

In Zicht COS

Interview met Udo Biermann



Udo Biermann begon 33 jaar geleden op het lab in de toenmalige groep Stirling-Motoren. Hierna werkte hij in andere projecten en groepen, tot hij eind jaren zeventig naar de dienstensector kwam om chemische activiteiten te starten in de afdeling Buizen, Glas & Kathodes. Hij werd hiervan afdelingshoofd, maakte de naamsverandering mee naar DTS (Devices, Technology & Services) en stroomde vijf jaar geleden door naar COS, waar hij hoofd van dienst werd. Weer een nieuwe uitdaging en tevens de laatste in zijn loopbaan, want eind 2002 gaat hij met pensioen.

Nelleke Tops, WB2053, tel. 42144

COS (Computer Services) is een van de diensten uit de sector Operations & Engineering. Het hoofd van deze dienst is Udo Biermann. Met hem had de redactie een interview over wat deze dienst betekent voor het Nat.Lab., over de afdelingen in deze dienst en over recente en toekomstige veranderingen.

Missie

De missie van de dienst Computer Services is: Aan het Nat.Lab. aanbieden van innovatieve, adequate en afgestemde ICT- en informatie-gerateerde services, door het concipiëren, realiseren, beheren en ondersteunen van de IT-infrastructuur, de applicaties en de informatievoorziening, steeds beter te realiseren. Udo maakt hierbij de volgende kanttekening. In de toekomst zal deze aanbieder niet alleen voor het lab zijn, maar in een breder perspectief moeten worden gezien i.v.m. de komst van de campus en een intensievere samenwerking met andere Philips-onderdelen. N.a.v. klanteninterviews, gebruikersbijeenkomsten en informele contacten wordt de dienstverlening en de kwaliteit van de service, waar nodig, bijgesteld.

Klanten, producten en diensten

COS staat opgesteld voor de computerinfrastructuur in ruime zin, van de site Nat.Lab. Ze ondersteunt niet alleen Nat.Lab.-medewerkers, maar ook alle gasten en andere Philips-onderdelen die op deze site verblijven (bijv. PS, CFI, Corporate Research en Display Components). COS is verantwoordelijk voor:

- de computerservice-infrastructuur;
- de periferie, bijv. desktops, notebooks, printers en scanners;
- middleware-software die ervoor zorgt dat de infrastructuur werkt;
- applicatiesoftware voor de onderzoekers l.b.v.

wetenschappelijke applicaties;

- office applicaties en applicaties voor Enterprise Resource Planning (ERP) en Knowledge management systemen;
- software t.b.v. laboratoriumondersteuning, demonstrators en embedded systemen;
- algemene informatievoorziening (Bibliotheek) en het ondersteunen bij het publiceren van rapporten en manuscripten.

Kengetallen

- 2500 eindgebruikers;
- 5000 desktops en notebooks;
- 500 printers, faxen en scanners;
- 500 applicaties in 2000 versies t.b.v. technisch-wetenschappelijke en procesondersteuning;
- een bibliotheek met 40.000 boeken, 750 abonnementen, waarvan 450 elektronisch full-text en 1000 inhoudsopgaven en 75.000 ingebonden jaargangen;
- 150 Unix- en NT-servers
- een opslagcapaciteit van 4 terabyte in 60 miljoen files.

Organisatie

COS bestaat momenteel uit 92 personen in vier afdelingen: Systemen, Applicaties & Software, Bedrijfs Informatie Systemen & Software Engineering Services, en Bibliotheek & Documentatie.

Systemen

Christian Janssen is hier afdelingshoofd. Samen met zijn 35 medewerkers, houdt hij zich bezig met alle activiteiten op het gebied van hardware: computers, PC's, printers, periferie en middleware.

Applicaties & Software

Arie Kaizer verzorgt samen met zijn 30 medewerkers de software en applicaties voor



Arie Kaizer kwam in 1976 in dienst van het Nat.Lab. Hij begon in de groep Acoustics. Daarna werkte hij verschillende jaren bij Consumer Electronics in het vakgebied electro-acoustics. Terug op het lab kwam hij bij COS op WAY voor de ondersteuning van de sectoren IC Design en het IST. Sinds enkele jaren is Arie hoofd van de afdeling Applicatie & Software bij COS in WY.

de twee operatingsystemen Unix en Windows NT. Zij bewaken de honderden verschillende software-applicaties en de daarbij behorende licenties. Ook meten ze hoe de diverse applicaties gebruikt worden t.b.v. een zo economisch mogelijk gebruik. Hier vindt u ook de helpdesk, waar u met al uw vragen betreffende de computerinfrastructuur terecht kunt.

Bedrijfs Informatie Systemen & Software Engineering Services

Deze afdeling, die uit 13 medewerkers bestaat, wordt geleid door Coos Arensman en bestaat uit twee clusters.

- BIS (Bedrijfs Informatie Systemen), zoals BaaN t.b.v. de financiële en logistieke processen en projectmanagement.
- SES (Software Engineering Services). Hiermee worden software-engineering-activiteiten ontwikkeld voor de systeemgroepen van het lab. Hieraan wordt in het volgende Nat.Lab. Journaal uitgebreid aandacht besteed.

Bibliotheek & Documentatie

Kort gezegd, de bibliotheek van het Nat.Lab. De bibliotheek is 24 uur per dag open, 7 dagen per week. Frank Toolenaar en zijn 12 medewerkers geven u alle ondersteuning in het vinden en verkrijgen van de door u benodigde informatie. Via het web heeft u toegang tot informatie over boeken, rapporten, manuscripten, journals, etc. Binnenkort wordt er een nieuw informatiesysteem geïmplementeerd, genaamd OLIB, waarover u ook meer zult lezen in het volgende Nat.Lab. Journaal.

Veranderingen in de afgelopen periode

Er hebben in de loop van de jaren diverse ingrijpende veranderingen plaatsgevonden.



Coos Arensman kwam in 1978 in de dienst ELI en werkte daar o.a. aan analoge elektronica. Na het volgen van een opleiding voor bedrijfskundige aspecten en na het leiden van diverse projecten werd hij afdelingschef bij de dienst ELI. Hierna stapte hij over naar COS waar hij nu hoofd is van de afdeling Bedrijfs Informatie Systemen & Software Engineering Services



Frank Toolenaar heeft scheikunde gestudeerd in Leiden en is daar gepromoveerd op een onderwerp uit de heterogene katalyse. In 1982 kwam hij in dienst van het Nat.Lab., waar hij aanvankelijk onderzoek deed naar het sinteren van ferritmaterialen. In 1989 werd hij hoofd van de afdeling Bibliotheek & Documentatie.



Christian Janssen kwam in juni 2001 in dienst van Philips op het Nat.Lab. als hoofd van de afdeling Business Information Systems. Daarvoor heeft hij 13 jaar gewerkt bij Cap Gemini, waar hij begon als systeem- en netwerkbeheerder. De laatste vijf jaar was hij daar adviseur op het gebied van computer-infrastructuur. In die functie heeft hij gewerkt bij het ASA-lab en bij Medical Systems.

Inzet van standaardpakketten waar mogelijk

De afdeling BIS heeft jarenlang zelf alle applicaties opgebouwd. Waar mogelijk, worden nu standaardapplicaties ingezet. Voorbeelden zijn BaaN (Inkoop, administratie projectregistratie), AMS (apparatuurregistratie) en OLIB (bibliotheekstelsysteem).

Toevoeging Bibliotheek aan COS

Dit leek misschien een vreemde stap, maar toch wel een logische, omdat de informatievoorziening van de bibliotheek al enkele jaren steeds meer elektronisch plaatsvindt. Medewerkers kunnen o.a. hun literatuurstudies tegenwoordig grotendeels vanaf de werkplek, via hun desktop, uitvoeren.

Nieuwe service SES

Ongeveer anderhalf jaar geleden is met name voor de systeemgroepen een nieuwe service opgebouwd, genaamd SES, die onderzoekers gaat ondersteunen in projecten met embedded software.

Komst campus

De komst van de campus heeft consequenties gehad voor het netwerkbeheer van het terrein. Dit is vorig jaar door COS overgedragen aan de nieuwe O&E-afdeling Campus ICT (Patrick Stemkes). Patrick en zijn medewerkers komen oorspronkelijk van COS en hebben een onderkomen gevonden in gebouw WAY. Dat de Campus ICT uit COS komt, kan een groot voordeel zijn voor de samenwerking.

Corporate IT

Er is een toenemend initiatief vanuit Corporate IT om ICT-voorzieningen te uniformeren, te stroomlijnen en te standaardiseren. Een voorbeeld hiervan is de invoering van Lotus Notes. Ook al heeft dat wereldwijd grote voordelen voor

Philips, wij vonden deze keuze niet optimaal. Het blijkt dat het gebruik van Lotus Notes, ondanks dat het al een stuk verbeterd is, ten koste gaat van functionaliteit en stabiliteit. Ook de kosten per gebruiker zijn hoger geworden en de inzet van het aantal benodigde manjaren voor oplossing van klachten is hierdoor verveelvoudigd. Het voordeel is natuurlijk de uniformiteit, waardoor de bereikbaarheid binnen heel Philips een stuk vereenvoudigd is.

Software/hardware

Er zijn veel stormachtige ontwikkelingen in software en hardware. Een reden te meer voor COS om vaker expertise te kopen in plaats van zelf te ontwikkelen, wat jaren kan duren.

Toekomstige veranderingen

In een initiatief, genaamd 'Virtueel Lab' wordt de lijn uitgezet om een (virtuele) werkomgeving over de Researchlaboratoria heen vorm, richting en inhoud te geven, zodat de verschillen bij het werken in verschillende locaties geen rol meer spelen. Bij de samenwerking met de nieuwe campusbewoners is het synergie-effect heel belangrijk. Dit geeft besparing op capaciteit en apparatuur. Bij deze samenwerking komen twee belangrijke aspecten kijken:

- gemeenschappelijk gebruik van infrastructuur en applicaties;
- deelname aan de door COS ontwikkelde verhuursystemen voor desktop-apparatuur.

Deze twee aspecten staan nog open voor verdere ontwikkeling. De eerste discussies met S.I.F. zijn al geweest; anderen zullen ongetwijfeld volgen.

Sterke en zwakke punten

COS is heel goed in demandmanagement van de klanten en is daar zeer trots op. Dit betekent in feite dat COS zich manifesteert als een ingenieursbureau. De oplossingen die COS aanbiedt, moeten voor de gebruiker duidelijk en helder

zijn. Een onderzoeker moet zich kunnen concentreren op zijn researchactiviteit en niet op het sleutelen aan een applicatie totdat die is aangepast aan zijn of haar behoefte! COS kan in deze Nat.Lab.-cultuur inspelen op de echte behoeften van de onderzoeker; voor een buitenstaander is dat in sommige gevallen toch moeilijker.

Een van de zwakke punten is volgens Udo de samenwerking over de grenzen van de eigen dienst heen. Ook vindt hij het jammer dat er te weinig aan technologie-ontwikkeling wordt gedaan.

Personal touch

Over de diensten in het algemeen wilde Udo nog het volgende kwijt: *De diensten (niet alleen COS) zouden voor het lab een soort van hetselchutballon moeten zijn, waarbij het af en toe nodig is de brand (technologie-ontwikkeling) te ontsteken om weer hoogte te winnen. Als dat niet mogelijk is, kom je op de grond te staan. Als je daar blijft, ben je niet meer nodig, omdat je geen toegevoegde waarde meer hebt. Het heeft weinig zin als we niet meer kunnen dan de smid om de hoek.*

About Computer Services

Computer Services (COS) is a department in the sector Operations & Engineering (O&E), responsible for the computer infrastructure at Philips Research Eindhoven. It has four sections: Systems, Applications & Software, Business Information Systems and Library & Documentation.