

M2M ondersteunt business continuity

Bedrijfsprocessen moeten te allen tijde kunnen worden voortgezet. Machine to machine-communicatie kan bij het voortijdig signaleren en oplossen van mogelijke problemen een belangrijke tool zijn om de business continuity te garanderen.

Door John Schmeitz

Bedrijven zien steeds meer het belang van inzicht in en beheersbaarheid van processen. Enerzijds uit veiligheidsoogpunt die intern of extern door regelgeving opgelegd kan zijn. Anderzijds vanwege business continuity waarbij het gaat om het continueren van de bedrijfsprocessen, zelfs bij problemen. Hiervoor is het essentieel om tijdig en juiste informatie te krijgen vanuit de bedrijfsprocessen. Zo kunnen er maatregelen worden genomen, liefst nog voor een probleem optreedt. In het kader van *meten is weten* biedt machine to machine-communicatie (M2M) daarvoor steeds meer mogelijkheden. M2M bestaat al langere tijd maar begint nu pas volwassen te worden. Enerzijds omdat M2M is ontdekt als groeiemarkt door grote spelers, zoals systems integrators. Anderzijds worden de betrouwbaarheid en mogelijkheden ervan steeds beter. Denk hierbij aan de verschillende (draadloze) telecominfrastructuren, zoals GPRS, UMTS en nu ook HSDPA, die op steeds meer plaatsen beschikbaar zijn. Maar ook de oude vertrouwde SMS is nog een prima mogelijkheid om informatie te versturen, zoals bij toepassingen voor telemetrie.

John Schmeitz (john@schmeitz-advies.nl) is als onafhankelijk organisatiedeskundige gespecialiseerd in (telecom)beleid, procesmanagement en mobiliteitsconcepten.

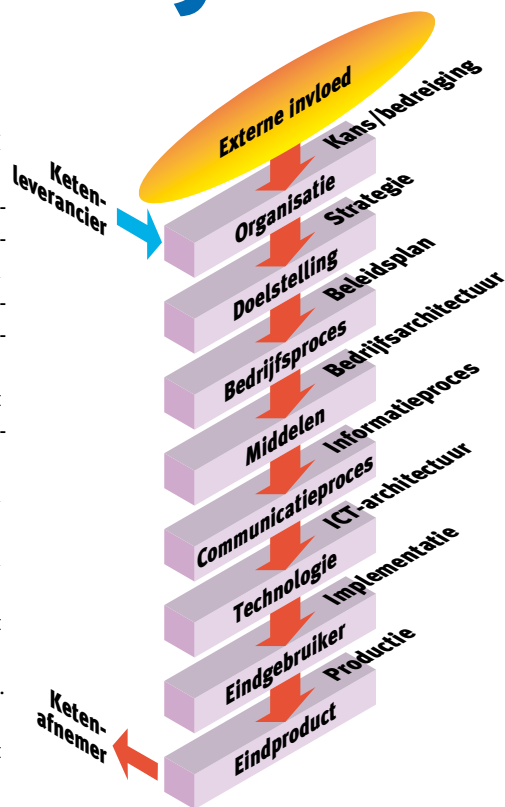
Doorbraak

Reden waarom de doorbraak van M2M nu pas begint los te komen is, zoals zo vaak in de techniek, het gebrek aan standaarden. Als er dan eindelijk een standaard was dan hadden de fabrikanten vaak weer hun eigen interpretatie daarvan. M2M staat nu ook meer in de aandacht door RFID, door velen gezien als de volgende hype. In de praktijk blijkt dat nog wel mee te vallen. Vooral vanwege fragiliteit, kosten, maar zeker niet te vergeten de impact die de invoering van RFID heeft op de bedrijfsprocessen. Deze techniek moet end to end geborgd zijn en vaak ook nog buiten het bedrijf in de *supply chain*. Bedrijven die dit nu net met barcodes voor elkaar hebben, zullen die exercitie niet snel herhalen voor RFID. Of het moet gaan om zaken die per se noodzakelijk zijn en door barcodes niet of veel moeilijker te realiseren zijn.

In sommige gevallen is regelgeving de reden dat M2M wordt ingevoerd. Denk hierbij aan de wettelijke plicht om voedingswaren te kunnen herleiden tot de bron. In feite dus het volgen van producten van fabriek tot eindgebruiker. Snelle en juiste informatie over waar een bepaald artikel of ingrediënt is, vraagt het nodige van zowel de industrie en het logistieke proces als technologie. Met name mobiele toepassingen zijn daarbij onontbeerlijk.

Definitie

Business continuity kent vele verschijningsvormen maar als definitie zou kunnen worden gesteld: *het beheersen en minimaliseren van risico's, zodat bedrijfsprocessen niet of nauwelijks stil komen te liggen*. Dat is alleen goed mogelijk als er voldoende informatie is over de situatie. Deze informatie zal vanuit het bedrijfsproces moeten komen en juist hier kan M2M een belangrijke rol spelen. Het mag duidelijk



M2M speelt een belangrijke rol in de informatie vanuit bedrijfsprocessen.

zijn dat het niet voldoen aan regelgeving een directe impact heeft op de business continuity. De bijdrage van M2M aan business continuity kan echter ook zitten in het optimaliseren van bedrijfsprocessen door een efficiënter gebruik van middelen. Een voorbeeld hiervan is *Tank Level Management* waarbij met intelligente opnemers gesignaleerd wordt wanneer en tot hoe ver een tank kan worden gevuld, zodat bedrijven hun tankauto's optimaal kunnen inzetten. Op deze manier is winstoptimalisatie ook een vorm van business continuity, waarbij in feite het financieel risico wordt verkleind en daardoor weer past in de definitie. M2M biedt dan ook steeds meer innovatieve mogelijkheden, getuige Remote applica-

Management dat recent de Utrechtse Innovatie Award heeft gekregen.

Veiligheid is een ander aspect. Daarbij helpt M2M bij het terugdringen van beveiligingsrisico's door een combinatie van track & trace informatie met tijd en situatie. Zo heeft een witgoedleverancier een vrachtwagen waarvan de laadklep alleen open gaat op de beoogde locatie en niet op een willekeurige parkeerplaats.

Strategie

De waarde van M2M is evident als strategisch belang gezien de ondersteuning van business continuity. Maar hoe kunnen organisaties M2M-communicatie beheersbaar maken en houden? Daarvoor is een beleidsmatige en procesgerichte aanpak noodzakelijk. In de figuur zijn zowel externe als interne organisatie-niveaus schematisch weergegeven. Bij elke pijl is een overgang en daarmee de potentiële risico's die in het kader van business continuity moeten worden meegenomen. In sommige gevallen is zo'n risico assessment impliciet onderdeel van een niveau. Zo worden bij de strategie bepaling ook de risico's impliciet meegenomen.

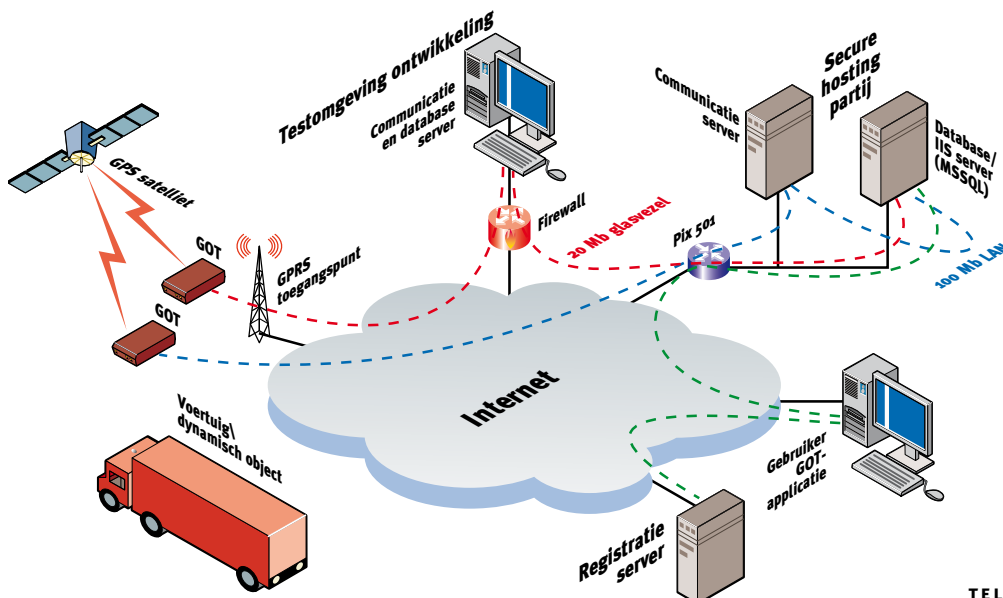
Voor Business Continuity Management zal voor elk niveau een procesverantwoordelijke moeten worden aangewezen, die de risico's in een continu proces analyseert en indien nodig maatregelen neemt. Is alles eenmaal ingericht dan zijn de belangrijkste risico's geminimaliseerd of zelfs afgedekt. In operationele zin kan er echter altijd nog iets mis gaan. Dan is het zaak om zo snel mogelijk die informatie te hebben of liever nog, zelfs voordat er iets mis gaat. Daarvoor is het nodig dat op elke niveau meetpunten

Voor Business Continuity Management moet voor elk niveau een procesverantwoordelijke worden aangewezen.

worden gedefinieerd. Deze Key Performance Indicators moeten vervolgens weer geborgd zijn in het informatiëproces. Samen met de ICT-architectuur als drager van de informatie vormen zij de achilleshiel van de organisatie. M2M-communicatie is een goed hulpmiddel om niet alleen meetinformatie te genereren, maar soms ook zelfs al preventieve maatregelen in gang te zetten. Doordat er zonder menselijke tussenkomst direct kan worden ingegrepen, is het risico van de menselijke schakel uitgesloten. Dit werkt echter alleen als er vanuit een beleidskader gewerkt wordt, zodat de randvoorwaarden helder zijn. Vervolgens zal het proces nauwkeurig in kaart moeten worden gebracht en elke potentiële afwijking van de normale situatie vertaald naar maatregelen. Op deze manier is het proces te vertalen in een script en door dit te voeden met informatie uit diverse sensoren op basis van bijvoorbeeld M2M kan de reactietijd sterk teruggebracht worden, zodat bij een optredend risico meteen automatische adequate tegenmaatregelen genomen kunnen worden. Dit neemt niet weg dat er altijd supervisie en regie nodig blijft om te controleren



Een schematische weergave van de inzet van M2M in bedrijfsprocessen.



of alles wel gaat zoals het zou moeten gaan. Defecte opnemers, falende infrastructuur of gewoon een programmeer- of configuratiefout zijn altijd mogelijk en zullen dus ook in het kader van business continuity moeten worden meegenomen.

Verantwoordelijkheid

Wat nogal eens vergeten wordt, is dat de procesverantwoordelijke ook daadwerkelijk eindverantwoordelijk is voor zijn/haar toegewezen proces. Dat betekent dat als een bedrijfsproces sterk afhankelijk is van ICT en de ICT-voorzieningen vallen uit, dat dan een alternatief in gang moet kunnen worden gezet. En wel zodanig dat de dienstverlening of producten geen of weinig directe schade ondervinden. Dat kan in het geval van een IC in een ziekenhuis het handmatig beademen van patiënten zijn of in het geval van een callcenter het mobiliseren en inrichten van een uitwijklocatie zijn. ■

Conclusies

Business continuity is van strategisch belang. Daarbij is goede en snelle informatie essentieel. Door de inzet van M2M is dit goed te realiseren. De markt is er nu rijp voor omdat nu ook grote systems integrators massaal inzetten op M2M, waaronder RFID. Ook de technologie is er klaar voor getuige steeds meer innovatieve oplossingen op basis van bijvoorbeeld intelligente black box-oplossingen. Hiermee kan informatie van content, tijd en situatie worden gebruikt om niet alleen risico's te beheersen, maar zelfs in sommige gevallen ook te vermijden. Dat staat nog los van het feit dat een aantoonbaar goede invulling van business continuity door M2M goed is voor het imago van het bedrijf en zelfs als *Unique Selling Point* gebruikt kan worden. Een beleidsmatige aanpak en borging van business continuity bij de procesverantwoordelijken is daarbij essentieel. Telkens zullen de risico's in een continu proces vertaald moeten worden naar vragen als; welke informatie is er nodig, hoe krijg ik die informatie, waar moet die informatie heen en wat moet er dan mee gebeuren?