

# **ICT-scan voor het MKB**

Inventarisatie huidige ICT



De ICT-coach voor het MKB  
Noorderpoort 75  
5916 PJ VENLO  
T 077-4778477  
F 077-4778424  
E [info@de-ictcoach.nl](mailto:info@de-ictcoach.nl)

## **Algemene gegevens**

Naam organisatie: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Contactpersoon: \_\_\_\_\_

Telefoonnummer: \_\_\_\_\_

Faxnummer: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Naam invuller(s)  
vragenlijst: \_\_\_\_\_

Datum  
verzending: \_\_\_\_\_

Datum ontvangst  
terug: \_\_\_\_\_

# INHOUDSOPGAVE

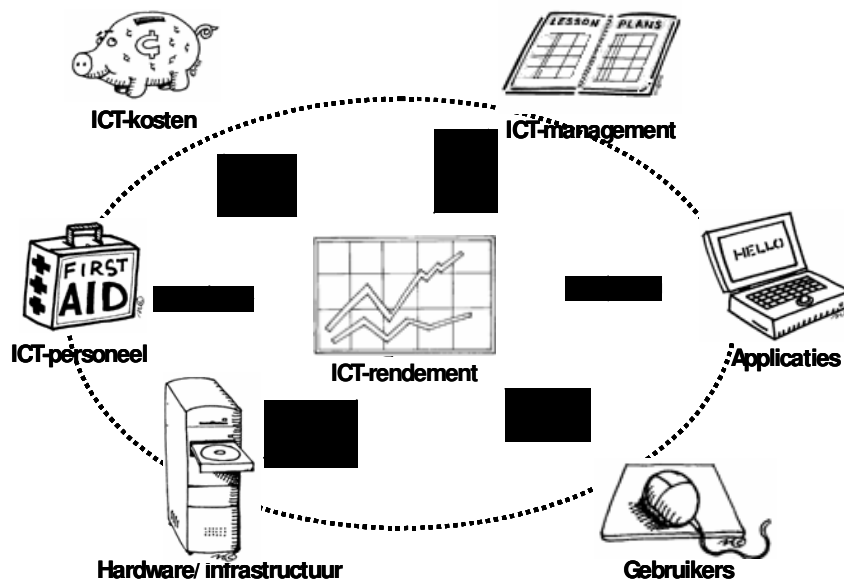
<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>1. ICT-MANAGEMENT</b>	<b>5</b>
<b>2. APPLICATIES</b>	<b>9</b>
<b>3. GEBRUIKERS</b>	<b>12</b>
<b>4. HARDWARE &amp; INFRASTRUCTUUR</b>	<b>13</b>
<b>5. ICT-PERSONEEL</b>	<b>17</b>
<b>6. ICT-KOSTEN</b>	<b>19</b>

## Inleiding

Het uitvoeren van de ICT scan is een hulpmiddel om de huidige ICT-situatie in beeld te brengen. De ICT-scan is opgebouwd rondom de volgende zes elementen:

1. ICT-management: hoe gaat de organisatie om met ICT, is er sprake van ICT-beleid, hoe wordt omgegaan met ICT-investeringsbeslissingen;
2. Applicaties: welke applicaties worden op dit moment gebruikt en welke processen worden daarmee ondersteund;
3. Gebruikers: wat is het kennisniveau van gebruikers, in hoeverre krijgen zij ICT-opleidingen en in welke mate worden zij betrokken bij ICT-ontwikkelingen en -beslissingen;
4. ICT-personeel: over welke ICT-ondersteuning, intern dan wel extern, kan de organisatie beschikken en wat is de kwaliteit en kwantiteit van deze ondersteuning;
5. Hardware & infrastructuur: welke hardware, bekabeling en besturingsprogrammatuur is binnen de organisatie aanwezig;
6. ICT-kosten: hoe hoog zijn de huidige ICT-kosten en hoe verhouden deze zich tot de omzet en het aantal FTE.

De onderlinge verhouding tussen de verschillende ICT-deelgebieden bepalen het rendement op ICT. Een en ander is hieronder schematisch weergegeven:



Als basis voor de beoordeling van de huidige ICT-situatie dienen de antwoorden op de vragen uit de bijgevoegde vragenlijst. Voorafgaand aan de ICT-gerelateerde vragen op de zes genoemde ICT-deelgebieden wordt een aantal vragen gesteld die ons inzicht geven in de positionering van de organisatie en de wijze waarop de (logistieke) besturing is ingericht. Wij verzoeken u deze als eerste te beantwoorden.

## 0. Organisatie & (logistieke) besturing

**Doel:** inventarisatie van de wijze waarop de organisatie gestructureerd is, in de markt staat en haar (logistieke) besturing heeft ingericht.

Bestaat de organisatie uit meerdere vestigingen?

Ja  
(ook deel B  
invullen)

Nee

### Deel A

1 Wat is kenmerkend voor uw organisatie?  
(maximaal 4 kernwoorden)

---

2 Hoe is uw organisatie opgebouwd?  
Schets hieronder de vestigingen met  
daaronder het organogram (de  
organisatiestructuur) per vestiging

3 Hoe tevreden bent u over de  
managementinformatievoorziening?

---

4 Hoe is uw organisatie het best te typeren:  
productie, handel, projecten, ander:.....  
Indien u een mix van activiteiten heeft dit  
graag benoemen.

---

5 Welke (kwaliteits)certificaten heeft uw  
onderneming in bezit?

---

6 Wat zijn de belangrijkste knelpunten binnen de huidige organisatie(structuur)?

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

6 \_\_\_\_\_

7 Welke veranderings/verbeterprojecten lopen er op dit moment binnen de organisatie?

1 \_\_\_\_\_

2 \_\_\_\_\_

3 \_\_\_\_\_

4 \_\_\_\_\_

5 \_\_\_\_\_

6 \_\_\_\_\_

**Deel B** (indien de organisatie bestaat uit meerdere vestigingen)

8 Welke zaken worden centraal aangestuurd en voor welke zaken is de vestiging zelfstandig bevoegd/verantwoordelijk?

\_\_\_\_\_

9 Welke type (investerings)beslissingen mogen de vestigingen zelfstandig nemen?

\_\_\_\_\_

10 In welke mate zijn de vestigingen resultaatverantwoordelijk?

\_\_\_\_\_

11 Wie is verantwoordelijk voor vaststellen van de organisatiestrategie (het beleid)?

\_\_\_\_\_

12 Is het beleid op schrift gesteld?

\_\_\_\_\_

13 Welke ideeën bestaan er omtrent de gewenste toekomstige positie van de organisatie?

\_\_\_\_\_

14 Wat zijn de belangrijkste doelstellingen van de komende drie jaar

\_\_\_\_\_

15 Hoe wilt u deze doelstellingen bereiken?

\_\_\_\_\_

16 Wat zijn de sterke en zwakke punten van de organisatie?

Sterk:

Zwak:

17 Wat zijn de sterke punten van de belangrijkste concurrenten?

18 Wat zijn de huidige en toekomstige speerpunten van uw dienstverlening?

19 Kunt u de activiteiten van het kantoor onderverdelen naar producten/diensten en branches om te komen tot een overzicht van uw huidige ProductMarktCombinaties? Bijvoorbeeld aan de hand van onderstaande tabel, waarin 1 t/m 10 en A t/m D zelf dient te definiëren. Indien u meer producten en/of branches heeft kunt u onderstaande tabel gewoon uitbreiden.

Producten/ Diensten	Markten/ Branches							
	A:		B:		C:		D:	
	%Omzet	%Marge	%Omzet	%Marge	%Omzet	%Marge	%Omzet	%Marge
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

## 1. ICT-management

**Doel:** inventarisatie van positie die ICT binnen de organisatie inneemt.

Bestaat de organisatie uit meerdere vestigingen?      Ja                      Nee  
(ook deel B invullen)

### Deel A

- 1    Wie is verantwoordelijk voor het ICT-beleid?                      \_\_\_\_\_
- 2    Is het ICT-beleid op schrift gesteld?                                      \_\_\_\_\_
- 3    Wordt ICT als apart deelgebied meegenomen in de (jaarlijkse) begrotingsronde?                      \_\_\_\_\_
- 4    Wordt aan ICT een budget toegekend?                                      \_\_\_\_\_
- 5    Bestaan er ICT-plannen?    \_\_\_\_\_
- 6    Zijn deze plannen op schrift gesteld?                                      \_\_\_\_\_
- 7    Door wie wordt de uitvoering van deze plannen bewaakt?                      \_\_\_\_\_
- 8    Door wie worden ICT-investeringsbeslissingen genomen?                      \_\_\_\_\_
- 9    Zijn er onderhoudscontracten afgesloten?                                      \_\_\_\_\_  
    Op hardware?    \_\_\_\_\_  
    Op software?    \_\_\_\_\_  
    Op systeembeheer?    \_\_\_\_\_
- 10   Welke ICT-projecten lopen er op dit moment binnen de organisatie?                      1 \_\_\_\_\_  
    2 \_\_\_\_\_  
    3 \_\_\_\_\_  
    4 \_\_\_\_\_
- 11   Wie is verantwoordelijk voor bewaking van de voortgang van de projecten?                      \_\_\_\_\_



## Tabel 2

In deze tabel kunt u aangeven welke applicaties worden gebruikt voor een aantal processen die in mindere mate met de directe bedrijfsvoering te maken hebben:

Proces	Aanwezig Ja/Nee	Applicatie	Versie	Standaard of Maatwerk
Anti-virus				
Website				
Intranet				
Content Management Systeem				
Tele-banking				
Application Service Provider				

Hieronder worden enkele vragen gesteld over de (gepercipieerde) kwaliteit van applicaties

- 1 Welke applicaties leveren relatief de meeste problemen/knelpunten op?
  - 1 \_\_\_\_\_
  - 2 \_\_\_\_\_
  - 3 \_\_\_\_\_
  - 4 \_\_\_\_\_
  - 5 \_\_\_\_\_
  - 6 \_\_\_\_\_
- 2 Wat zijn de belangrijkste eisen en wensen op het gebied van applicaties voor de (nabije) toekomst?
  - 1 \_\_\_\_\_
  - 2 \_\_\_\_\_
  - 3 \_\_\_\_\_
  - 4 \_\_\_\_\_
  - 5 \_\_\_\_\_
  - 6 \_\_\_\_\_

3 Welke applicaties bieden onvoldoende mogelijkheden voor het genereren van managementinformatie?

---

1

---

2

---

3

---

4

---

5

### 3. Gebruikers

**Doel:** inventarisatie van betrokkenheid, kennis en kunde van gebruikers.

- 1 Op welke wijze worden gebruikers betrokken bij ICT (bijvoorbeeld bij software-selecties)? \_\_\_\_\_
- 3 Zijn gebruikers vertegenwoordigd binnen de ICT organisatie, bijvoorbeeld als applicatiebeheerders? \_\_\_\_\_
- 4 Waar kunnen gebruikers heen met vragen en opmerkingen over ICT? \_\_\_\_\_
- 5 Bestaat er overleg tussen gebruikers en de ICT-afdeling? \_\_\_\_\_
- 6 Zo ja, in welke frequentie? \_\_\_\_\_
- 7 Krijgen gebruikers regelmatig bijscholing/voorlichting op het gebied van ICT, bijvoorbeeld bij nieuwe ontwikkelingen? \_\_\_\_\_
- 8 Hoe beoordeelt u de ICT-kennis van gebruikers? \_\_\_\_\_
- 9 Welke ICT-problemen worden op dit moment door de gebruikers als belangrijkste knelpunten ervaren  
1 \_\_\_\_\_  
2 \_\_\_\_\_  
3 \_\_\_\_\_  
4 \_\_\_\_\_  
5 \_\_\_\_\_  
6 \_\_\_\_\_

#### 4. Hardware & infrastructuur

**Doel:** inventarisatie van in gebruik zijnde hardware, (netwerk)besturingsprogrammatuur, communicatie- en randapparatuur. In dit deelgebied wordt eveneens aandacht besteed aan datacommunicatie en telefonie.

Vul **per vestiging** alle 7 onderstaande tabellen in, incl. aanvullingen (indien nodig):

##### 1. Hardware & besturingsprogrammatuur

Onderdeel	Aantal	Functie	Capaciteit	Gebruikte opslag capaciteit	Merk	Operating system	Applicaties
Server		Applicatie					
Server		File					
Server		Communicatie					
Server		CD					
Server		Proxy					
Server		Firewall					
Server		Citrix					
Server		Terminal Server					
Server		Print					
Server		ASP					
Data-opslag		SAN/NAS/DAS					
Back-up unit							

## 2. Werkplekken

Onderdeel	Aantal	Processortype		Capaciteit		Kloksnelheid		Operating system	Merk
		Van	Tot	Van	Tot	Van	Tot		
PC									
Terminal									
Lap-top									
ICA-client									

## 3. Printers /scanners

Onderdeel	Aantal	Operating system (Dos, Windows, Unix)	Merk
Laser			
Desk-Jet			
Matrix			
Multi-functionals			
Scanners			

## 4. Randapparatuur

Onderdeel	Aantal	Merk	Type
Router			
Switch			
Hub			

## 5. Netwerk

Onderdeel	Type	Merk (indien van toepassing)	Snelheid (indien van toepassing)
Bekabeling			
Netwerkprotocol			
Patchkast			

## 6. Telefonie

Onderdeel	Aantal	Type	Digitaal / Analoog	Merk
Centrale				
Toestel				

## 7. Datacommunicatie

Onderdeel	Provider	Type verbinding	Verbinding		Pakket	Bandbreedte	
			Van	Naar		Up	Down
Data-communicatie tussen vestigingen (VPN)							
Internet							
Voice-over-IP							

## Algemene vragen 'Hardware & infrastructuur'

- 1 Worden er back-ups gemaakt? \_\_\_\_\_
- 2 Volgens welke cyclus / methodiek worden de back-ups gemaakt? \_\_\_\_\_
- 3 Wordt er een volledige back-up gemaakt (data, applicaties en operating systems)? \_\_\_\_\_
- 4 Wordt het terugzetten van de back-up regelmatig getest? \_\_\_\_\_
- 5 Is er (interne) uitwijk geregeld? Bijvoorbeeld bij brand in de serverruimte. \_\_\_\_\_
- 6 Is dit vastgelegd in een uitwijkplan? \_\_\_\_\_
- 7 Wordt de (interne) uitwijk(procedure) regelmatig getest? \_\_\_\_\_
- 8 Zijn er naast de originele software (t.b.v. recovery/uitwijk) ook originele licenties in huis? \_\_\_\_\_
- 9 Is beheer op afstand mogelijk? \_\_\_\_\_
- 10 Wie kunnen inbellen voor beheer op afstand? \_\_\_\_\_
- 11 Hoe is autorisatie geregeld? \_\_\_\_\_
- 12 Hoe vindt ontsluiting naar het internet plaats? Via het netwerk of via een stand-alone PC? \_\_\_\_\_
- 13 Is iedere werkplek/gebruiker geautoriseerd voor internettoegang? \_\_\_\_\_
- 14 Op welke wijze is internettoegang beveiligd? \_\_\_\_\_
- 15 Wordt internetverkeer gecontroleerd? \_\_\_\_\_
- 16 Kunnen medewerkers vanaf hun telewerkplek inbellen? \_\_\_\_\_

## 5. ICT-personeel

**Doel:** Inventarisatie van de kwaliteit en de kwantiteit van het aanwezige interne en externe ICT-personeel.

Wie is binnen de organisatie verantwoordelijk voor de volgende disciplines. Deze kunnen ingevuld zijn door interne dan wel externe medewerkers:

- ICT-strategie: vormgeven van het ICT-beleid;
- Informatiemanagement: verantwoordelijk voor mede opstellen en uitvoering van het ICT-beleid;
- Systeembeheer: zorgdragen voor het technisch functioneren van de ICT-infrastructuur;
- Applicatiebeheer: zorgdragen voor afhandeling van eisen en wensen met betrekking tot de functionele applicaties;
- ICT-leveranciers:
  - Hardware;
  - Advisering

Vul onderstaande tabel in.

<b>ICT-discipline</b>	<b>Naam</b>	<b>Functie binnen de organisatie</b>
ICT-strategie		
Informatiemanagement		
Systeembeheer(ders)		
Applicatiebeheer(ders)		
ICT-leverancier(s)		
Overig		

- 1 Hoe beoordeelt u de kennis van het aanwezige interne of externe ICT-personeel? \_\_\_\_\_
- 2 Krijgt het ICT-personeel regelmatig opleiding (bijscholing/cursussen)? \_\_\_\_\_
- 3 Hoe wordt de deskundigheid van het ICT-personeel door de gebruikers ervaren? \_\_\_\_\_
- 4 Bestaan er performance afspraken (SLA's) met externe ICT-leveranciers (reactietijden, snelheid van probleemoplossen, etc.)? \_\_\_\_\_

## 6. ICT-kosten

**Doel:** Inventarisatie van de jaarlijkse ICT-kosten, onderverdeeld naar categorieën.

- 1 Hoeveel medewerkers telt de organisatie? \_\_\_\_\_
- 2 Hoeveel FTE's telt de organisatie? \_\_\_\_\_
- 3 Hoeveel werkplekken telt de organisatie? \_\_\_\_\_
- 4 Hoeveel omzet realiseert de organisatie? \_\_\_\_\_
- 5 Hoe hoog zijn de jaarlijkse ICT-kosten, onderverdeeld naar:
  - A ICT-personeel (interne uren \* kostprijsstarief + loonkosten intern ICT-personeel) ) \_\_\_\_\_
  - B Applicaties (afschrijvingen & licentiekosten) \_\_\_\_\_
  - C Techniek (afschrijvingen op hardware & infrastructuur) \_\_\_\_\_
  - D Onderhoud(scontracten) op hardware/software \_\_\_\_\_
  - E Opleidingen (gebruikers & ICT-personeel) \_\_\_\_\_
  - F Kosten van externen (voor bijv. systeembeheer of advies) \_\_\_\_\_
  - G Overig (supplies e.d.) \_\_\_\_\_
  - H Datacommunicatie ('vaste' kosten verbindingen + 'variabele' belkosten) \_\_\_\_\_
  - I Totaal \_\_\_\_\_