

# Gegevens en waarde tegen lagere kosten leveren met een Centre of Excellence (COE) voor Managed File Transfer (MFT)

*Door Daniel Sweeney, specialist MFT-producten en industrie, IBM Softwaregroep*



## Inhoudsopgave

Het nut van een COE voor MFT	2
Een Centre of Excellence voor Managed File Transfer definiëren	3
Voordelen voor de organisatie	4
Rollen en verantwoordelijkheden	5
Hoe te beginnen	8
Best practices	10
Hoe de benadering ‘Smarter Commerce’ van IBM u kan helpen	11



## Het nut van een COE voor MFT

2	Veel organisaties hebben MFT (Managed File Transfer)
3	aangenomen als een manier om controle en overzicht te krijgen
4	over een breed scala aan activiteiten met betrekking tot
5	bestandsoverdracht. Door gebruik te maken van MFT-
8	producten, hebben deze organisaties het inherente risico van
10	transacties met een FTP (File Transfer Protocol) opgelost, de
11	beveiliging van de gegevens die ze verplaatsen verscherpt en
	tools voor het controleren van SLA's (service level agreements)
	geïmplementeerd. Doel hiervan was overzicht te krijgen over
	essentiële processen op het gebied van bestandsoverdracht.
	Hoewel dit allemaal belangrijke overwegingen zijn bij het
	gebruik van MFT, ontbreekt er nog iets.

Heldere strategische leiding, organisatorische normen en vooral het organisatorisch eigendom van de technische en operationele praktijk van MFT binnen de onderneming zijn cruciaal om te voldoen aan zakelijke behoeften. Het probleem is dat de meeste organisaties in vrijwel alle branches geen gestandaardiseerde benadering gebruiken voor het implementeren van MFT-mogelijkheden als onderdeel van een strategische ondernemingsarchitectuur.

Zonder leiderschap op ondernemingsniveau, een strategie en een architecturale benadering ontwikkelen ondernemingen vaak meerdere interne oplossingen of schaffen ze oplossingen aan van verschillende leveranciers die zijn afgestemd op een specifiek platform of een specifieke businessunit. Elk van deze puntoplossingen verhoogt de algemene TCO en de complexiteit van bestandsoverdrachten binnen de organisatie. Het gebruik van meerdere MFT-oplossingen maakt de verplaatsing van gegevens, de beveiliging, de zichtbaarheid, het bestuur, de controleerbaarheid en het beheer nog gecompliceerder. Organisaties die deze zaken en uitdagingen problematisch vinden, kunnen innovatieve zakelijke initiatieven, zoals IBM Smarter Commerce™, nastreven. Deze benadering stelt de klant centraal en richt zich op het optimaliseren van de gehele zakelijke procescyclus, waaronder de inkoop, marketing, verkoop en dienstverlening.

Door een model aan te nemen waarbij de klant centraal staat, kunnen ondernemingen interne processen op één lijn brengen. Op die manier kunnen ze hun organisaties in staat stellen effectiever contact te leggen en samen te werken, zaken te doen en een gedifferentieerde klantervaring in hun waardeketen tot stand te brengen. Een belangrijk grondbeginsel van deze strategie is een door een COE (Centre of Excellence) beheerde MFT-architectuur. Een COE voor MFT biedt organisaties betrouwbare en veilige mogelijkheden voor gegevensverplaatsing en het nodige procesoverzicht om de volledige waardeketen te synchroniseren en snellere, voorspelbaardere resultaten te leveren.

Hoewel de meeste businessmanagers begrijpen dat een aantal verschillende systemen en processen geïntegreerd moeten worden om een product te bouwen, transacties te voltrekken en diensten te leveren, zijn ze zich mogelijk niet bewust van hoe bestandsoverdracht in feite hun onderneming ondersteunt. MFT wordt in het begin misschien niet als de kern van zakelijke transacties beschouwd, maar de continu toenemende behoefte aan betrouwbare en veilige gegevensverplaatsing maakt MFT essentieel voor zakelijk succes.

In deze whitepaper wordt een strategische, klantgerichte benadering beschreven om de bestandsoverdrachtinfrastructuur van uw organisatie te beheren door de bestandsoverdracht-technologie weer op één lijn te brengen en organisaties te ondersteunen bij de overgang naar een COE voor MFT. Verder wordt er een leidraad gegeven voor het instellen van een COE voor MFT om u te helpen uw organisatie in staat te stellen om:

- investeringen in MFT-producten te rationaliseren;
- een architecturale benadering vast te stellen voor het leveren van mogelijkheden op een standaardmanier;
- operationele processen en procedures vast te stellen om dienstverlening en ondersteuning te optimaliseren.

## Een COE voor MFT definiëren

Een COE voor MFT biedt ondernemingen de kans om hun huidige gefragmenteerde MFT-benadering onder de loep te nemen en verantwoordelijkheid voor bestandsoverdracht-oplossingen, operationele ondersteuningsprocessen en procedures onder één enkele organisatie onder te brengen. De COE voor MFT omvat een COE-eigenaar die verantwoordelijk is voor alle aspecten die verband houden met de producten en diensten die geleverd worden, waaronder:

- het op één lijn brengen van de huidige en toekomstige behoeften van ondersteunde bedrijfstakken;
- het leiden van een team dat verantwoordelijk is voor het vaststellen van een technische ondernemingsarchitectuur en strategie en het rationaliseren van productinvesteringen;
- het leiden van een operationeel ondersteuningsteam dat verantwoordelijk is voor de dagelijkse activiteiten van de geboden diensten;
- het optimaliseren van processen en procedures om de hoogste servicekwaliteit (QoS) te verzekeren.

Onder het leiderschap en beheer van een COE voor MFT kunnen organisaties de mogelijkheid krijgen om:

- de producten van leveranciers en interne oplossingen te rationaliseren;
- dubbele infrastructuren te consolideren;
- technische en operationele ondersteuningsteams samen te voegen of te reorganiseren;
- normen vast te stellen voor de gehele onderneming om investeringen en lopende kosten in verband met MFT te optimaliseren.

Het COE voor MFT is verantwoordelijk om ervoor te zorgen dat de servicekwaliteit en gegevensbeveiliging voldoen aan de behoeften van de bedrijfstakken of deze overtreffen. Verder houdt het Centre of Excellence een MFT COE-technologieroadmap bij, zodat de verleende diensten voortdurend worden verbeterd om op één lijn te komen met de eisen van de bedrijfstakken.

Het vaststellen van normen voor de organisatie is ook een belangrijke verantwoordelijkheid van het COE voor MFT. Hieronder vallen normen voor infrastructuur, producten, hulpmiddelen voor zichtbaarheid en overdrachtssjablonen die de teams voor de ontwikkeling van zakelijke toepassingen in staat stellen via een selfservicemodel zelf bestandsoverdrachten tot stand te brengen. Het selfservicemodel helpt knelpunten bij de ontwikkeling en ondersteuning die anders in het COE voor MFT zouden kunnen optreden, te verminderen en verlicht de noodzaak om extra IT-personeel in te huren om uitgebreider gebruik van de infrastructuur te ondersteunen. Een belangrijke doelstelling voor elke onderneming die een COE voor MFT probeert in te stellen, is te zorgen voor een veerkrachtige en schaalbare infrastructuur, zichtbaarheidstools en verbeterde processen rond de ondersteuning en het verlenen van bestandsoverdrachtdiensten.

Door aansprakelijkheid en verantwoordelijkheid onder een COE voor MFT onder te brengen, kunnen organisaties de leiding en zichtbaarheid van bestandsoverdrachten versterken. Dit stelt het MFT COE-team in staat om:

- een goed inzicht te hebben in het integreren van externe klanten en eisen op het gebied van bestandsoverdracht;
- diepgaande kennis van de vereisten en activiteiten van de bedrijfstak te ontwikkelen;
- zowel een bedrijfsgerichte als technologiegerichte benadering in te voeren;
- de waardeketengemeenschap een uniform beeld te laten zien met betrekking tot B2B-vereisten voor meerdere producten en bedrijfstakken.

Een COE voor MFT helpt de onderneming bij het voldoen aan zakelijke MFT-vereisten die verband houden met de mogelijkheden, flexibiliteit, beveiliging, controleerbaarheid, servicekwaliteit en zichtbaarheid. Door deze gerichte strategische benadering te gebruiken, kan de onderneming de algemene kosten terugdringen. Verder kan een COE voor MFT merken helpen zich tegen de steeds groter wordende bedreigingen op het gebied van beveiliging te beschermen door best practices en processen in te stellen waarmee aan het beveiligingsbeleid van de leidinggevende voor informatiebeveiliging, toezichthouders en auditors wordt voldaan.

### Voordelen voor de organisatie

Organisaties die een COE voor MFT instellen, nemen een strategischere en meer architecturale benadering aan voor het rationaliseren, gebruiken en beheren van bestandsoverdrachttechnologie in hun onderneming. Deze rationalisatie en architecturale benadering leidt tot een beter bestuur, betere controleerbaarheid en betere gegevensbeveiliging in de onderneming en in de gehele waardeketen van klanten, partner, leveranciers en overheidsinstanties.

Door bij activiteiten van het COE voor MFT voor een klantgerichte benadering te kiezen, kunnen ondernemingen helpen ervoor te zorgen dat bestandsoverdrachtprocessen, prioriteiten en SLA's zijn afgestemd op de waardeketenprocessen die ze ondersteunen. Werken met een framework kan niet alleen de compliance met brancheverplichtingen en andere regelgeving vergemakkelijken, maar ook ander intern beveiligings- en compliancebeleid dat van toepassing is op de gegevens die uitgewisseld worden.

Het instellen van een COE voor MFT kan leiden tot een aantal strategische voordelen, waaronder een betere operationele efficiëntie, een lagere TCO, een betere STP (Straight Through Processing), synchronisatie van belangrijke zakelijke processen en een betere time-to-revenue door snellere integratie van klanten. Andere voordelen kunnen o.a. zijn:

- betere perimeter- en gegevensbeveiliging;
- betere zichtbaarheid van interne en externe bestandsoverdrachtprocessen;
- hogere servicekwaliteit en betrouwbaarheid;
- betere procesefficiëntie door consolidatie en standaardisatie;
- betere organisatorische afstemming van diensten en middelen voor bestandsoverdracht;
- Snellere time-to-market voor nieuwe klanten;
- ingeschakelde consolidatie van systemen.

Naast de bovengenoemde voordelen zouden ondernemingen verbeteringen moeten ervaren in de zakelijke processen die ze ondersteunen. Minder fouten bij bestandsoverdracht en een grotere betrouwbaarheid en zichtbaarheid van de bestandsoverdracht spelen een belangrijke rol bij het verbeteren van de synchronisatie van processen en het ondersteunen van gegevens die essentieel zijn voor de waardeketen van de onderneming.

### Rollen en verantwoordelijkheden

Het werkmodel van het COE voor MFT wordt vaak ontwikkeld met behulp van het framework van best practices ITIL® (IT Infrastructure Library®). Het ITIL-framework is wereldwijd een van de meest toegepaste benaderingen voor IT-servicebeheer. Het biedt een praktisch, no-nonsense framework om ondernemingen IT-diensten te laten identificeren, plannen, leveren en ondersteunen.

Gewoonlijk is in grote organisaties één afdeling niet alleen verantwoordelijk voor alle aspecten van de diensten die via het COE voor MFT verleend worden. Dergelijke organisaties zijn onderverdeeld in functionele afdelingen, zoals hardware, netwerken, database, software engineering en operations. Middelen van deze organisaties moeten aan het COE voor MFT worden toegewezen en ze moeten gericht zijn op het uitvoeren van taken die nodig zijn om het Centre of Excellence te ondersteunen. In kleinere organisaties kunnen meerdere rollen binnen één enkel team uitgevoerd worden en in sommige gevallen kan één enkele persoon meerdere rollen hebben.

De service(product)manager van het COE voor MFT speelt de belangrijkste rol in het werkmodel. Deze rol omvat de algemene verantwoordelijkheid voor de visie van het COE voor MFT, de geboden diensten, de budgetten, de servicekwaliteit en de ontwikkeling en levering van een technologieroadmap. De servicemanager werkt met de onderneming samen om ervoor te zorgen dat SLA's geschikt zijn en dat de service op de bedrijfsbehoeften inspeelt. De servicemanager van het COE voor MFT heeft de volgende verantwoordelijkheden:

- De geboden diensten op één lijn brengen met zakelijke eisen en prioriteiten:
  - inzicht bieden in de klantgerichte business drivers waar de organisatie zich op richt;
  - helpen ervoor te zorgen dat de processen en prioriteiten van het COE voor MFT op deze drivers zijn afgestemd;
  - prioriteiten opnieuw afstemmen terwijl de onderneming de uitvoering in de gehele waardeketen optimaliseert.

- De kwaliteit en waarde van de geboden diensten beheren:
  - toezicht houden op de communicatie en interne marketing van service-aanbiedingen aan bestaande en mogelijke bedrijfstakken;
  - processen voor servicebemiddeling, provisioning, facturering en rapportage instellen en bewaken;
  - SLA's tussen het COE voor MFT en bedrijfstakken en hun klanten instellen en bewaken;
  - de totale kosten van de service of de TCO beheren;
  - de service intern en extern benchmarken;
  - sourcing- en bevoorradingsstrategieën en het prestatiebeheer van externe leveranciers beoordelen.
- Toezicht houden op de algemene kwaliteit van de geboden diensten:
  - OLA's (operating level agreements) voor veranderingsmanagement en -ondersteuning vaststellen met interne serviceleveranciers die MFT COE-mogelijkheden leveren (hardware of besturingssysteemplatform, netwerk- en databasediensten);
  - de servicekwaliteit controleren, benchmarken en optimaliseren;
  - meetgegevens ontwikkelen om elk aspect van de dienstverleningsketen te meten.
- De kosten van de service van de bedrijfstakken van het COE voor MFT terugverdienen:
  - processen vaststellen en bewaken om het onderhoud van nauwkeurige voorraadgegevens te verzekeren;
  - processen vaststellen en bewaken om tijdige en nauwkeurige indiening van chargeback-gegevens te verzekeren;
  - processen vaststellen en bewaken om chargeback-vragen van klanten te behandelen en op te lossen.
- De kosten en het prijsmodel van de geboden diensten beheren:
  - de servicekosten bepalen door middel van de totale operationele en technische kosten en de kosten voor onderzoek en ontwikkeling die horen bij de serviceroadmap en vereisten van de bedrijfstak;
  - service-investeringen en bedrijfsscenario's vaststellen en er overeenkomstig de servicestrategie prioriteit aan geven;
  - sponsorschap vaststellen en service-instructies op één lijn brengen met specifieke vereisten van de bedrijfstak;
  - het terugverdienmodel van de servicekosten beheren met behulp van het chargeback-proces van de organisatie (als dit wordt uitgevoerd) en met de bedrijfstakken samenwerken om inzicht te krijgen in het efficiëntste gebruik van de services;
  - kostenbesparingen en continue efficiëntieprogramma's bij het gebruik van de service vaststellen.
- De serviceroadmap stimuleren en ontwikkelen:
  - de service afstemmen op de huidige en toekomstige behoeften van de onderneming en de klanten;
  - met leveranciers en partners samenwerken om technologieveranderingen in overeenstemming met de roadmap te integreren;
  - opkomen voor het bewustzijn in de branche voor het gebruik van nieuwe diensten;
  - diensten van het serviceportfolio introduceren of terugtrekken.

De servicemanager ontwikkelt een OLA met MFT-activiteiten en beheerde bestandsproductontwikkeling, hardwareondersteuningsteams en databaseondersteuningsteams. De OLA helpt ervoor te zorgen dat de financiering en de personeelsbezetting worden vastgesteld, dat de werkpraktijken worden ingesteld en dat leveringsmeetgegevens geschikt zijn om het gebruik van middelen (zowel mensen als technologie) en de meetgegevens over compliance met de SLA te achterhalen.

In veel organisaties is de infrastructuur voor bestandsoverdracht geheel of deels uitbesteed om de kosten te verlagen en de operationele efficiëntie te verbeteren. De servicemanager beheert deze leverancierrelaties, kosten en problemen met de servicekwaliteit voor de onderneming en richt, indien mogelijk, de serviceleveranciers efficiënter in en zoekt naar kansen om leveranciers te consolideren om de uitgaven voor uitbestede diensten te verminderen.

Voor uitbestede activiteiten dient de servicemanager met de outsourcer samen te werken om ervoor te zorgen dat deze de bestandsoverdracht prioriteit heeft gegeven op basis van de overeengekomen klantgerichte benadering. Anders loopt hij het risico dat de inspanningen die geleverd worden om informatiestromen in de gehele waardeketen te synchroniseren, ondermijnd worden.

De servicedesk of helpdesk van het COE voor MFT wordt vaak gebruikt als een contactpunt voor nieuwe serviceaanvragen en problemen en levert traceerinformatie voor deze aanvragen. De servicedesk helpt ook de processen inzake het beheer van aanvragen en problemen te stroomlijnen, met name als supportprovisioning en probleembeheertechnologie nog niet voorhanden zijn. De functies van de servicedesk van het COE voor MFT moeten worden uitgebreid zodat al deze bedrijfstakken worden ondersteund, omdat dit de onderneming helpt bij het standaardiseren van processen en procedures die interne en externe bestandsoverdracht ondersteunen. Er kan een speciale servicedesk-hotline worden opgericht voor telefoontjes uit het veld. Dat is met name handig voor het gemak van externe klanten en voor de snelheid van probleemoplossing.

Het succes van een COE voor MFT is afhankelijk van een aantal rollen en verantwoordelijkheden:

- Service(product)management:
  - beheert alle aangeboden diensten;
  - creëert en handhaaft budgetten;
  - structureert prijsmodellen en chargebacks
  - creëert de serviceroadmap;
  - helpt omservices te garanderen.
- Servicehelpdesk:
  - zorgt voor serviceondersteuning op niveau 1 voor interne en externe gebruikers;
  - ontvangt serviceaanvragen;
  - vergemakkelijkt het testen van cliënten;
  - functioneert als “catch-and-dispatch” voor problemen;
  - beheert de vraag.
- Operations:
  - zorgt voor ondersteuning op niveau 2;
  - helpt om de continue werking van diensten te verzorgen en helpt bij het oplossen van escalerende problemen;
  - voert nieuwe instellingen en wijzigingsverzoeken in.
- Product engineering:
  - zorgt voor ondersteuning op niveau 3;
  - levert hoogwaardige technologie-oplossingen voor de service;
  - levert prestaties in overeenstemming met de roadmap voor serviceproducten.

## Hoe te beginnen

Nu u gedefinieerd hebt wat een COE voor MFT is, welke diensten het levert en welke rol het speelt binnen de organisatie, is de vraag: hoe verkoopt u dit aan de rest van de organisatie?

Weerstand tegen een COE voor MFT komt soms van aandeelhouders die negatief staan tegenover het opgeven van controle en eigendom van hun activiteiten op het gebied van bestandsoverdracht, verwante budgetten en personeelsbezetting. In andere gevallen komt de weerstand van afdelingen die geconfronteerd worden met opslorpende kosten van de bestandsoverdrachtdiensten die ze gebruiken. Het aannemen van een klantgerichte benadering voor uw MFT COE-strategie stelt uw organisatie in staat om activiteiten en middelen voor bestandsoverdracht op één lijn te brengen met een gemeenschappelijk doel – het leveren van de componenten voor bestandsintegratie op een standaard, kosteneffectieve manier die eisen op het gebied van de verwerking van de waardeketen ondersteunt.

Organisatorisch is het een goed idee om het COE voor MFT binnen de diensten van middleware-technologie op te richten. Deze diensten hebben gewoonlijk een ondersteuningsmodel voor interactie met de onderneming, op grond van hun rol binnen de organisatie en hun relaties met het personeel en de ontwikkelaars van toepassingen. In veel organisaties zijn sommige bestandsoverdrachtdiensten onderdeel van de organisatie van netwerkdiensten, maar met de introductie van internetconnectiviteit en het toenemende gebruik daarvan voor bestandsoverdracht, is deze integratie mogelijk niet langer ideaal.

Bij het oprichten van een COE voor MFT is het belangrijk informatie te gebruiken die verzameld is met uw huidige MFT-benadering. Wie is eigenaar van bestaande activiteiten op het gebied van bestandsoverdracht, waar in de organisatie worden ze uitgevoerd en wat zijn de kosten die verband houden met het verlenen van deze diensten? Ook is het belangrijk de met bestandsoverdracht verband houdende verborgen kosten niet over het hoofd te zien. Hierbij kunnen we denken aan door de ontwikkelaar geschreven scripts voor controle, het opnieuw proberen en gegevensvalidatie. Deze items kunnen verborgen zijn in de personeelsbudgetten van de afdelingen, maar als men beter kijkt, houden ze direct verband met het verlenen van bestandsoverdrachtdiensten. Het is belangrijk om een goed inzicht in deze kosten en de gevolgen ervan voor de organisatie te hebben, wanneer u een overtuigend bedrijfsscenario voor een COE voor MFT opbouwt.

Als u het ITIL-servicebeheerframe gebruikt, kan dat geloofwaardigheid in de branche opleveren, wat kan helpen bij het verkopen van de benadering. Het bedrijfsscenario moet niet alleen aan de leidinggevenden verkocht worden, maar ook aan het gewone personeel waarvan de functies en verantwoordelijkheden opnieuw moeten worden afgestemd onder de MFT COE-organisatie. Op grond hiervan is het van groot belang dat u de financiële, organisatorische en klantenservice-voordelen die een MFT COE-benadering biedt, documenteert.

Veel ondernemingen gaan met een MFT COE-initiatief van start als onderdeel van hun projecten voor het moderniseren en consolideren van de IT. Het op één lijn brengen van dit initiatief met de zakelijke strategie van de organisatie is een doeltreffende manier om voor zichtbaarheid van het management te zorgen en te helpen verzekeren dat een MFT-strategie op één lijn staat met de huidige en toekomstige behoeften van de onderneming. Door een “smarter commerce”-strategie toe te passen die de klant centraal stelt, kunnen organisaties klantgerichte zakelijke doelstellingen op één lijn brengen met de oplossing die noodzakelijk is om ze te bereiken. Het op één lijn brengen van het COE voor MFT met deze zakelijke initiatieven op hoog niveau kan helpen bij het definiëren van de zakelijke waarde van het initiatief en kan behulpzaam zijn bij het zeker stellen van financiering.



Hieronder volgen enkele onderzoeksvragen om te beantwoorden wanneer u begint met het identificeren van de huidige oplossingen binnen de onderneming en de daarmee samenhangende kosten.

- Van welke oplossing voor bestandsoverdracht is uw toepassing afhankelijk?
  - Welke softwareproducent?
  - Waar is de software geïnstalleerd en operationeel?
    - Hoeveel servers?
    - Werken de servers op het huidige besturingssysteemniveau?
    - Voldoet de geïnstalleerde software aan licentie-overeenkomsten?
    - Als licentiesleutels vervallen, stuurt u dan bericht dat ze vervallen?
  - Worden gegevens gecodeerd?
  - Hoe actief zijn de servers uitgaande van het aantal bestandsoverdrachten per uur en per dag?
- Welke en hoeveel historische gegevens dienen te worden behouden, en voor hoelang?
- Hoe houdt u de vinger aan de pols wat betreft de algemene gezondheid van de omgeving?
  - Werken servers wel of niet?
  - Staan productlicenties op het punt te verlopen?
  - Hoeveel bestandsoverdrachtprocessen worden op de servers uitgevoerd?
  - Maakt u een dagelijks rapport over serveractiviteiten of andere informatie?
  - Is failover geconfigureerd bij u? Is dat nodig?
  - Is noodherstel geconfigureerd bij u? Is dat nodig?
- Wat controleert u aangaande gegevensoverdracht?
  - Succes en mislukking?
  - Vond de overdracht plaats?
  - Gebeurde dit op tijd?
  - Werd de doelbestemming bereikt?
  - Werd de doelbestemming op tijd bereikt?
  - Was er veel of weinig tijd voor nodig?
  - Hoeveel overdrachten mislukten?
- Welke acties onderneemt u over het algemeen voor de hierboven vermelde vragen?
  - Een e-mail versturen naar afzonderlijke personen of een distributielijst
  - Simple Network Management Protocol (SNMP) traps versturen
  - Een programma uitvoeren
  - Een opdracht naar een server sturen
- Beperkt u de gegevens die gebruikers kunnen zien en beheren?
- Hoeveel personeelsleden ondersteunen de oplossing?
  - Wat zijn de ondersteuningsuren?
  - Hoelang duurt het om een nieuwe overdracht in te stellen?
  - Hoelang duurt het om problemen op te lossen?
  - Hoeveel stroomonderbrekingen zijn er per maand? Per jaar?

## Best practices

Het opzetten van een COE voor MFT biedt een kans om best practices voor MFT in te stellen. Met een COE voor MFT hebt u een team dat zich richt op het leveren van de beste MFT-mogelijkheden aan de organisatie. Net zoals de bedrijfsexperts is het MFT COE-team goed onderlegd op het gebied van beschikbare technologie en hoe deze efficiënt kan worden gebruikt om aan zakelijke behoeften te voldoen, terwijl tegelijkertijd een zeer veilige, operationeel efficiënte en kosteneffectieve infrastructuur wordt geleverd.

Wanneer u best practices voor uw Centre of Excellence voor Managed File Transfer instelt, biedt de volgende lijst een goed startpunt voor belangrijke overwegingen:

### MFT binnen de onderneming (intern):

- gemeenschappelijk, betrouwbaar transportprotocol;
- gecentraliseerde controle;
- op gebeurtenissen gebaseerde gecentraliseerde logboekregistratie van controles;
- procesautomatisering;
- zelfservice voor de bedrijfstaking;
- gedocumenteerde, gestandaardiseerde oplossingen;
- controlepuntherstel;
- gecentraliseerd beheer;
- gecodeerde gegevens;
- gecodeerd bestandssysteem en overdrachtskanaal;
- geëlimineerd FTP-risico.

### MFT voor meerdere ondernemingen (extern):

- handelspartnerbeheer;
- versterkte veiligheid voor gebruik van de gedemilitariseerde zone (DMZ);
- B2B-bestuur en beveiliging;
- breed scala aan B2B- en transportprotocolondersteuning;
- gebruikersinterface voor het bekijken van configuraties en transacties;
- interface voor het bekijken van transacties van handelspartners;
- verbeterde levering met automatisch opnieuw verzenden.

### Controle en beheer:

- proactieve controle;
- beheer op basis van uitzonderingen;
- prestaties t.o.v. verbintenissen uit SLA's;
- uitgebreide zichtbaarheid van bestandsoverdrachten;
- op gebeurtenissen gebaseerde meldingen.

### Perimeterbeveiliging

- gebruik een op DMZ gebaseerde proxy;
- gebruik sessieonderbrekingen om rechtstreekse verbindingen tussen het internet en interne servers te voorkomen;
- start een sessie van de DMZ naar een vertrouwde zone pas nadat een partnergebruiker correct geauthenticeerd is;
- sla geen gegevens, bestanden of gebruikersinformatie in de DMZ op;
- zorg dat gaten bij toegang tot de firewall niet nodig zijn
- laat geen poorten voor webdiensten of gebruikersinterfaces open in de DMZ;
- ga van minder vertrouwd naar meer vertrouwd;
- gebruik protocolcontrole, opdrachtfilters en blokkering van gemeenschappelijke URL's.

### Gegevensbescherming:

- geen in de DMZ geschreven of opgeslagen gegevens;
- controlemiddelen om gegevensintegriteit te verzekeren;
- sterke coderingsopties;
- ondersteuning voor Secure Sockets Layer (SSL) en Transport Layer Security (TLS);
- extra bescherming door communicatie met HSM's (hardware security modules) om cryptografische sleutels op te slaan.

### Authenticatie

- authenticatieer gebruikers in de DMZ en niet in de vertrouwde zone;
- beheer gebruikers centraal in externe opslagplaatsen voor gebruikers, zoals de Microsoft® Active Directory-database;
- verifieer gebruikers met multifactor-authenticatie met vragen over 'iets wat u weet' en 'iets wat u hebt';
- verlaag de ondersteuningskosten met behulp van een aanmeldingsportal voor enkelvoudige aanmelding en zelfservice wachtwoordbeheer;
- installeer op rollen gebaseerde toegang.

### Zakelijke integratie:

- synchroniseer bestandsoverdrachten met de waardeketenprocessen die ze ondersteunen;
- identificeer en geef prioriteit aan die processen die het belangrijkste zijn voor uw klantgerichte activiteiten;
- gebruik SLA's om eind-tot-eindwaardeketenprestaties te controleren in plaats van alleen proces-naar-procesverplaatsing.

### Hoe de benadering 'Smarter Commerce' van IBM u kan helpen

Migreren van een gefragmenteerde MFT-benadering naar een COE voor MFT stelt organisaties voor organisatorische en technologische uitdagingen. IBM biedt een uitgebreid portfolio van producten die de toepassing van de best practices van een COE voor MFT, zoals hierboven geschetst, mogelijk maken. Onze producten leveren een MFT-architectuur die gegevens intern en extern op een betrouwbaardere en veilige manier kan verplaatsen, de gezondheid van uw bestandsoverdrachtomgeving kan controleren en het bedrijf kan helpen zich aan de met de klant afgesloten SLA's te houden. Daarnaast voorzien ze in best practices op het gebied van beveiligingsmogelijkheden in de DMZ.

Als brancheleider op het gebied van MFT heeft IBM uitgebreide ervaring bij het helpen van ondernemingen om hun MFT-oplossingen strategisch te gebruiken en COE's voor MFT te creëren. Door 'Smarter Commerce' van IBM toe te passen, waarbij de klanten centraal staan in de zakelijke strategie, worden de onderneming en het COE voor MFT door gezamenlijke doelen op één lijn gebracht. Op die manier wordt de uitvoering in de gehele waardeketen geoptimaliseerd. De product- en branchespecialisten van IBM kunnen uw organisatie helpen de huidige benadering van bestandsoverdracht te evalueren en geven richtlijnen voor het instellen van een COE voor MFT.

IBM biedt een op MFT gerichte beoordeling van technische en zakelijke waarde die is afgestemd op de branche. Deze beoordeling is een gezamenlijke verplichting tussen uw organisatie en IBM om de huidige infrastructuur van uw bestandsoverdracht en uw operationele praktijken te evalueren en om uitvoerbare aanbevelingen en een ROI-analyse te leveren. De beoordeling richt zich op de uitgebreide waardeketen van partners, leveranciers en klanten en op de verplaatsing van bestandsgebaseerde gegevens, zowel intern als extern.

Neem contact op met IBM om uw organisatie te helpen bij het opzetten van een COE voor MFT. Op die manier kunt u uw onderneming in staat stellen de investeringen in MFT-producten te rationaliseren, een gestandaardiseerde architecturale benadering voor het leveren van mogelijkheden op te bouwen en operationele processen en procedures in te stellen om servicelevering en -ondersteuning in de zakelijke waardeketen te optimaliseren. De 'Smarter Commerce'-strategie van IBM kan u helpen gegevens, zakelijke waarde en een lagere TCO van uw MFT-infrastructuur te leveren.

### Meer informatie

Om meer te weten te komen over het opzetten van een COE voor MFT en de 'Smarter Commerce'-strategie van IBM kunt u contact opnemen met uw IBM-verkoopvertegenwoordiger of Business Partner. Ook kunt u de volgende website bezoeken: [ibm.com/software/commerce/managed-file-transfer/](http://ibm.com/software/commerce/managed-file-transfer/).



© Copyright IBM Corporation 2012

**IBM Nederland B.V.**  
Johan Huizingalaan 765  
1066 VH Amsterdam  
Nederland

IBM, het IBM logo, ibm.com en Smarter Commerce zijn handelsmerken van International Business Machines Corp., geregistreerd in vele internationale jurisdicties.

Andere product- en servicenamen kunnen handelsmerken van IBM of andere bedrijven zijn.

Een actuele lijst met IBM handelsmerken is beschikbaar op het web bij "auteursrecht- en handelsmerkinformatie" op [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml).

IT Infrastructure Library is een gedeponeerd handelsmerk van de Central Computer and Telecommunications Agency die nu onderdeel uitmaakt van de Office of Government Commerce.

ITIL is een gedeponeerd handelsmerk en een gedeponeerd handelsmerk voor de gemeenschap van The Minister for the Cabinet Office en is gedeponeerd bij de organisatie voor Amerikaanse patenten en handelsmerken.

Microsoft is een handelsmerk van Microsoft Corporation in de Verenigde Staten, andere landen of beide.

Dit document is up-to-date vanaf de begindatum van publicatie en kan te allen tijd door IBM worden gewijzigd. Niet alle aanbiedingen zijn beschikbaar in elk land waar IBM actief is.

DE INFORMATIE IN DIT DOCUMENT WORDT "ALS ZODANIG" VERSTREKT ZONDER ENIGE UITDRUKKELIJKE OF STILZWIJGENDE GARANTIE, WAARBIJ INBEGREPEN GARANTIES VAN VERHANDELBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN GARANTIES OF TOESTAND VAN NIET-OVERTREDING.

De cliënt is verantwoordelijk voor het naleven van de toepasselijke wet- en regelgeving. IBM geeft geen juridisch advies, noch vertegenwoordigt of garandeert IBM dat haar services of producten er zorg voor zullen dragen dat de klant aan de wet- of regelgeving voldoet.

© Copyright IBM Corporation 2012



A.u.b. recyclen