

BT lanceert servicegaranties voor toepassingen

Nieuwigheid voor telecomsector

(tijd) – De Britse telecomreus BT pakt uit met een nieuwigheid voor de sector: garanties voor de beschikbaarheid van toepassingen. Het gaat om applicaties, zoals systemen voor klanteninformatie of het beheer van bedrijfsprocessen, die draaien op internationale netwerken van multinationals.

VAN ONZE VERSLAGGEVER
IN LONDEN

BT Applications Assured Infrastructure, zoals de nieuwigheid heet, wordt vanaf april op de markt gezet. Dat gebeurt door BT Global Services, de BT-divisie die diensten levert aan grote bedrijven en instellingen. Het internationale hoofdkwartier van BT Global Services bevindt zich in Diegem bij Brussel en telt zo'n 400 werknemers.

Garanties voor de beschikbaarheid van een netwerk, met boeteclausules als normen niet worden gehaald, zijn klassiek in de telecomsector. BT is de eerste grote speler in de sector die uitpakt met dergelijke garanties voor applicaties. Leveranciers van informaticadiensten à la IBM hebben gelijkaardige aanbiedingen, maar moeten vaak samenwerken met telecombedrijven. BT heeft het voordeel dat het de hele waardeketting, van desktop tot datacenter, zelf kan beheren.

'De nood aan goed draaiende applicaties wordt groter nu in de wereld almaar meer aan een netwerk wordt ge-

hangen', zegt Andy Green, de topman van BT Global Services. Het onderzoeksbureau Gartner berekende dat een falende applicatie een bedrijf gemiddeld zo'n 80.000 euro per uur kost.

Een Europees onderzoek in opdracht van BT, waarvoor ook bedrijven in de Benelux ondervraagd werden, leert dat de 2.000 grootste ondernemingen in Europa jaarlijks meer dan 3 miljoen werkuren kwijtspelen aan sputterende applicaties. Dat kost een kwart miljard euro. Bedrijven hebben het moeilijk om applicatieproblemen aan te pakken. Volgens de studie komt dat in ruim 60 procent van de gevallen door een gebrek aan middelen of tijd, terwijl 11 procent niet de juiste kennis in huis heeft. De resterende 27 procent ziet zelfs niet het belang in van een oplossing. Onrustwekkend is dat een kwart van de ondervraagde IT-managers toegeeft niet te weten wat er allemaal over hun netwerk passeert. In de Benelux is dat 17 procent.

BT werkt voor de nieuwigheid samen met bedrijven als Cisco en Oracle, die BT Applications Assured Infra-

structure testten. BT deed dat zelf ook. De nieuwe dienst wordt voorlopig op maat aangeboden. Later dit jaar wordt hij een standaardproduct.

ICT-diensten

De nieuwe dienst onderstreept de transformatie van telecombedrijven van netwerkspelers tot aanbieders van een pakket telecom- en informaticadiensten, zoals e-business en netwerkintegratie. BT Global Solutions is daar een goed voorbeeld van. Maar weinig telecomoperatoren halen zoveel omzet uit ICT-diensten. 'Vorig jaar leverden diensten meer dan 4,5 miljard euro omzet op. Dat is meer dan de helft van het totaal van BT Global Solutions en een klein vijfde van heel BT. De dienstomzet groeit met 15 procent per jaar, sneller dan bij gelijk wie', zegt Green. Diensten leveren meer winst op dan producten als gewone telefoonminuten en zijn volgens hem het wapen om de concurrentie met de sectorgenoten te winnen. De focus op diensten droeg ook bij tot de ommekeer van BT Global Services op het Europese vasteland. 'Twee jaar geleden werd nog getwijfeld aan ons voortbestaan op het continent. Nu groeien we met meer dan 10 procent en winnen we voortdurend marktaandeel.'

BB