bent u geïnteresseerd in onze werkwijze en wilt u zien hoe wij beheer en onderhoud uitvoeren? Wij ontvangen u graag voor een referentiebezoek aan ons HTDC. U kunt hiervoor contact met ons opnemen.

#### Sogeti Nederland B.V.

Sogeti is een multi-IT specialist actief in applicatiebeheer, management van infrastructures en (High-Tech) engineering. De oplossingen van Sogeti voor mobile, security, de cloud en business intelligence dragen bij aan het realiseren van de strategische doelstellingen van haar klanten in de grootzakelijke markt. Op het gebied van softwaretesten is Sogeti marktleider, zowel wereldwijd als in Nederland. Passie voor het vakmanschap zit in de genen van de 3000 Sogetisten werkzaam (dicht) bij de klant. Sogeti Nederland B.V. maakt deel uit van de wereldwijde Sogeti-groep met zo'n 20.000 IT-professionals in vijftien landen met meer dan honderd vestigingen in Europa, de VS en India. Meer informatie is beschikbaar op [www.sogeti.nl](http://www.sogeti.nl)

#### Sogeti Nederland B.V.

Lange Dreef 17  
Postbus 76  
4130 EB Vianen

Tel +31 (0)88 660 66 00  
Fax +31 (0)88 660 67 00  
[hightech@sogeti.nl](mailto:hightech@sogeti.nl)  
[www.sogeti.nl/high-tech](http://www.sogeti.nl/high-tech)



**SOGETI**