



praktijk

Sneller met xRM

ontwikkelen

Webrichtlijnen 2

webapplicaties

Flash vs html5

testen

Lessen van Lotus



Voordelen van Ketenbewaking™

- > Verbetering van de beschikbaarheid, kwaliteit en performance van uw ICT-keten
- > Opsporen en oplossen van prestatieproblemen binnen uw ICT-keten
- > Meer controle op uw IT-organisaties
- > Geen software investering
- > Korte doorlooptijd

Joost,
wil jij met dit bedrijf
contact opnemen.
Ik word nl. gek van het
trage systeem :-
Dacht dat we met de
nieuwe software
erop vooruit
zouden gaan
Groet
Angelique ↓



Op het snijpunt van disciplines

Innovatie ontstaat op het snijpunt van disciplines. Dat is niet het uitgangspunt van agile ontwikkelmethoden, maar wie oog heeft voor elkaars methoden, inzet en technologieën leert altijd iets. Tegelijk moet je dan wel een management hebben dat dit stimuleert en zich er open voor stelt. Uit onderzoek (zie vorige AppWorks) blijkt evenwel dat juist het middenmanagement innovatie remt. Goede ideeën van onderaf worden niet opgepikt, krijgen geen budget of worden domweg tegengewerkt. Omdat ze niet passen binnen de uitgestippelde strategieën en tactieken. Maar dat is precies het kenmerk van innovatie: dat wijkt af van de gebaande paden.

Mooier is het als die verschillende disciplines zich in één persoon verenigen. Dat is het geval met Nathalie van Delft. Zij werkt bij Capgemini als test manager en in haar vrije tijd is zij een zogenoemd LOTUS-slachtoffer. In een boeiend en uitgebreid verhaal vertelt zij wat zij van haar werk in haar hobby heeft kunnen stoppen en andersom. Protocolen die in de verpleging gewoon zijn, zoals het werken met controlelijsten, zouden heel goed toepasbaar zijn binnen het testwerk. Daarbij moet het testen niet als een kostenpost worden beschouwd, maar als een investering om de kwaliteit te verhogen. Het kost altijd meer geld om achteraf – als software eenmaal in productie is – zaken recht te zetten dan tijdens het maakproces gestructureerd fouten te herstellen. Kijk maar naar de discussie over wc's in de nieuwe sprinters: te duur om ze achteraf te installeren. Maar blijkbaar was niemand op het juiste moment op het idee gekomen om ze in de wagons te laten inbouwen. Niemand die op het idee was gekomen om de gebruikers te vragen wat zij van dit onderwerp vinden.

Het artikel van Van Delft is langer dan u gewend bent in AppWorks, maar het leest vlot, is boeiend geschreven en raakt het hart van het proces van softwareontwikkeling: leren van de inzichten van alle betrokkenen bij het ontwikkelproces: van architect tot gebruiker. In die zin zou agile ontwikkelen innovatie kunnen bevorderen.

TEUS MOLENAAR

HOOFDREDACTEUR APPWORKS

TEUS@APPWORKS.NL

in dit nummer

Korte berichten	7
Nieuw reserveringssysteem	8
Intell AppUp	12
Eindgebruiker als ijkpunt	14
Van ontwikkelaar naar architect	18

Omslagverhaal Lessen van Lotus	20
	

Sneller met xRM	28
SAP gaat mobiel	33
Flash vs HTML5	39
Op de zeepkist	42
Legal look	45
Column Warmerdam	46

Software Toyota getest

Het Amerikaanse ministerie van transport heeft meer dan 280.000 regels code van Toyota onderzocht om na te gaan of de software verantwoordelijk is voor de onopzettelijke versnelling van de auto's. Het departement heeft geen verband kunnen leggen tussen de software en de acceleratie van de voertuigen.



e-Health in zorgpakket

Elektronische zorgverlening is sinds kort opgenomen in het vergoedingenpakket van een aantal zorgverzekeraars. Voorlopig voor klanten met somberheidsklachten. Onder meer VGZ en IZA nemen e-health behandelingen op in het standaardpakket.

Mensen die last hebben van somberheidsklachten kunnen via 'Moodlifter' vijf sessies volgen met voorlichting en opdrachten. Dit internetprogramma, dat een deel van de reguliere zorg moet vervangen, is gebaseerd op cognitieve gedragstherapie. Zowel 'Moodlifter' als 'Beating the blues' dat voor zwaardere klachten is bedoeld is, zijn producten van Innohealth. Het feit dat verzekeraars e-health tot op heden niet vergoedden, zorgde voor een aanzienlijke drempel voor patiënten, zo bleek uit onderzoek van Medisch Contact in januari 2011.

De gereedschappen die het ministerie heeft gebruikt, omvatten CodeSonar van Gramma Tech, Prevent van Coverity, en Spin. De laatste is een modelcontroleur uit een open-source project.

Gramma Tech tools (CodeSurfer en CodeSonar) voor statische analyse en programmatransformatie. Aanvullend heeft het bedrijf versies ontwikkeld van CodeSurfer en CodeSonar voor het analyseren van binaries, zoals in gestripte executables en machinecode.

De producten van Coverity richten zich op software-integriteit. Ze zijn aanvankelijk ontwikkeld tussen 1999 en 2002 in het Computer Systems Laboratory

van de Stanford Universiteit. Tegenwoordig schalen de producten van Coverity tot tientallen miljoenen regels code, zodat vooral grote organisaties ze gebruiken.

Het gereedschap Uno uit het Spin-project van 2001 controleert op de drie meest voorkomende types softwarefouten (het gebruik van niet-geïnitiaiseerde variabelen, nil-pointer verwijzingen, en oud-of-bounds array indexeringen) en het is mogelijk een breed spectrum properties die gebruikersgebonden zijn.

Het volledige rapport is te vinden op www.nhtsa.gov/staticfiles/nvs/pdf/NASA-UA_report.pdf

ITpedia verspreidt IT-kennis

In december 2010 is ITpedia opgericht om in Nederland de kennis over informatietechnologie te verspreiden en door de interactie (via de Demingcirkel) te verbeteren. Het is een 'wikipedia', speciaal gericht op informatietechnologie.

ITpedia bestaat uit een database met artikelen, analyses en dergelijk over IT. Bedrijven, personen en organisaties kunnen deze artikelen opvoeren en volgens het wiki-principe met elkaar delen. Het doel is dat IT'ers elkaar helpen en oplossingen aanreiken voor problemen. Tevens is het mogelijk nieuwe producten en oplossingen via ITpedia bekend te maken. ITpedia is in alle fases van automatisering te gebruiken om de kwaliteit van IT-producten te controleren. Dit gebeurt door bevindingen vast te leggen aan de hand van controlelijsten. De juiste controlelijsten zijn te vinden via een hiërarchische structuur en een zoekfunctie. De site is te bereiken via www.itpedia.nl.

Miljoen dollar voor game-ontwikkelaars

Nexon America heeft een miljoen dollar opzij gezet voor de beste ideeën voor de volgende generatie van games.

Ontwikkelaars die een passend ontwerp indienen, kunnen rekenen op geldelijke ondersteuning.

De inzendtermijn eindigt op 30 april 2011.

Nexon America is de Noord-Amerikaanse uitgeverij van de Nexon Group. De uitgeverij is pionier op het gebied van software voor interactief vermaak en bijzonder sterk op het vlak van online games die met meerdere spelers tegelijk zijn te spelen. Het eerste iNitiative van Nexon dateert van maart 2010. Toen konden de Canadese ontwikkelaar Antic Entertainment en de Poolse ontwikkelaar one2tribe op een fonds rekenen. Zij waren gekozen uit meer dan honderd kandidaten. De uitgeverij zoekt software die het spelen binnen social media mogelijk maakt en op meerdere platformen tegelijk is toe te passen. Wie denkt hier binnen te passen, kan zijn idee aanmelden op <http://initiative.nexon.net>. Daar staan ook alle voorwaarden.

Google: certificaat app-bouwers

Google biedt IT'ers de mogelijkheid een certificaat te halen voor de bouw van Google Apps. Zij kunnen een examen afleggen om hun kennis van het uitrollen van Google Apps en technische achtergrond te laten toetsen.

IT'ers die voor het examen slagen, mogen zichzelf 'Google Apps Certified Deployment Specialist' noemen. Het studieprogramma behelst onder meer het opzetten van een Google Apps installatie in een organisatie, de details van een Google Apps-API en achtergrondinformatie over onderwerpen als dns, ldap, active directory en openid. Ook het ontwikkelen van een App is een vaardigheid die wordt getoetst.

Het examen is online af te leggen tussen 16.00 en 08.00 uur Nederlandse tijd. Wel is het nodig te werken met een voorgeschreven webcam. Het examen is vooralsnog alleen in het Engels. Wie deze taal niet als moedertaal heeft, krijgt meer tijd voor het verwerken van de opgaven.

Meer dan genoeg bètatalent

Een gebrek aan bètatalent bij middelbare scholieren is niet de oorzaak van de geringe animo voor technische studies, zo blijkt uit onderzoek van RUG-promovenda Hanke Korpershoek. Een groter euvel is de vroege profielkeuze in Nederland. Zij pleit ervoor wiskunde langer in het lespakket op te nemen.

Korpershoek heeft gezocht naar de verschillen tussen bètaleerlingen en niet-bètaleerlingen. De jongeren maakten, ongeacht hun profielkeuze, drie onafhankelijke testen waarin hun bètatalent werd gemeten. Hieruit bleek dat minstens twintig procent van de vwo-leerlingen en 23 procent van de havo-leerlingen hun bètatalent onbenut laten. Zij scoorden namelijk even hoog of hoger op de testen dan de gemiddelde NT-leerling. NT staat voor het profiel Natuur en Techniek. Dit profiel is nauwelijks in trek. Vooral meisjes laten het links liggen; slechts drie procent kiest hiervoor.

Ook heeft Korpershoek gekeken of NT-leerlingen een andere persoonlijkheid hebben. "Over het algemeen zijn NT-leerlingen iets introvertter dan andere leerlingen. Bij kenmerken als sociale contacten of vrijetijdsbesteding zijn er nauwelijks verschillen. In wezen is dus het NT-profiel voor iedereen toegankelijk.

Zij pleit ervoor het bètatalent te meten nog voordat de leerling een profielkeuze maakt. "Meisjes die kiezen voor een NT-profiel scoren gemiddeld hoger dan de gemiddelde NT-leerling. Zij krijgen echter pas een NT-advies

als ze gemiddeld een zeven staan voor bètavakken. Jongens krijgen een dergelijk advies al bij een gemiddeld van zes. Met een onafhankelijke toets zorg je voor een minder gekleurd advies."

Tevens vindt zij dat de profielstructuren in het voortgezet onderwijs aanpassing behoeven. "Er zijn maar weinig landen waar je de keuze zo vroeg moet maken als Nederland. Naarmate je beter wordt in iets, neemt de motivatie voor het vak toe. Daarom zou het zinvol zijn dat leerlingen een vak als wiskunde B langer moeten volhouden. Bijvoorbeeld in een breder bètaprofiel. Nu maken leerlingen al op hun vijftiende de definitieve keuze om een dergelijk vak te laten vallen."



Cloud computing, maar hoe?

Cloud computing breekt door. Maar er zijn nog veel vragen en onduidelijkheden. Het nuchtere Noord-Hollandse Uniserver organiseert een aantal praktische webinars. Doe mee, en leer hoe je in een paar seconden met de muis je eigen cloud bij elkaar klikt.

Uniserver

Uniserver is specialist in het leveren van gehoste servercapaciteit met de hoogste beschikbaarheidsgarantie in de markt: 99,98% uptime! Vanuit de Uni-Structure infrastructuur levert Uniserver flexibele infrastructurele oplossingen op maat. Van shared server hosting tot en met een Infrastructure as a Service (IaaS), waarbij de klant de benodigde resources geheel op maat kan afnemen en zelf inrichten. Met meer dan 10 jaar ervaring heeft Uniserver een uitgebreide reeks aan klanten en partners aan zich weten te binden waaronder ABNAMro, TelefoonGids, HotelSpecials, KPN, Ministerie van Justitie, Ohra en MeteoVista. Inmiddels maken meer dan 800 organisaties gebruik van de Infrastructure-as-a-Service (IAAS) van Uniserver. Zij beschikken over hun eigen beheerportal, profiteren van de transparante SLA's en kunnen rekenen op de ongeëvenaard robuuste infrastructuur. Tegen een aantrekkelijk tarief! Uniserver is een van de eerste leden van de VMware Partner Advisory Council Benelux. Verder is Uniserver actief lid van de DHPA (Dutch Hosting Providers Association). www.uniserver.nl



“Cloud computing is voor het MKB een uitkomst. Dat inzicht begint langzaam door te dringen. Maar het kan sneller. Daarom organiseren wij een serie gratis webinars. Iedereen is welkom.” Dat zegt Hugo van Diepen, oprichter en directeur van Uniserver. Van Diepen richt zich tijdens de webinars vooral op de infrastructurele kant van cloud computing, op IaaS. “We krijgen veel vragen over virtualisatie, over virtual hosting, over security, back-ups, VPN.... Tijdens de interactieve webinars zullen we uitleg geven en vragen beantwoorden. De deelnemers zijn na afloop goed geïnformeerd. Ze weten waar ze op moeten letten als ze een keuze maken. En ze zijn in staat zelf hun eigen Cloud te maken en te managen.” Maar ook de managementkant komt aan bod. “Ondernemers hebben nu eenmaal andere vragen dan techneuten. Ook voor hen hebben we een aantal interessante onderwerpen. Bijvoorbeeld over kosten en baten.”

Kind kan de was doen

Een belangrijk aspect van cloud computing is self-service: zelf aan de knoppen zitten en bepalen wat je wanneer nodig hebt. “Ook daar besteden we aandacht aan. Ik laat zien hoe je vanuit een innovatieve beheerportal virtuele servers, verwerkingscapaciteit, bandbreedte en storage aanmaakt en beheert. Een kind kan de was doen,” zegt Van Diepen.

Elke week is er een interactieve webinar. Het eerste webinar is op 29 maart, van 15:00 tot 16:00 uur. Na afloop kunnen de webinars nog gedurende 1 maand bekeken worden. Deelname is gratis. Kijk voor het programma op www.uniserver.nl/webinar

Schrijf u nu in voor een van de webinars. De eerste 100 inschrijvers krijgen na afloop kosteloos een 14-daags test-account voor Uniserver's Cloud-platform Unistructure.

Heeft u specifieke vragen over Cloud Computing? Stuur een e-mail naar h.vandiepen@uniserver.nl. Hij zal uw vragen beantwoorden tijdens een van de webinars. Ook tijdens de webinar kunt u vragen stellen.





Zes tips social-mediagebruik

Gartner heeft na het analyseren van tweehonderd succesvolle sociale-media-implementaties zes tips opgesteld om te helpen de inzet van sociale netwerken voor organisaties goed te laten verlopen. De meeste initiatieven lopen stuk, omdat bedrijven niet snappen hoe collectief gedrag van mensen in elkaar steekt.

Het gebruik van sociale netwerken is geen doel op zich, maar een middel. De eerste taak volgens Antony Bradley van Gartner is dan ook vast te stellen welk resultaat het inzetten van dit gereedschap moet hebben.

Daarna is het zaak de collectieve intelligentie in te zetten voor een effectieve bedrijfsvoering. Dit kan door te werken met blogs en wiki's binnen de organisatie.

Gebruik voorts het sociale netwerk om expertise te localiseren en te verspreiden. Het spreekt voor zich dat een sterk CRM-gebruik helpt de juweeltjes onder de massale opmerkingen van klanten, partners en medewerkers te vinden.

Achterhaal ook de onvoorziene structuren binnen sociale netwerken. Het werken met onvoorziene structuren is nog een pril terrein. Duidelijk is al wel dat het helpt beter te interacteren binnen een sociaal netwerk en de interactie te beheren.

Het opwekken en organiseren van belangstelling

helpt de verkoop te stimuleren. Dit kan door de merkbeleving in een sociaal netwerk op te krikken.

De vijfde tip is om binnen sociale netwerken snel te reageren. Dat betekent dat je binnen de eigen organisatie in staat moet zijn om snel mee te doen aan gebeurtenissen of discussie binnen een sociaal netwerk.

Ten slotte noemt Gartner het handig om betrekkingen op te bouwen binnen het sociale netwerk (of meerdere); vooral om merkherkenning te vergroten.

Een Nederlands bedrijf dat op dit vlak actief is, is de lingerieketen Hunkemöller. Ingrid Dijkstra, verantwoordelijk voor online marketing, heeft bij Hunkemöller een paar jaar geleden al een social-mediastrategie uitgewerkt. Dit heeft geleid tot een Branded Hyve. Inmiddels is het bedrijf ook actief op Twitter en Facebook. Volgens Dijkstra zijn social media een uitstekende brandingstool vanwege de interactie met klanten.

Bijna 32 uur per maand op web

Uit cijfers van het Amerikaanse onderzoeksbureau comScore blijkt dat Nederlanders zo'n 32 uur per maand op het web doorbrengen. Het is dan ook niet gek dat Hollanders, na Canadezen, het meeste aan online banking doen, en in Europa het meeste twitteren.

Het Europese gemiddelde van het aantal uren dat mensen per maand op het web doorbrengen, ligt op ongeveer 24 uur; beduidend lager dan de tijd die Nederlanders er spenderen. De meeste tijd brachten we door op portals en gebruikten we instant messaging. Maar die vormen van webgebruik zullen het volgens comScore de komende jaren gaan afleggen tegen social media. Een kleine negentig procent van de Nederlanders gebruikt wel eens een sociaalnetwerksite. Het blijkt zelfs dat

Nederland wereldwijd het meest twittert. Wie vervolgens kijkt naar de leeftijdsgroepen van gebruikers van sociale netwerken ziet bij het Europese gemiddelde dat de 15-24 jarigen het meest zijn vertegenwoordigd (25,3%). Ook Facebook trekt het jongere publiek. Bij LinkedIn is slechts 10,4 procent van de bezoekers jonger dan 25 jaar, terwijl de helft een leeftijd heeft tussen 35 en 54 jaar.

Nieuw reserveringsstelsysteem voor Landal GreenParks

Landal GreenParks was op zoek naar een moderne reserveringsapplicatie met behoud van gedane investeringen.

Imtech ICT Application Solutions heeft met Rational Business Developer tools van IBM een applicatie gebouwd voor het contact center dat een sterke performance paart aan gebruiksgemak.

Het systeem is in augustus 2010 operationeel gegaan.

HANS VANDAM



Landal GreenParks heeft zeventig bungalowparken, verdeeld over diverse landen in Europa. Medewerkers krijgen rechtstreeks of via Citrix toegang tot het centrale systeem. Dit draait in het datacenter van Landal GreenParks. Jaarlijks krijgt de organisatie 400.000 reserveringen binnen voor meer dan twee miljoen gasten. Bijna zestig procent van de boekingen komt via internet binnen en vindt automatisch zijn weg naar het reserveringssysteem. De rest komt binnen via de call centra in Leidschendam en Saarburch, waar ook alle vragen van gasten naar toe gaan. Dit systeem voedt direct de primaire processen, waaronder de verkoop van de bungalow- en campingvakanties, de planning en schoonmaak, het gereedmaken van de vakantiewoningen en het voorraadbeheer.

Een reserveringssysteem is hierdoor voor een bedrijf als Landal GreenParks eigenlijk een ERP-systeem en dus het kloppend hart van de organisatie. De vorige applicatie was functioneel, maar verouderd qua technologie. De contactcentermedewerkers en de receptie vonden de applicatie inflexibel

en niet intuïtief. Een call-agent moest in de verouderde applicatie, tijdens een telefoongesprek met een gast te veel schermen door. Hierdoor duurde het te lang om een reservering snel in te voeren. Een gast kan de reservering vanzelfsprekend via de website invoeren, maar er zijn ook gasten die graag persoonlijk advies willen van de call-agent. De gastvriendelijkheid moest worden vergroot en een call-agent moest dus ook snel en eenvoudig beschikken over alle ter zake doende informatie voor een optimaal advies. Alle relevante gegevens komen uit verschillende back-end systemen, maar moeten in één overzichtelijk scherm zichtbaar zijn voor de call-agent.

Masterplan

In het voorjaar van 2009 heeft Imtech ICT Application Solutions, samen met Landal GreenParks, een masterplan opgesteld voor modernisering van het reserveringssysteem.



Dit masterplan bevatte een aantal cruciale deelprojecten:

- Het ontwikkelen van het nieuwe reserveringssysteem voor het contactcenter. Eisen: web enabled, meertalig, rijke user-interface, intuïtief in gebruik, stimuleren additionele verkoop arrangementen.
- Een soortgelijke applicatiemodernisering voor Customer Service op de zeventig parken.
- Aanpassing van de programmatuur door invoering van flexibele boekingsperiodes. De programma's moeten modulair zijn en aanroepbaar zijn met webservices.
- Het converteren van de 5250-schermen naar web-based schermen van de overige back-end functies.

Voor realisatie van de modernisering van het reserveringssysteem stelde Landal GreenParks twee belangrijke randvoorwaarden aan Imtech ICT. De modernisering moest plaatsvinden tegelijkertijd met het 7x24 in gebruik zijn van het reserveringssysteem. Landal zorgt immers dat ze 7 dagen per week 24 uur per dag klaar staat voor haar gasten. Het kwam dus neer op een verbouwing terwijl de winkel open bleef. Vergelijk het maar met het vernieuwen van een autosnelweg; de snelweg moet van twee banen naar drie banen en de twee banen hebben een nieuwe asfaltdek nodig. Dit vereist doordachte logistiek en tijdelijke maatregelen.

Bij de oplevering van de deelprojecten moest tevens rekening worden gehouden met het seizoensgeoriënteerde karakter van de business. Dit betekent dat bepaalde functionaliteiten van het nieuwe systeem keiharde deadlines kenden. Was dit niet te verwezenlijken, dan werd de invoering sowieso een jaar uitgesteld. In het voorbeeld van de autosnelweg: de nieuwe rijstroken moeten voor de winter gereed zijn, anders heb je een vertraging van een half jaar.

Rational Business Developer

Voor de technische realisatie heeft Imtech ICT gebruik gemaakt van EGL-RUI, een onderdeel van de Rational Suite van IBM. EGL-RUI is niet alleen ingezet voor nieuwbouw van het systeem, maar ook voor de conversie van de traditionele 5250-schermen.

EGL-RUI is uitermate geschikt voor een optimaal hergebruik van bestaande databases en gebouwde business-logica. Dat maakt het ook mogelijk om één baan te herasfalteren, terwijl de andere twee banen gewoon open blijven voor het verkeer.

Met EGL-RUI worden de webservices gegenereerd, die worden gebruikt in een SOA architectuur. Integratie met andere back-end systemen van

Landal GreenParks vindt gestructureerd plaats. Het systeem is dus "open" geworden.

Deadline gehaald

Inmiddels is men ruim een jaar onderweg met de realisatie van het masterplan. Op de extra rijbaan wordt gereden en één bestaande rijbaan is opnieuw geasfalteerd. In juli 2010 is het nieuwe reserveringssysteem en de bijbehorende programmatuur voor het werken met flexibele boekingsperiodes opgeleverd.

Het contactcenter in Nederland heeft het systeem in augustus in gebruik genomen en Duitsland volgde in november.

De parkrecepties worden gefaseerd ingevoerd tussen december 2010 en mei 2011. Daarmee hebben Landal GreenParks en Imtech ICT Application Solutions in een uiterste krachtinspanning de ruwe planning van het masterplan waargemaakt en is de belangrijke deadline van augustus gehaald.

De techniek van het nieuwe systeem is tevens een eerste stap naar 'Het Nieuwe Werken', hetgeen de flexibiliteit verhoogt en de kosten reduceert. Call-agents kunnen hierdoor in de toekomst eventueel van thuis uit werken.

Enthousiaste gebruikers

De reacties van de gebruikers zijn unaniem enthousiast te noemen. De call-agents kunnen de gast veel beter van dienst zijn dan voorheen. Alle benodigde informatie wordt pro-actief in één scherm aan de call-agent aangeboden. De gast wordt sneller geholpen en krijgt een beter advies bij het reserveren van een vakantieverblijf. Of dit nu is voor de zomervakantie, de wintersport of zo maar even een week(end)je tussendoor.

Ina Visser, Trainer reserveringssysteem Landal GreenParks: "Het nieuwe systeem is echt gebruiksvriendelijker! Het is te vergelijken met het scrollen door een website. Zelfs de grootste digibeet heeft de nieuwe reserveringsinterface binnen een halve dag onder de knie."

Door het intuïtieve karakter van de user-interface is de overgang probleemloos verlopen. Marloes Durinck, Functioneel coördinator reserveringssysteem Landal GreenParks: "Ook de mogelijkheid om het nieuwe systeem in een andere taal te gebruiken, één van de speerpunten van het project, is met name in ons contactcenter in Saarburg met gejuich ontvangen".

Wanneer medio 2011 alle drie contactcenters over zijn op het nieuwe systeem is sprake van een succesvolle transitie. De parken in Nederland, België, Oostenrijk, Zwitserland en Tsjechië - en dus ruim achthonderd medewerkers - zullen direct met het reserveringssysteem gaan werken. Landal GreenParks, verkozen tot het klantvriendelijkste bedrijf van Nederland in 2010, kan dan nog gastvriendelijker jaarlijks bijna een half miljoen reserveringen verwerken en ruim twee miljoen gasten een vakantieverblijf bieden. ■

Diverse projecten gestart

Imtech ICT Application Solutions is inmiddels bij meerdere klanten gestart met het bouwen van web 2.0 applicaties met een rijke user interface op IBM Power. Ook zijn hier al meerdere artikelen over gepubliceerd. Heeft u interesse? Stuur uw reactie naar info.as@imtech.nl.

Hans Vandam is freelance journalist.

Intel AppUp Center

In september 2010 is, na een succesvol bètaprogramma, officieel het Intel AppUp Center gelanceerd, de nieuwe application store van Intel (www.appup.com). Wat is het Intel AppUp Center, wat heb je er als gebruiker aan, hoe werkt het en hoe kun je er als ontwikkelaar apps voor bouwen en geld mee verdienen?

BERT LEYSEN

Appwinkels zijn er inmiddels in soorten en maten. Apple is er ooit mee begonnen - en is daar succesvol mee - maar Android (Google), Blackberry en Nokia bijvoorbeeld zijn niet achtergebleven. Ook Intel heeft nu zijn appwinkel. Via het Intel AppUp Center kunnen gebruikers van Windows (XP of 7) of MeeGo allerlei leuke, handige of nuttige toepassingen downloaden. Daarbij kan het gaan om gratis of betaalde apps, waarbij de prijs kan variëren van minder dan één euro tot enkele tientallen euro's. Dure pakketten van honderden euro's hoef je hier niet te verwachten. Hoewel het Intel

AppUp Center zich met name richt op gebruikers van op Intel Atom processor gebaseerde systemen zoals netbooks en tablets, kan in principe iedereen met Windows of MeeGo zijn winkelmandje vullen. Voor het ontwikkelen van apps zijn er DSK's voor C of C++, maar inmiddels wordt ook het Adobe AIR-ontwikkelplatform ondersteund. Hiermee kun je allerlei uitgebreide multimedia-apps in Flash, html en JavaScript bouwen.

Tech selectives

Bij het opzetten van het Intel AppUp Center is er

bewust voor gekozen met twee doelgroepen te werken. Als eerste noemen we de zogenoemde 'tech selectives'. Dit zijn consumenten die heel doelbewust en gericht gebruikmaken van technologie in hun dagelijkse leven: om hun afspraken en activiteiten te organiseren, om op de hoogte te blijven van het laatste nieuws en om allerlei informatie en nieuwtjes te delen met vrienden en familie. Het zijn over het algemeen niet de mensen met veel technische computerkennis. Voor deze mensen is het Intel AppUp Center een gemakkelijk te gebruiken en overzichtelijke online



winkel waar ze allerlei leuke en handige toepassingen kunnen downloaden tegen een lage prijs (of gratis). Ook niet onbelangrijk voor deze doelgroep is de zekerheid dat dat toepassingen die worden gedownload via het Intel AppUp Center gegarandeerd veilig en virusvrij zijn.

Trendy mobiles

De tweede doelgroep omvat wat we noemen de 'trendy mobiles': mensen die technologie actief gebruiken voor creativiteit, voor entertainment en om deel te nemen aan allerlei online communities. Dit zijn bijvoorbeeld de mensen die als eerste een netbook aanschaffen. Deze gebruikers zijn wat kieskeuriger en ze weten ook meer van technologie.

Voor deze doelgroep is het Intel AppUp Center vooral handig omdat ze hier een ruime selectie aan handige, duidelijk gerubriceerde toepassingen kunnen vinden, zonder dat ze daarvoor allerlei verschillende sites hoeven af te speuren.

Een blijvertje

Inmiddels zijn er ruim 2.500 apps beschikbaar via het Intel AppUp Center. Dit is misschien niet zo veel als de honderdduizenden downloadbare mobiele apps die te vinden zijn op Apple iTunes of Android Market, maar tot nu toe verdubbelt het aantal beschikbare apps ieder kwartaal. Dat is snel

als we nagaan dat het Intel AppUp Center pas een jaar geleden is geopend, waarvan de eerste zes maanden als bètaprogramma. Het ziet er dus naar uit dat deze appstore een blijvertje is.

Het gebruik wordt verder gestimuleerd doordat diverse bekende fabrikanten - waaronder Acer, Asus, Fujitsu, Dell en Samsung, maar ook retailers als Best Buy en Dixons - zelf hun eigen, branded versie van het AppUp Center op netbooks voorinstalleren (of toegezegd hebben dit te zullen doen). Zo heeft Asus de 'Asus AppStore, Powered by Intel AppUp Center', wat in feite dus het Intel AppUp Center in een Asus-jasje is.

24 Uur uitproberen

Via het Intel AppUp Center kunnen gebruikers gemakkelijk zoeken naar en kiezen uit duizenden toepassingen, deze downloaden en installeren. Als gebruiker heb je de mogelijkheid om een app 24 uur lang uit te proberen. Mocht je dan besluiten dat de app toch niet doet wat je ervan verwacht had, kun je de aankoop terugdraaien. Daartoe wacht het aankoopstelsel 24 uur met de daadwerkelijke afrekening via je creditcard, nadat je een app hebt gekocht. Heb je een app eenmaal gekocht, kun je deze op maximaal vijf verschillende apparaten installeren (met hetzelfde account).

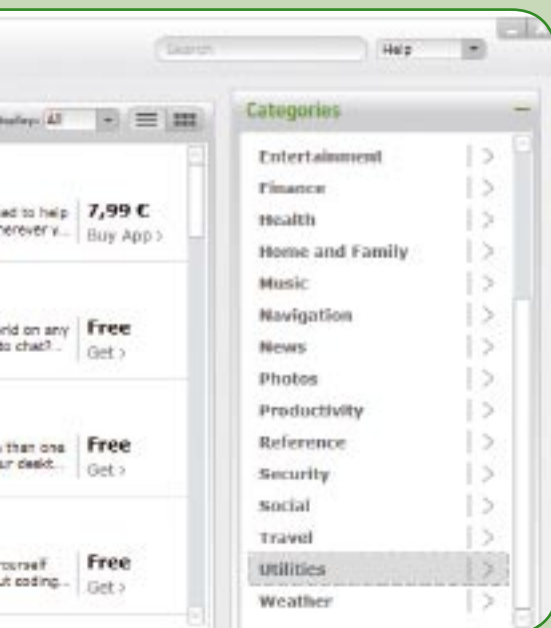
Bijzonder aan het Intel AppUp Center, vergeleken met bijvoorbeeld iTunes, is het feit dat de gekozen

apps niet binnen de appstoretoepassing zelf worden gedownload en geïnstalleerd, maar extern, als een 'gewone' toepassing. Dit betekent bijvoorbeeld ook dat de apps niet gestart hoeven te worden via de appstoreclient, maar gewoon direct via het Start-menu of een shortcut op de desktop.

Om apps te downloaden zul je dus eerst een account aan moeten maken. Daarbij kun je ook je creditcardgegevens (alleen Visa of MasterCard) opgeven om commerciële apps te betalen, maar als je alleen van plan bent om gratis apps te downloaden, hoeft je dit niet in te vullen. Helaas biedt het Intel AppUp Center nog geen ondersteuning voor iDeal-betalingen. Bij de registratie wordt gevraagd om nog wat extra vragen te beantwoorden, zoals je geslacht, leeftijdscategorie, het aantal mensen in het gezin dat een netbook gebruikt en of je zelf meer dan één desktop, netbook of laptop gebruikt. Dit is echter optioneel en kun je overslaan.

Veel categorieën

Het installeren van de Intel AppUp Center-toepassing is heel eenvoudig. Via de website wordt een installatiebestand voor Windows of MeeGo gedownload. Voor Windows is dit een file van ongeveer 30 Mb. Het installatieprogramma detecteert automatisch of je de Adobe AIR runtime op je systeem hebt staan of niet. Zo niet, dan kan



Voor ontwikkelaars vormt het Intel AppUp Center prima kansen om op een gemakkelijke, laagdrempelige manier hun toepassingen aan de man te brengen en er zo geld mee te verdienen.

deze automatisch worden gedownload en geïnstalleerd, als je dat wil.

Is de clienttoepassing eenmaal geïnstalleerd en gestart, dan krijg je de daadwerkelijke appstore te zien. De presentatie is overzichtelijk en gemakkelijk te gebruiken. De interface biedt allerlei standaard onderdelen die we gewend zijn van andere appstores, zoals allerlei categorieën, aanbevelingen van medewerkers, de best beoordeelde apps en nieuwste apps. Verder is er bovenaan een panel waar telkens afwisselend 5 apps onder de aandacht worden gebracht.

Om het gebruikers makkelijk te maken, heeft Intel het mogelijk gemaakt dat je door de beschikbare apps kunt bladeren aan de hand van allerlei categorieën waaronder: educatie, entertainment, financiën, games, lifestyle, muziek & audio, foto & video, productiviteit, naslag, social, spot, reizen en utilities. Bij het bladeren kun je aangeven of je alleen gratis apps wilt zien, alleen betaalde, of beide.

Informatie

Wanneer je een app selecteert, krijg je een scherm met allerlei informatie, zoals een beschrijving, screenshots en eventuele reviews of commentaar van andere gebruikers. Dit kennen de meeste mensen intussen wel van appstores voor bijvoorbeeld smartphones. Verder krijg je te zien wie de maker is van de app, de publicatiedatum, het versienummer, de bestandsgrootte en hoe vaak de app al is gedownload.

Kies je ervoor om een app te kopen, dan wordt deze gedownload en is hij klaar voor gebruik. Wil je dan binnen 24 uur toch van de aankoop afzien, kun je via Options kiezen om deze te de-installeren. Het aankoopbedrag wordt dan niet afgerekend via je creditcard.

Voor ontwikkelaars

Tot zo ver de gebruikersaspecten van het Intel AppUp Center. Maar wat heeft deze appstore ontwikkelaars te bieden? Voor ontwikkelaars vormt het Intel AppUp Center prima kansen om op een

gemakkelijke, laagdrempelige manier hun toepassingen aan de man te brengen en er zo geld mee te verdienen. Het begint allemaal bij <http://app-developer.intel.com/>: de website van het AppUp Developer Network, onderdeel van het bredere Intel Software Network voor ontwikkelaars. Je kunt daar lid worden van het ontwikkelprogramma, waarbij je de keuze hebt uit drie opties: Anonymous, Free with ID en Program Member. Voor de eerste twee hoeft je niets te betalen; de laatste kost normaal gesproken 99 dollar per jaar, maar is tijdelijk gratis. Inmiddels hebben zich wereldwijd ruim 26.000 ontwikkelaars geregistreerd en zijn meer dan 14.000 ontwikkelaars momenteel actief bezig met bouwen van apps.

Het verschil in deze lidmaatschapsvormen zit 'm in de mogelijkheden en resources die je als ontwikkelaar tot je beschikking krijgt. Als Anonymous-lid heb je toegang tot allerlei developertools en informatie, kun je blogs publiceren en browsen in de verschillende ontwikkelaarforums. Wil je ook actief deelnemen aan die forums, dan moet je een stapje hoger en je registreren als 'Free with ID'. Je hebt dan ook meteen toegang tot allerlei downloadbare componenten die je in je eigen apps kunt gebruiken. Je kunt dan ook componenten van andere ontwikkelaars reviewen en beoordelen en de complete SDK downloaden. Ook heb je als 'Free with ID'-ontwikkelaar toegang tot ondersteuning.



Niet onbelangrijk. Wie zijn apps daadwerkelijk via het Intel AppUp Center wil aanbieden aan gebruikers of componenten wil aanbieden aan andere ontwikkelaars, moet officieel 'Program Member' worden. Dit lidmaatschap kost normaal gesproken 99 dollar per jaar, maar wie snel is, kan nu een jaar lang gratis het Program Member-lidmaatschap aanvragen.

70 Procent van de prijs

Ontwikkelaars die hun app via de het Intel AppUp Center verkopen, kunnen rekenen op 70 procent van de verkoopprijs (die ze overigens zelf mogen vaststellen). Wie wil, kan er voor kiezen om een deel van dit bedrag te gebruiken voor bijvoorbeeld promotie op de Intel AppUp Center-website. Behalve complete applicaties, kunnen ontwikkelaars ook componenten aanbieden aan andere ontwikkelaars, via de Developer Store.

Van iedere applicatie die wordt verkocht en gebruik maakt van die componenten, ontvangt deze ontwikkelaar dan een bepaald percentage, de zogenaamde 'revenue share'. Ontwikkelaars kunnen zelf de hoogte van dat percentage bepalen. Degene die het component wil gebruiken in zijn

eigen app, moet natuurlijk wel instemmen met dat percentage. Het zit er dan ook in dat er flink onderhandeld zal worden over de hoogte van deze revenue share.

Het AppUp-ontwikkelprogramma biedt je vervolgens alles dat je nodig hebt om applicaties voor het Intel AppUp Center te bouwen. Je kunt er SDK's vinden voor Java, .NET, Windows C/C++, Adobe AIR InMarket en MeeGo. Daarnaast zijn er plug-ins beschikbaar voor Microsoft Visual Studio en voor het open source ontwikkelplatform Eclipse. Deze SDK's bevatten de nodige libraries en tools waarmee de applicatie is te koppelen aan de AppUp developer program runtime client, die op het apparaat van de gebruiker moet draaien.

Voet aan de grond

Verder biedt de AppUp ontwikkelaarswebsite uitgebreide informatie over het ontwikkelprogramma

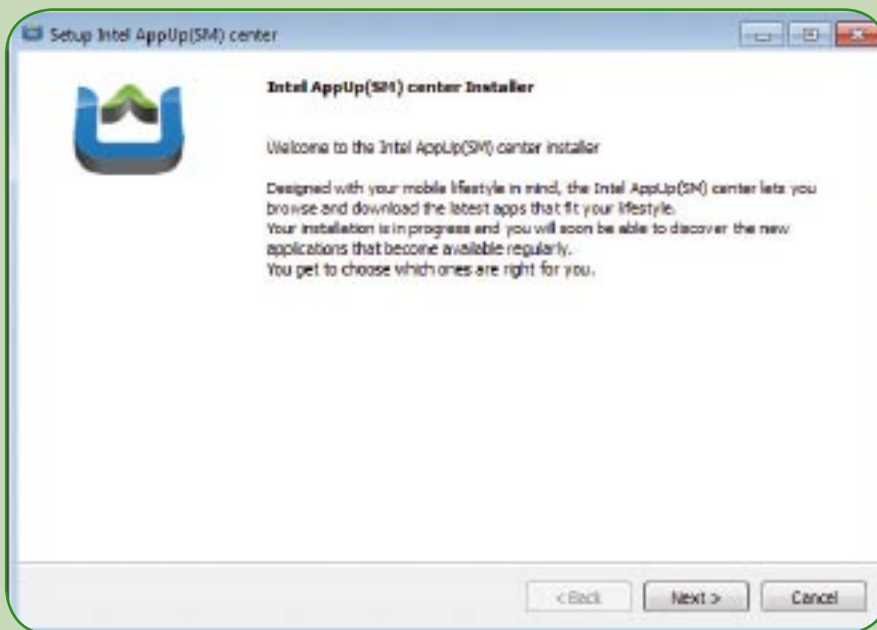
loper's Guide en How To's die je helpen bij het ontwikkelen en publiceren van apps en componenten. Verder zijn er regelmatig nieuwe blogs te lezen van ontwikkelaars en is er een forum waar je vragen kunt stellen en discussiëren.

Bij het daadwerkelijk aanbieden van apps heb je als ontwikkelaar de keuze uit de bestandsformaten .msi (voor Windows) en .rpm en .deb voor MeeGo. Wil je open source applicaties via het Intel AppUp Center aanbieden, dan dien je zowel de binaries als de broncode aan te leveren. Als je componenten wil aanbieden, kan dat in .tar.gz, .zip, .tgz, .tbz, .tar.bz2 en .tbz. Daarbij moet in ieder geval het volgende worden meegeleverd: het component zelf (in .msi, .jar, etc.), een licentie, een API-document en een API user guide.

Het ziet er naar uit dat het Intel AppUp Center intussen aardig voet aan de grond heeft weten te krijgen in de wereld van appstores. Het aantal beschikbare apps is in korte tijd gegroeid tot serieuze proporties en het ontwikkelprogramma is betaalbaar, gemakkelijk en biedt ontwikkelaars een gezond percentage van de verkoopprijs. ■

Dit lidmaatschap kost normaal gesproken 99 dollar per jaar, maar wie snel is, kan nu een jaar lang gratis het Program Member-lidmaatschap aanvragen.

Dure pakketten van honderden euro's hoef je hier niet te verwachten.



Bert Leysen is Strategic Marketing Manager MeeGo/AppUp van Intel EMEA.



Eindgebruiker als ijkpunt

V.l.n.r.: Richard Budding, Stephen Tittel en Geert Soeterbroek.

Al te snel en al te gemakkelijk bestelt de IT-afdeling een nieuwe server, router of andersoortig netwerkonderdeel zodra blijkt dat een of meerdere applicaties niet snel genoeg reageren.

Maar het hoeft niet altijd aan de 'cloud' te liggen. Een combinatie van nieuwe chips met oude images kan ook de oorzaak zijn. Wie echt wil weten hoe de IT binnen de organisatie ervoor staat, neemt de eindgebruiker als ijkpunt bij zijn metingen.

TEUS MOLENAAR

Marketing-afdelingen van dienstverleners schreeuwen het van de daken: met cloud computing, met een virtuele desktop infrastructuur, wordt alles eenvoudiger. Een beetje gelijk hebben ze wel, maar zoals bij alles: het hangt af van welk perspectief je neemt. Voor de eindgebruiker is sinds het DOS-tijdperk heel veel ten goede veranderd en is het gebruiksgemak van de computer alleen maar gestegen. En via cloud computing overall ter wereld op elk tijdstip en met elk gewenst apparaat via internet bij jouw applicaties terecht kunnen, is tegenwoordig inderdaad een makkie. Voor de eindgebruiker, maar niet voor de beheerders van het spul. Gemak aan de voorkant lijkt per definitie neer te komen op toenemende complexiteit aan de achterkant.

Natuurlijk: wie bijvoorbeeld een crm-applicatie betreft uit de cloud heeft over die toepassing geen zorgen, de dienstverlener zorgt voor upgrades, patches en wat dies niet meer zij. Maar alles hangt met elkaar samen. De gegevens uit de crm-applicatie zijn elders in de systemen ook nodig. Er is hoe dan ook vrijwel altijd sprake van koppelingen met systemen die lokaal draaien in het datacenter of in de serverruimte. En gebruikmaking van diensten uit de cloud betekent ook dat er een lijntje is naar de dienstverlener; dat lijntje moet in orde zijn en blijven. Toch weer iets dat de IT-afdeling in de gaten moet houden.

Aan het roer

Wie hierover kunnen meepraten, zijn Richard Budding, Geert Soeterboek en Stephen Tittel. Zij zijn allen werkzaam bij Ymor, respectievelijk als managing director en technical account manager. "Onze klanten hebben allemaal gevirtualiseerde desktops, zijn gestandaardiseerd op Citrix-oplossingen, en hebben grote, complexe ICT-straten. Dan hebben we het over de grote bedrijven in Nederland waarvan er zo'n driehonderd zijn", aldus Budding.

Performance en stabiliteit, zo vertellen zij, zijn de kerneigenschappen waarop een eindgebruiker de IT-voorzieningen afrekent. Hij wil niet te lang hoeven wachten op de uitvoering of resultaten van een bepaalde opdracht en hij wil over zijn applicaties kunnen beschikken wanneer hem dat uitkomt. Het zijn twee verschillende zaken, maar voor de eindgebruiker is het resultaat als één van beide niet is gewaarborgd hetzelfde: de computer doet het niet!

De oplossing die Ymor biedt, zet de eindgebruiker aan het roer. De beheerder krijgt allerlei metertjes aangereikt, via een SaaS-oplossing, waaruit hij kan afleiden waar het probleem zit, hoeveel eindgebruikers last hebben van dat probleem, en hoe lang de oplostijd is van de beheerorganisatie. Een generieke oplossing die overal inzetbaar is. "Maar het is wel heel erg complex. Wij bieden het aan als een cloud-oplossing (SaaS); we meten bij de klant, we slaan de bevindingen op bij de klant; en we meten bij ons zelf en slaan op bij onszelf. De klant kan kiezen welke combinatie van mogelijkheden hij het handigst vindt. Bovendien kan hij eerst twee of drie weken uitproberen wat deze aanpak hem oplevert", vertelt Budding.

Browser volstaat

Het drietal pakt een tablet-pc en laat zien welke waarden ze onder meer meten bij een klant. Een browser is voldoende om de grafiekjes op het scherm te krijgen. In dit geval zijn de inlogtijden gemeten. Op momenten dat veel mensen gaan inloggen – zeg: 's morgens negen uur – is zichtbaar dat de inlogtijd drie keer langer is dan op andere momenten van de dag. "Als eindgebruikers daar geen probleem mee hebben, en de directeur ook niet (want uiteindelijk zitten heel veel mensen toch een tijdje niks te doen), dan blijft het bij die waarneming. Mochten mensen zich er wel aan storen, dan is het zaak om na te gaan wat er fout gaat en welke remedie mogelijk is. Daar komen wij in beeld", zeggen Soeterboek en Tittel. "Want eigenlijk verkopen wij geen product – die metertjes zijn gratis – wij verkopen een dienst. Wij zorgen ervoor dat de kerneigenschappen performance en stabiliteit op het gewenste niveau komen en blijven. Die metertjes hebben we nodig om te kunnen nagaan waar iets misgaat en wat er misgaat. Onze mensen zijn dan ook werkzaam bij onze klanten." Tittel onderstreept dat de bouwers en beheerders van een Citrix-omgeving met heel hun hart aan het landschap hebben gewerkt en met recht daar trots op mogen zijn. Maar het gebruik van een applicatie gaat over de Citrix-grenzen heen. Dat heeft niet alleen met software te maken; ook met het onderliggend netwerk en bijvoorbeeld de hardware waarop de software draait.

Pavlovreactie

Ymor neemt de eindgebruiker als ijkpunt. Ze vertellen precies na te gaan wat er gebeurt als iemand een Citrix-sessie start. "Stel dat de eindgebruiker vindt dat het te lang duurt", vertellen ze, "dan neemt hij contact op met de helpdesk. In eerste instantie ontkent die persoon dat er een probleem is. Daarna wordt er getwijfeld aan de observaties van de eindgebruiker en wat het probleem echt is. Of hij vindt dat er verkeerd wordt gemeten. Of het ligt aan de eindgebruiker die te veel processen open zou

hebben staan. Deze gang van zaken is heel herkenbaar en die kun je alleen doorbreken door op verschillende plekken in het IT-landschap te meten. Dan heb je objectieve gegevens en zie je patronen ontstaan. Dan zie je bijvoorbeeld dat elke keer om negen uur 's morgens een verdubbeling of verdrievoudiging van de responsetijd ontstaat. De applicatiebouwer of -beheerder kan dan op grond van objectieve waarneming vragen om nader onderzoek."

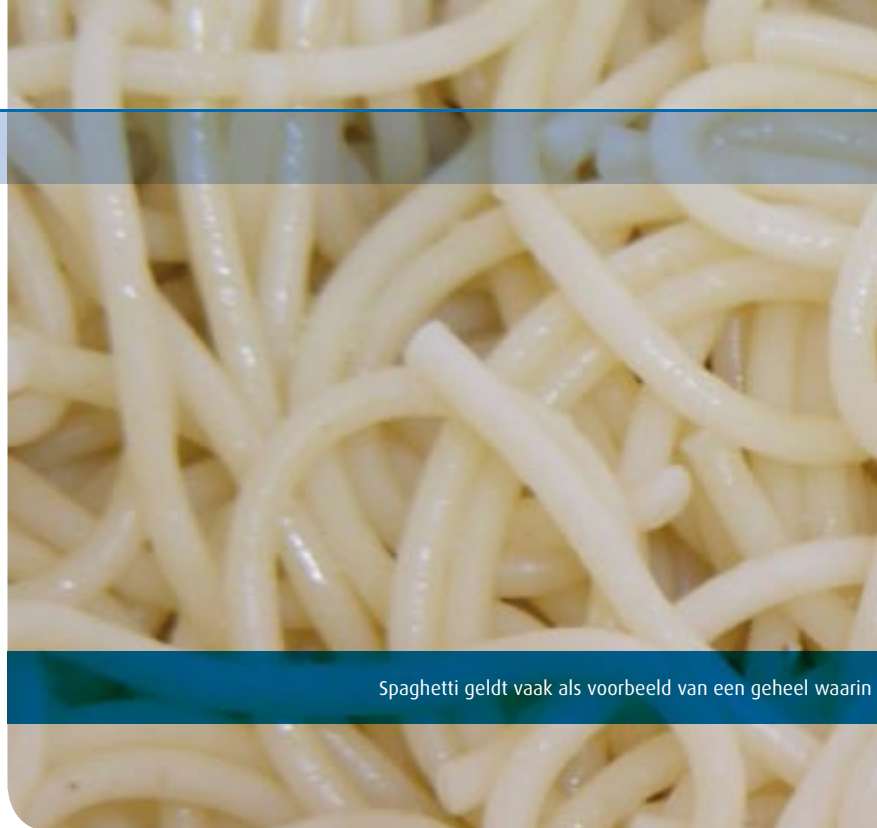
En weet je wat doorgaans de pavlovreactie is?, vragen ze, om meteen het antwoord te geven: meer hardware toevoegen, een extra server of

Performance en stabiliteit, zo vertellen zij, zijn de kerneigenschappen waarop een eindgebruiker de IT-voorzieningen afrekent.

router, of een switch. "Daarmee vergroten ze eigenlijk de complexiteit. Ons uitgangspunt is dat je eerst gaat meten wat er werkelijk aan de hand is, en dat je dan een plan gaat maken hoe je het gaat oplossen om alles juist eenvoudiger te maken. Helaas zijn we vaak nog een roepende in de woestijn. Het komt zelfs voor dat iemand na metingen alsnog besluit om



Ymor zit graag aan de knoppen om de performance en stabiliteit van applicaties te waarborgen.



Spaghetti geldt vaak als voorbeeld van een geheel waarin

met een cluster uit te breiden of extra hardware in te zetten. Iedereen kan een server kopen, maar hem configureren en beheren, dat is een ander verhaal.”

Veel voorbeelden

Het is dan ook complex, klinkt het vergoelijkend. “Als jij een Citrix-farm hebt met 45 servers, of 96 of 188, zoals bij sommige van onze klanten, is er werkelijk geen sterveling meer die begrijpt hoe je al die servers qua configuratie hetzelfde kunt houden, laat staan inzichtelijk maken hoe die dingen zich onderling gedragen.”

En weet je wat doorgaans de pavlovreactie is?, vragen ze, om meteen het antwoord te geven: meer hardware toevoegen, een extra server of router, of een switch.

Aan voorbeelden geen gebrek. Ze komen met de gebeurtenis dat één Citrix-server of een groep van Citrix-machines altijd uitvalt. En daarmee neemt die machine zeshonderd sessies mee, waardoor twee- of driehonderd mensen op dat moment geen werk meer kunnen doen. “Als jij midden in de nacht een schema moet maken voor hoe de ochtendploeg aan de slag moet gaan, dan is trouwens niet alleen die ene medewerker op dat moment werkloos, maar een hele ochtendploeg als het euvel niet snel wordt verholpen. Daar moet je bij stilstaan: wat is het effect van een IT-storing op de bedrijfsvoering.”

Per Citrix-server is een bepaald aantal gebruikers gegarandeerd met een aanvaardbare inlogtijd. Als je daarboven komt, dan stijgt de responsetijd exponentieel; het is een hockeystick. Soeterboek vertelt dat de leverancier van de machine met een theoretisch getal komt voor het aantal gebruikers dat normaal op de machine kan werken. “Maar er zijn meer factoren die een rol spelen. In de praktijk zie je vaak dat de gegarandeerde performance niet wordt gehaald.”

Om te voorkomen dat je dan een extra server moet inschalen, en dus meer licenties gaat betalen, is het volgens Tittel noodzakelijk na te gaan wat er werkelijk aan de hand is. “Je kunt deze metingen trouwens ook gebruiken om capaciteitsuitspraken te doen. Je kunt dan bijvoorbeeld nagaan hoeveel servers up moeten zijn in de vakantieperiode. Het is dan wel een voorwaarde dat de eindgebruikers hun desktop goed hebben ingericht. Al te vaak vliegen de eindgebruikers door hun profielsettings heen (next, next, finish) en dan loop je het risico dat een eindgebruiker een claim doet op een van die 188 servers terwijl hij dat helemaal niet nodig heeft. Als je inlogt ‘s morgens heb je niet meteen alle applicaties nodig, terwijl iedereen toch zijn hele omgeving op dat moment opbouwt. Nou wordt er wel veel aan resource management gedaan, maar je hebt ook te maken met het lijntje waarlangs iemand contact heeft met de server. Iemand die thuis via een adsl-lijn inlogt, heeft niet die glasvezelsnelheid van zijn collega’s op het hoofdkantoor. Al die aspecten spelen een rol. En van al die aspecten moet je weten hoe ze in de dagelijkse praktijk presteren.”

Berg aan variabelen

Een applicatie krijgt met bepaalde aannames vorm. Maar een applicatie verandert in de loop der jaren. “Die webbased toepassing is toch wel heel anders dan de oorspronkelijke client/server-applicatie die twee jaar geleden was gebouwd”, legt Budding uit. “Of misschien is die terminal-emulator naar een mainframe ineens een multi tier webapplicatie geworden. Niemand weet nog hoe het allemaal werkt. Vervolgens wordt die applicatie ontsloten binnen een virtuele omgeving met zijn eigen problematiek



onderlinge afhankelijkheden nauwelijks nog zichtbaar zijn.

‘Die webbased toepassing is toch wel heel anders dan de oorspronkelijke client/server-applicatie die twee jaar geleden was gebouwd.’

en worden de data ook nog eens op een virtuele opslagserver bewaard. Er ontstaat een berg aan variabelen waar iets mis kan gaan. Dan kom je alleen tot oplossingen als je de eindgebruiker als uitgangspunt neemt en van daar, op grond van reële metingen, het probleem gaat ontleden en een oplossing bedenkt.”

Ervaring opdoen

Ymor heeft sinds kort een release die mensen zelf kunnen downloaden om er ervaring mee op te doen. “Als er dan een probleem wordt geconstateerd, dan komt onze kennis in beeld om te gaan spitten en een oplossing aan te dragen. Daar ligt onze toegevoegde waarde; wij leveren een dienst”, benadrukt Budding.

De eindgebruiker zit daarmee zelf aan de knoppen. Hij kan daarmee de IT-afdeling, met een netwerkbeheerder, een databasebeheerder, een applicatiebeheerder, een architect, een service-manager, omzeilen. “Het is te complex. Voordat al die verschillende beheerders – alle ITIL-processen ten spijt – tot overeenstemming komen over de vaststelling van de oorzaak en dan nog eens overeenstemming moeten bereiken over de oplossing, is die eindgebruiker al gillend weggelopen. Dit is onze bestaansreden.” Soeterboek voegt eraan toe dat de historisch gegroeide opbouw van menig ICT-landschap ‘een schitterend recept voor ellende is’.

Iets meer

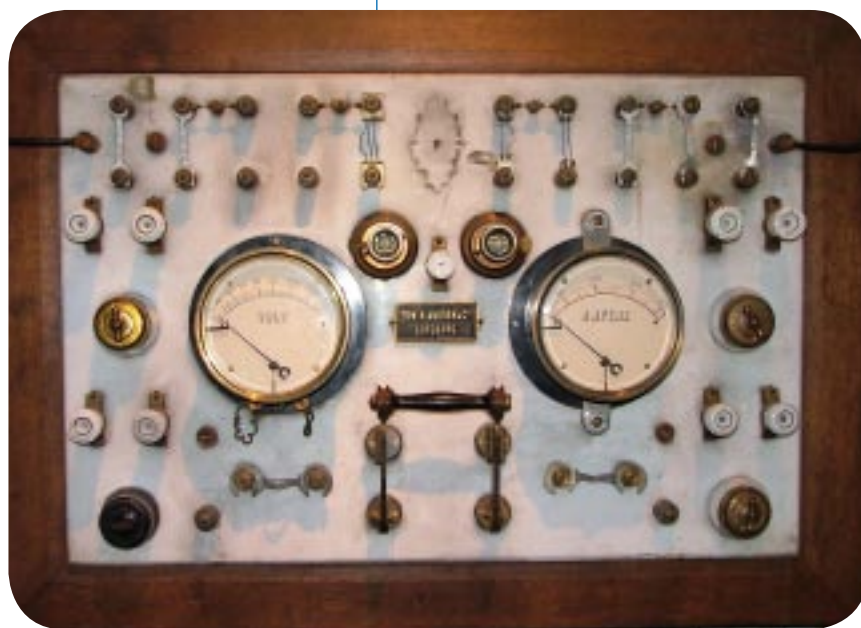
De architect moet er tegenwoordig voor zorgen dat een applicatie niet alleen op kantoor goed preformt, maar ook in een bijkantoor, bij mensen thuis en onderweg. En dan niet meer alleen tijdens kantooruren, maar een heel etmaal lang. “Dat zijn complexe ketens. En natuurlijk heeft Citrix zelf ook metertjes, maar die zijn geoptimaliseerd voor de eigen backend. Wij maken dankbaar gebruik van die getalletjes”, verklaart Budding. “Maar wij leggen er iets bovenop: wij geven inzicht in wat de eindgebruikers meemaken; en niet wat de Citrix-farm van zichzelf vindt. Het is een complexe keten van allerlei activiteiten; daar moet je overal weet van hebben.”

Hij vervolgt met de opmerking dat de scripting-omgeving van een Citrix-

farm ook zo ingewikkeld is geworden, dat zijn bedrijf wel gedwongen was een eigen oplossing te maken. Er is veel inspanning bij een organisatie nodig om ervoor te zorgen dat alle configuraties overal hetzelfde zijn en blijven.

Ze eindigen met een aardige uitsmijter: “Wat heb ik aan de laatste virus-update als die mijn pc nog trager maakt? Dat is best een goede vraag. Daar moet je dus antwoord op zien te vinden. En daar zijn wij sterk in.” ■

Het aflezen van metertjes en het analyseren van de metingen is een kunst op zich.



Teus Molenaar is hoofdredacteur van AppWorks.

Van ontwikkelaar naar architect

De laptop van zijn vader had zo'n aantrekkingskracht dat hij zelf wilde bepalen wat het apparaat gaat doen. Uiteindelijk is Bram de Jager lead developer/architect bij Macaw geworden. En moet hij erkennen dat het in de praktijk toch erg lastig is de kosten van een softwareproject te schatten; een onderwerp waarop hij in 2005 aan de Universiteit van Amsterdam is afgestudeerd.

TEUS MOLENAAR

Begin jaren negentig aanschouwde Bram de Jager als jong broekje (hij is nu 30 jaar) het wonder van de draagbare computer. Zijn vader werkte met een laptop. "Dat was nog in de tijd van de blauwe schermen van WordPerfect, pacman en DOS. Maar toen is wel de interesse gewekt en die is nooit meer weggegaan", zegt De Jager.

Via de mts Telematica en hbo Informatica en Informatiekunde is hij op de Universiteit van Amsterdam beland voor een 1-jarige Master Software Engineering. "Het is een heel pad geweest", zegt hij, "Maar ik wilde steeds weer iets nieuws ontdekken. Uiteindelijk is mijn hobby uitgegroeid tot mijn werk; mooier kun je het niet hebben."

Zijn thesis bij het afstuderen in 2005 ging over kostenschattingen van softwarebouw. "Ik heb uit de theorie heel wat verschillende methoden op een rij gezet en daarna geprobeerd om bestaande projecten bij bedrijven aan de theorie te toetsen. De opleiding is namelijk praktisch ingericht. Uit die praktische informatie en de theorie heb ik een gecombineerd model ontwikkeld."

Nee, moet hij erkennen, dat model wordt niet toegepast bij Macaw. Hij vraagt zich af of er überhaupt wel een bedrijf is dat op een modelgedreven manier de kosten van een softwareproject tevoren probeert in te schatten. "Dit soort modellen vergt toch heel veel werk om ze in de praktijk toe te passen. Als je het een paar jaar doet en de historische gegevens in het model terugvoert, dan krijg je een handig hulpmiddel.

Maar de meeste bedrijven zien het toch als een kostenpost, waarbij zij niet zeker weten of het voldoende oplevert. En dan verdwijnt het naar de achtergrond en uiteindelijk geheel uit beeld."

Helemaal nattevingerwerk is het niet bij Macaw. "Het blijft nog steeds een kunst om goede schattingen te maken. Bij ons maakt de ontwikkelaar een inschatting op basis van de functionele wensen van de klant. Die inschatting moet worden beoordeeld door een ander persoon; vaak de technische lead. Dan kan in ieder geval een discussie ontstaan over de waarden die zijn opgegeven. Overigens alleen van het ontwikkelwerk, want er komt natuurlijk meer bij kijken: projectmanagement, testen en andere aanvullende taken. Het opstellen van een offerte is de taak van een groepje betrokken mensen."

SharePoint-deskundige

Als bijbaan tijdens zijn studie was hij .NET-ontwikkelaar. Maar toen hij bij zijn eerste baan aan de slag ging, kreeg hij een boek in handen gestopt met de mededeling dat hij voortaan SharePoint-ontwikkelaar zou zijn. Dat heeft hij snel onder de knie gekregen. "Op een gegeven ogenblik kom je op een punt dat je je gaat afvragen wat je zou willen doen en bij wie. Toen bleek Macaw, als SharePoint-specialist, bovenaan te staan. Ik heb een brief gestuurd en ben voor een gesprek uitgenodigd. Toen bleek dat er eigenlijk een vacaturestop was, maar dat mijn interesse in Macaw



'Je blijft leren in dit vak;
ook in de avonduurtjes.'

Fanatiek zeiler

Samen met drie vrienden heeft Bram de Jager een 8 meter lange zeilboot gekocht. "Daar ben ik toch wel heel blij mee", zegt hij. "Omdat we met z'n vieren zijn, kunnen we de kosten delen, maar ook de tijd om hem te onderhouden. Een keer per maand heb ik dan een week, inclusief weekeinde, de boot. En één keer per jaar gaan we met elkaar op vakantie. Zeilend natuurlijk. We zijn naar Denemarken geweest, naar Engeland. Binnenkort mag hij het water weer in en dan ben ik weer in mijn nopjes."

en mijn achtergrond zo interessant was dat ze mij in elk geval wilden spreken. Een tweede gesprek volgde en nu ben ik inmiddels twee jaar in dienst."

Er volgt een exposé over de organisatievorm van Macaw met de vaststelling dat hij bij het onderdeel 'Information Worker Solutions' werkt. "Wij richten ons voornamelijk op portals en collaboration en dat doen we uitsluitend met SharePoint. Ook houden we ons bezig met enterprise content management en search. In elk project werkt een technische specialist samen met een analist. Ik zit aan de technische kant; de laatste tijd steeds meer als architect op applicatieniveau en platformniveau. Daar is voor mij de uitdaging nu groter dan in het ontwikkelwerk. De analist praat met de klant over hun wensen en legt dat in een document vast voor de ontwikkelaars."

Kennisdeling

Kennisdeling spreekt De Jager wel aan. Onlangs heeft hij met een collega een informatieavond gehouden in Zaltbommel over Visio 2010 en Visio Services, een nog vrij onbekend onderdeel van Microsoft SharePoint Server 2010. "Wij hebben een cursus gevolgd en wat kleine projectjes gedaan en nu zijn we op het punt beland om die kennis te delen. De belangstelling voor die avond was erg groot", vertelt hij. "Je hebt niet meer een Visio-installatie lokaal nodig, maar je kunt ermee binnen de browser werken. Je kunt in SharePoint allerlei connecties maken. Als je verder wil gaan, door bijvoorbeeld applicaties aan elkaar te koppelen, dan moet er toch een ontwikkelaar aan te pas komen die met Javascript aan de slag gaat. Daar zit dus de toegevoegde waarde die Macaw hier kan bieden." Hij voelt zich ontwikkelaar met zijn focus op SharePoint, inclusief alle certificeringen. "Je blijft leren in dit vak; ook in de avonduurtjes. Afgelopen jaar ben ik drie dagen in Londen geweest voor SharePoint 2010. Toen heb ik in vrij korte tijd alle ins en outs kunnen leren van dat product, terwijl het eigenlijk nog moest worden gelanceerd op de markt."

Die kennisdeling wil hij ook binnen Macaw optimaliseren. "We hebben intern een online discussieforum waar iemand kan melden tegen een probleem aan te lopen bij een klant. Binnen een dag komt er altijd wel een reactie. Als er niet snel een reactie komt, dan weet je dat niemand van jouw collega's je kan helpen. Die informatie zou eigenlijk in een kennisbank moeten komen. Daar wil ik wel mee aan de slag." ■

Teus Molenaar is hoofdredacteur van AppWorks.

Lessen van LOTUS

Sinds een aantal jaren ben ik simulatieslachtoffer voor eerstehulplessen, ziekenhuistrainingen en bij rampscenario's.

Mijn kennis van het softwaretestproces bleek nuttig voor het (beter en meer gestructureerd) opzetten van simulatiesituaties. Het leverde vervolgens een keur van geleerde lessen en tips op, die ik weer toepaste bij het software testen. Die lessen zijn ook zinvol voor andere disciplines in de software- en systeemontwikkeling.

NATHALIE VAN DELFT

'Modelfoto' tijdens één van de grimeerlessen.



Voor mijn LOTUS-werk gebruik ik een, voor vele testers, bekend testproces. Ik zeg specifiek niet HET testproces, omdat er uiteraard meerdere zijn, maar dit proces werkt voor mijn situatie het beste. Het gaat om een sequentiële lijn van 'Vorbereiding & Specificatie', 'Uitvoering', 'Recording', en 'Afronding (evaluatie)'.

Vorbereiding & Specificatie

Net zoals bij het software testen is de voorbereiding- en specificatiefase de fase waarin je de doelen van de oefening vaststelt. Je kunt je voorstellen dat een EHBO-les een ander doel heeft (namelijk het onderwijzen van een persoon), dan een oefening in een ziekenhuis of een grote rampoefening, waar het medisch personeel wordt verondersteld de juiste hulpverlening te geven.

De specificatie geeft het verhaal in grote lijnen. Als LOTUS krijg je een aanvraag voor een oefening, examen of les. In de aanvraag staat beschreven wat de gebeurtenis is (in het geval van een oefening), of het thema (in het geval van een les). In een complete aanvraag staat verder wat het letsel is. Vervolgens bepaal je hoe je dit gaat grimeren en kun je aanvullend onderzoek doen naar hoe het er precies uit ziet en hoe een patiënt zich dan gedraagt; daarvoor gebruik ik bijvoorbeeld een medische database als PubMed. Als laatste bepaal je wat je verhaal is. Een goede hulpverlener zal vragen wat er is gebeurd. Dan moet je verhaal wel kloppen en je antwoorden moeten vloeiend zijn (behalve als je een verward persoon speelt uiteraard).

Bij software testen heeft dit me geholpen om gedetailleerde scenario's te ontwikkelen voor ketentesten. In mijn huidige project test ik bijvoorbeeld verkoop- en controlesystemen. Door een heel gedetailleerd verhaal te maken over wat voor type klant ik zou kunnen zijn - zo nauwkeurig mogelijk spiegelend aan de werkelijkheid - kan ik het systeem dusdanig testen als ware ik een echte gebruiker.

Als LOTUS is het belangrijk dat de omgeving klopt. De omgeving moet het verhaal als het ware aan de hulpverlening vertellen zodat hij (of zij) een diagnose kan stellen. Een bewuste-loze bij een stroomdraad kan een heel andere diagnose geven dan een bewusteloze bij een

fles chemicaliën of zelfs zonder attribuut kan die diagnose weer anders zijn. Ook bij software testen is het belangrijk de testomgeving op orde te hebben en duidelijk te hebben wat de omgeving is als de software in gebruik is. Een bepaalde defect kan met specifieke omgevingsfactoren een heel andere betekenis hebben dan met andere.

Uitvoering

Na de voorbereiding- en specificatiefase komt de uitvoeringsfase. Voor een LOTUS betekent dit dat je de rol speelt en ook in die rol blijft. Een hulpverlener (of arts) weet natuurlijk dat het een oefening is, maar als een LOTUS de rol goed en met verve spelt, zal de hulpverlener natuurlijker reageren. Soms kan het zelfs zo zijn dat de hulpverlener tóch vergeet dat het om een oefening gaat.

Zo speel ik wekelijks de rol van een bevallende vrouw in een Amsterdams ziekenhuis. Het gaat hierbij om scenario's waarbij een noodsituatie ontstaat en een verloskundig team met de middelen die ze hebben de situatie moet oplossen. De situatie is zo echt mogelijk gemaakt: we

gebruiken een echte verloskamer en het team moet alle medicatie écht pakken en klaar maken. Ik heb alle toeters en bellen aan me vastgeplakt zitten; denk aan infusen en hartmeters. Ook al weet het team dat het om de wekelijkse 'drill' gaat, toch is de situatie zo gelijkend dat het overgaat tot hetzelfde actieplan als 'in het echt'. Ooit was er een assistent die zo in de oefening opging dat hij mijn broek (ik draag in het scenario speciale kleding die simuleert dat ik naakt ben) probeerde uit te trekken om daadwerkelijk inwendig onderzoek te doen. Gelukkig zat mijn kostuum goed vast en was de oefenleider ruim op tijd om hem tegen te houden.

Mijn ervaring is dat hoe echter het scenario is, hoe beter de (test) resultaten zijn.

Bij de uitvoering is ook het plezier een belangrijke factor. Hoe meer plezier je hebt, hoe beter je het werk doet. Meestal speel je ellende, angst en pijn, als je je echt miserabel voelt komt dit - gek genoeg - niet over. Ga je er volledig voor, omdat je leuk vindt dan is het resultaat er ook naar. Overtuiging is dan vele mate groter.

Het LOTUS-werk is niet helemaal zonder gevaar. Net als bij gewone EHBO is regel één: let op ge-



Het gevolg van exploderend vuurwerk in de hand; opgezet tijdens de les 'vuurwerkletsels'

vaar en zorg voor je eigen veiligheid. Ik ken een voorbeeld van een LOTUS waarbij men ooit de reanimatie begon met een gebroken rib als gevolg, dat had natuurlijk nooit mogen gebeuren. Datzelfde geldt voor de vrij agressieve Heimlich-greep bij verstikking, ik plaats altijd mijn handen tussen lichaam en de handen van de hulpverlener en zeg dan "Ho, laat maar zien waar je jouw handen zou plaatsen en maak dan langzaam de beweging die je met kracht zou maken".

Als er een echte noodsituatie ontstaat kennen we het stopwoord 'NO PLAY', dit is een internationaal erkend teken om de oefening per direct af te breken. In een grote oefening was er op een gegeven moment sprake van een groep figuranten (geen LOTUS) die écht onderkoeld waren geraakt. Omdat we ook een twintigtal LOTUS hadden die onderkoeling speelden was het voor de hulpverlening onmogelijk om te bepalen wie écht en wie niet echt onderkoeld waren. Voor

en handelde daarnaar; het resulteerde in een gezamenlijke inspanning waarbij het issue binnen een paar uur opgelost was (let wel: data aanpassen, hertest (inclusief een beperkte regressie) en uitrol op productie).

De organisatie wist dat het bij een 'no test'-scenario om een serieuze situatie gaat en management gaf ook commitment af voor acute bijstand van mensen vanaf hun respectievelijke afdelingen. Het spreekt voor zich dat een dergelijke afspraak voor een 'no test'-situatie van tevoren helder is gecommuniceerd EN dat hij niet zomaar wordt gebruikt. Een 'no test'-beslissing neem je pas na een onderzoek, zodat je zekerheid hebt EN in overleg met het management.

Recording

Bij LOTUS-werk bestaat ook een recording-fase, al is deze wat anders dan bij het software testen; je kunt immers niet even allerlei notities nemen

spelen, details kunnen dan ook meer zichtbaar worden gemaakt.

Observatie van buitenaf is heel krachtig. Dat is ook bij software testen het geval. Dat is mede de reden dat methoden en technieken waarbij men in paren of in teamverband ontwikkelt of test vaak kwalitatief goede resultaten geven. Ik ben ook een groot voorstander van het gebruik van usability labs, waarbij de gebruiker is te filmen als deze een test uitvoert. Soms kan een kleine opmerking een schat aan informatie zijn terwijl deze in een 'onbewaakte' test verloren zou zijn gegaan. Overigens vind ik observatie van reguliere processen ook heel belangrijk bij de ontwikkeling van testgevallen (met name voor de (proces)ketentest). Door heel goed te kijken naar hoe de gebruiker zijn/haar taken uitvoert, voorkom je bijvoorbeeld tests waarbij jouw gebruiker zegt: 'Ja, maar dat doen we in de praktijk helemaal nooit zo'.

Het principe van SpeakUp! zou verplicht moeten worden gesteld tijdens het proces van software testen.

een bepaalde tijd werd de situatie 'NO PLAY' afgekondigd, de echte onderkoelden konden toen snel gelokaliseerd worden en geholpen.

Andersom werkt het ook; als je een slachtoffer speelt dat bewusteloos is en je raakt écht bewusteloos kun je natuurlijk geen 'no play' zeggen. Een hulpverlener kan je dan vragen of het om 'no play' gaat, je bent dan verplicht om te reageren, doe je dat niet, dan kan de hulpverlener ervan uitgaan dat het om een echt slachtoffer gaat en zal ook daarnaar handelen.

'No test'

Ik heb ooit de 'no play'-regel bij het software testen toegepast. Ik liep tijdens een ketentest tegen een probleem aan dat zich hoogstwaarschijnlijk in productie bevond en hoge prioriteit had. Door de 'no test' te gebruiken, wist men dat het om een serieus onderwerp ging

als je een letsel uitbeeldt. Je moet dus alles gewoon onthouden, waarbij je altijd het doel in gedachten houdt. Ik onthoud dit via kernwoorden. Omdat ik het scenario heel goed heb voorbereid hoef ik alleen dat scenario aan te vullen, nog steeds in gedachten, met die kernwoorden.

Bij grote oefeningen zijn er wel vaak fotografen, maar die nemen alleen sfeerbeelden mee en je kunt niet verwachten dat aan de hand van die foto's een probleem of leerpunt is te herleiden. Bij specifieke, kleine oefeningen, zoals bij mijn ziekenhuis 'drills', zit een team observanten aan de zijlijn die de handelingen van het medisch team (ieder van zijn eigen discipline) bijhoudt inclusief de tijdlijn. Bij EHBO-examens is deze observatie de taak van de examiner. Héél soms wordt gebruik gemaakt van een video-opname. Dit is overigens een heel sterk middel, omdat je het kunt terughalen en opnieuw af-

Een mooie bijkomstigheid is dat deze observatiemomenten worden ervaren als het tonen van betrokkenheid en dat helpt weer bij vergroten van het teamgevoel en acceptatie van het product.

Afronding (Evaluatie)

Bij software testen is de Afronding wellicht het meest verwaarloosde deel van het gehele proces. De focus ligt op het (zo snel mogelijk) oplossen van het probleem, hertest en opleveren van het product. In een LOTUS-oefening neemt de evaluatie bijna net zo'n lange tijd in beslag als de gehele uitvoering en er komt dan ook heel veel uit aan informatie.

In de ziekenhuis drills wordt het team eerst een twintig minuten geïnformeerd over de casus die men gaat oefenen, maar ze doen ook een aantal oefeningen in communicatie. Dan doet

men de drill zelf, die ongeveer twintig tot dertig minuten in beslag neemt. De evaluatie bestaat daarna uit twee delen. In het eerste deel overlegt het observatieteam zonder het team dat heeft gedrilld. Dat laatste team bespreekt natuurlijk ook onderling hoe het de drill heeft ervaren.

Het tweede deel van de evaluatie gaat gezamenlijk en neemt ruim een half uur in beslag. Men start altijd met de goede punten, een ieder moet noemen wat er goed ging en waar men tevreden over was. Vervolgens gaat men over op de verbeterpunten. Deze evaluatie gaat altijd met respect en begrip voor ieders kunde en perceptie.

Wat mij vooral opvalt tijdens deze evaluaties is dat - in tegenstelling tot de meeste evaluaties bij software testen - er nooit met een vinger wordt gewezen naar een bepaalde partij of dat er een schuldige wordt aangewezen. Misschien komt dit doordat men zo gericht is op positieve feedback, men geeft altijd de boodschap voor verbeteringen in een constructieve manier. Men lijkt zich simpelweg helemaal bezig te houden wie verantwoordelijk is voor een fout, maar men constateert simpelweg het feit dat er iets niet goed ging en hoe men hier dan mee om moet gaan of het moet oplossen.

Ik merk zelf dat het 'vingerwijzen' binnen mijn werk een moeilijk punt is, men lijkt te denken dat de oplossing ligt in het achterhalen wie die schuldige is wat een vicieuze cirkel tot gevolg heeft. Niemand staat in een meewerkende stand als men de schuld in de schoenen geschoven krijgt en zal dan overgaan in een verdedigende stand, waarbij hij de schuld op iemand anders wil schuiven; een bijeenkomst krijgt dan ook een heel gespannen sfeer. Het is belangrijk om met positieve zaken te beginnen en heel feitelijk de problemen daarna op te noemen zonder enig waardeoordeel, waarbij je dan benadrukt dat het om de oplossing gaat. Iedere neiging naar 'vingerwijzen' moet bewust worden afgekap.

'Laten landen'

Een ander belangrijk leerpunt vanuit de evaluaties is 'het laten landen'. Veelal wordt er iets genoemd, wat zowel positief als verbetering



Een beeld van Livex 2009 (foto: Jorit Schleiter).

kan zijn, en men gaat dan snel over tot het volgende punt. Hoe vaak komt het niet voor dat men later zegt dat men iets niet meer weet of zich niet kan herinneren dat iets is genoemd. Het is belangrijk dat je verifieert of iets is aangekomen bij de ontvangende partij.

Je kunt dit doen door te vragen het te herhalen wat je hebt gezegd of een actieve reactie er op te laten geven. Neem pauzes tussen het ene en het volgende punt, geef de deelnemers de tijd om even na te denken over het gezegde en te reageren. In mijn mening wordt dit veel te weinig gedaan en gaat hier kostbare tijd mee verloren: enerzijds omdat men punten vergeet en anderzijds, omdat je veel tijd verliest door te blijven herhalen.

Vier juweeltjes

Het doen van LOTUS-oefeningen levert een schat van tools, gedachten en handigheidjes op die bruikbaar zijn bij het testen van software. Ik deel hier graag vier van deze juweeltjes.

Bijvangst is een visserijterm. Tijdens één van de oefeningen in het ziekenhuis is een scenario dat ik een ernstige bloeding krijg op de zogenaam-

de 'eerste lijn'. Die bloeding is dusdanig erg dat ik in shock raak en naar de 'tweede lijn' moet worden gebracht. Bij deze oefening werd opgemerkt dat het prikken van aders ten behoeve van een infuus erg moeilijk is als men eenmaal bij die tweede lijn is; men is immers de druk in die aders kwijt, in sommige gevallen moest zelfs een anesthesist worden opgeroepen. Tegenwoordig heeft men op de kamers van de eerste lijn een infuusset liggen en heeft men de verpleging van de eerste lijn geleerd hoe een infuus te prikken. Het infuus is dan al ingebracht (en vloeistoffen kunnen al worden toegediend) voordat de aders niet of moeilijk te prikken zijn. Dit levert kostbare tijdwinst op en vergroot de overlevingskans van de patiënte.

Ook bij software testen heb je soms heel nuttige bijvangst, maar vaak wordt deze niet opgemerkt of als irrelevant beschouwd. Juist door actief deze zaken op te merken en terug te koppelen (noem het suggesties), kun je een extra toegevoegde waarde zijn voor de organisatie waarvoor je test. Het is nog steeds aan de belanghebbenden om er iets mee te doen, maar niet gemeld is altijd een gemiste kans.

Jargon

Van één van de grotere oefeningen die ik heb gedaan (oefening Floodex, simulatie van een watersnoodramp om inkomende internationale hulp te oefenen) kreeg ik een evaluatie DVD. De lessen die hierop staan zijn goud waard. Een aantal quotes uit deze evaluatie: "Another major issue is 'language', 'terminology' and 'jargon'. Not all participants speak English and not all those who claim they do – for example the Dutch- speak it in such a way that the English would necessarily recognize it" "...when conversational language was not an issue, the use of jargon and acronyms where. There was a tendency to assume that the foreign units understood a jargon that the Dutch believed to be universal but that was in fact

very much their own" en "One cannot expect the Dutch civilians being saved, to understand 'Latvian' or 'Polish'...". Alle drie hebben te maken met communicatie. Ook bij software testen hebben we hiermee te maken. Als testers gebruiken we een jargon waarvan wij de betekenis heel normaal vinden; we staan er simpelweg vaak niet bij stil dat het voor een niet-tester niet te begrijpen is waar het over gaat.

Hetzelfde komt ook andersom voor. Een boekhouder die moet uitleggen wat hij bedoelt, gebruikt een jargon wat voor hem/haar heel normaal is, maar voor ons als testers niet begrijpbaar is. Het is geen vereiste om elkaars jargon te begrijpen om goed te testen. Wel is het heel nuttig om een vertaler in te schakelen bij partijen die écht in hun jargon zitten en lastig

hier afstand van kunnen nemen, zodat misverstanden en verkeerde aannames zijn te voorkomen. Dit was ook één van de tips uit Floodex; door gebruik te maken van vertalers ging kostbare informatie niet verloren.

Controlelijsten

In de hulpverlening maakt men veelvuldig gebruik van controlelijsten. Zeker in kritische situaties geeft een checklist een houvast zodat (fatale) fouten zijn te voorkomen. In een ziekenhuis is negen maal per jaar de zijde waaraan geopereerd moest worden verwisseld, men opereerde dus, rechts terwijl men links had moeten opereren. De introductie van het protocol 'TOP' ('time-out-protocol') heeft deze fout gereduceerd. Het is een lijst met vragen die

Hier zien we Nathalie van Delft na afloop van een decontaminatie-douche in een speciale pyama tijdens de Floodex 2009.



heel snel wordt doorgenomen bij het overdragen van de patiënt in het bijzijn van die patiënt (nog voordat de narcose wordt toegediend). Het doornemen van zo'n lijst kost hooguit een minuut; die minuut investering scheelt een hoop ellende achteraf! Na het invoeren van de TOP-lijst komt een verwisseling hooguit één keer per twee jaar voor. Als men dan onderzoek doet naar deze fout, blijkt dat in dat geval de TOP-checklist niet is toegepast.

In de ziekenhuizen, zowel tijdens de drills als in de echte situatie, maakt men gebruik van

'SpeakUp'

De vierde en laatste les in dit artikel is 'SpeakUp!'. Voor 'ons Nederlanders' is het redelijk normaal om onze mening te geven. Als we denken dat iets niet goed gaat, zeggen we het gewoon. Althans, daar zijn we zagezegd trots op. Toch is ook in ons landje dit niet altijd vanzelfsprekend en in landen waar hiërarchie meer speelt al helemaal niet.

Een berucht voorbeeld is de vliegtuigramp van Tenerife in 1977. Een toestel van PanAm landde op een vertrekkend toestel van KLM, met 583

naecoloog een medicijn toedienen waarbij hij de dosis verkeerd had. In het scenario speelde ik vervolgens dat ik slechter werd in plaats van beter en alleen door heel snel handelen kon erger worden voorkomen. In de evaluatie werd door één van de observanten opgemerkt dat een verloskundige in opleiding (VIO) een reactie had gegeven, maar niets tegen de gynaecoloog had gezegd. De VIO reageerde dat ze het had gezien, maar dat ze niets had gezegd omdat het haar meerdere was.

De gynaecoloog merkte op dat hij een vergis-

Door de 'no test' te gebruiken, wist men dat het om een serieus onderwerp ging en handelde daarnaar; het resulteerde in een gezamenlijke inspanning waarbij het issue binnen een paar uur opgelost was.

controlelijsten; men heeft checklists voor het toedienen van specifieke medicatie en het doorlopen van noodscenario's, men neemt die tussentijds gewoon door; de tijd die het kost weegt niet op tegen een eventuele stap die vergeten wordt en mogelijkerwijs een fataal gevolg kan hebben.

Bij software testen zie ik wel zo nu en dan een checklist voorbij komen, maar in mijn mening, wordt de waarde er van in hoge mate onderschat en wordt deze veel te weinig toegepast. Het lijkt wel alsof het gebruik van een simpele controlelijst als minderwaardig wordt gezien; geen high-tech oplossing dus niet de moeite waard. Zeker bij overdrachten van het ene naar het andere team kan een simpele controlelijst met te bespreken punten een onschatbare waarde hebben; men hoeft niet alles uit het hoofd te doen en kan het ook vaak niet allemaal onthouden. De checklist zou een standaard hulpmiddel moeten zijn in het gehele softwareontwikkelproces.

slachtoffers tot gevolg. De ramp had voorkomen kunnen worden. Bij onderzoek bleek dat de piloot, een hoog in achtung staande en gedecoreerd man, geërgerd was door de lange tijd die het duurde om te vertrekken. Ze waren behoorlijk vertraagd en de man wilde gewoon snel weg. Naast hem zat de co-piloot, die behoorlijk ontzag had voor zijn meerdere, en deze zag dat er een fout gemaakt ging worden, maar besloot niks te zeggen omdat hij er van uit ging dat zijn zeer ervaren collega wel wist wat hij deed.

Had de co-piloot op dat moment 'SpeakUp!' toegepast dan had die fout wellicht niet zijn gemaakt.

SpeakUp! Is een hulpmiddel waarbij men hardop zegt wat men ziet, een vraag stelt of een opmerking plaatst. De ontvanger kan dan reageren door bijvoorbeeld te zeggen dat het een bewuste keuze is of past zijn/ haar werkwijze aan omdat deze inderdaad fout zat.

In één van mijn eerste oefeningen wilde de gy-

sing had gemaakt omdat hij een heel slechte ochtend had gehad thuis en dat hij zijn hoofd er niet helemaal had bij gehad, hij had het op prijs gesteld als hij was gewaarschuwd voordat hij de medicatie had toegediend.

Arts bedankt

Een paar weken later werd eenzelfde soort scenario weer gespeeld. In dit geval was het geen medicatie, maar een handeling door een andere arts die werd ingezet die niet in het protocol stond. De VIO, wel dezelfde als in de eerste oefening, benoemde deze handeling en haar twijfel aan de juistheid er van. De arts bedankte de VIO voor de feedback en paste zijn handelwijze aan. Hij bleek instinctief te hebben gehandeld volgens de methode die hij altijd had toegepast en de nieuwste ontwikkelingen waren nog niet een gewoonte. De SpeakUp! had hier tot gevolg dat een betere en voor de patiënt minder ingrijpende behandelwijze werd toegepast.



"Fore?? Waar??" Zo'n golfballetje tegen het hoofd veroorzaakt een grote barstwond met hersenschudding. Beeld van de les 'sportletsels' bij een EHBO-vereniging.

Door een heel gedetailleerd verhaal te maken over wat voor type klant ik zou kunnen zijn - zo nauwkeurig mogelijk spiegelend aan de werkelijkheid - kan ik het systeem dusdanig testen als ware ik een echte gebruiker.

Verplicht stellen

SpeakUp! Is ook heel goed toe te passen in welk team dan ook binnen de softwareontwikkeling. Toch wil ik nog een stapje verder gaan door het principe als een verplichting te stellen of er een bewuste beloning tegenover te zetten. Simpelweg de uitnodiging "Je kunt of moet zaken gewoon zeggen als je ziet dat er iets mis gaat" werkt niet. Hoe sterker de hiërarchie hoe minder snel men SpeakUp! zal toepassen. Door het verplicht te stellen en wellicht zelfs die beloning toe te passen krijgt het een ander karakter. Zolang het SpeakUp!-principe geen gewoengoed

is, kan de verplichtstelling een manier zijn om dit te stimuleren. Ook in de evaluaties moet dit aspect onderwerp van beoordeling zijn.

Constructief

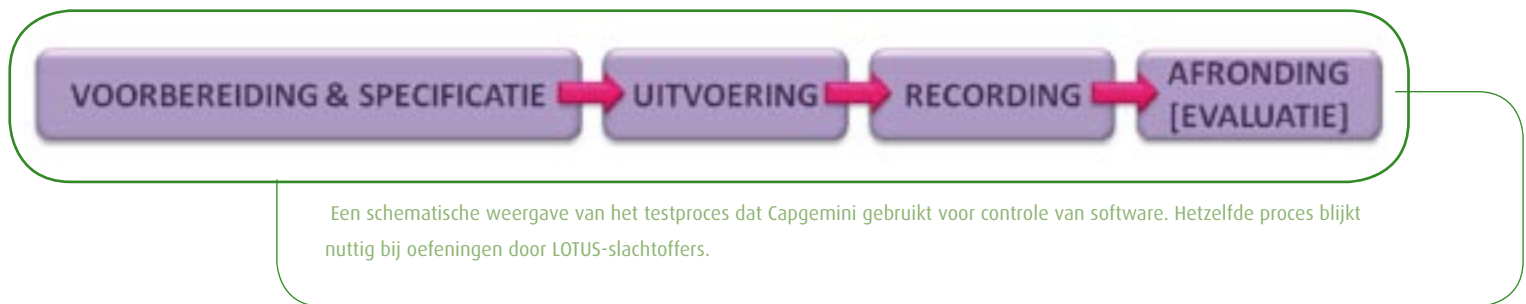
We leren vele malen meer van de weinige dingen die fout gaan dan van de vele dingen die goed gaan. Toch is het goed om niet alleen naar

die fouten te kijken, maar ook zeker aandacht aan de goede dingen te besteden. Softwaretesters hebben de naam om een destructief beroep te hebben, daarom is het met name belangrijk om de constructieve bijdrage die we geven te benadrukken.

Inspiratie en passie vanuit een hobby kan een grote bijdrage hebben in je werk, maar ook

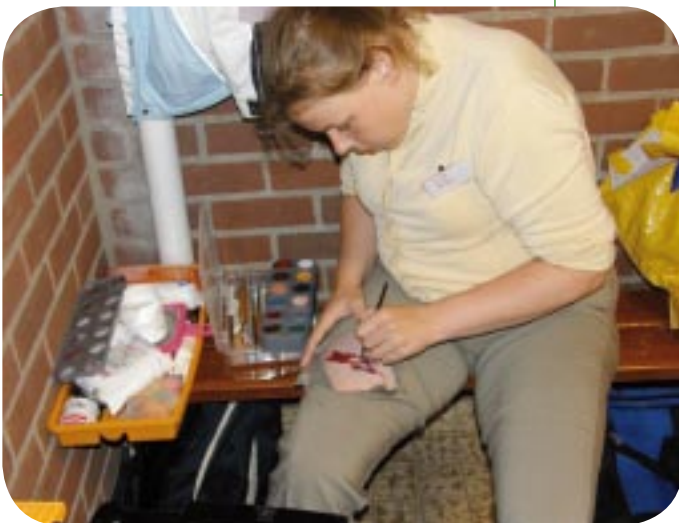
andersom kan je werk een positieve bijdrage leveren aan een hobby. Ik heb zelf ervaren dat wanneer je passie hebt voor een hobby dit uitstraalt naar je werk en vice versa.

En het belangrijkste is toch wel dat je plezier hebt in wat je doet! ■



Het is belangrijk dat je verifieert of iets is aangekomen bij de ontvangende partij.

Voorbereiding 'grime'(letsel) voor Livex 2009.



Wat is LOTUS?

Het uitbeelden van slachtoffers bestaat al sinds de Tweede Wereldoorlog. In Engeland richtte Eric Claxton de organisatie 'Casualties Union' op. De verplegers en andere hulpverlening waren zodanig van slag door de afgrijselijke letsels van de oorlogsslachtoffers dat ze geen adequate hulp konden bieden. Claxton bedacht dat door te oefenen met nep slachtoffers met soortgelijke nepletsels zij hier aan gewend raakten en tóch de benodigde konden bieden. In Nederland kennen we LOTUS, wat staat voor Landelijke Opleiding Tot Uitbeelding van Slachtoffers. Iedere LOTUS, zoals een simulatieslachtoffer ook wordt genoemd, heeft een EHBO-diploma en vervolgens twee jaar opleiding gehad tot LOTUS, afgerond met een examen.

In tegenstelling tot wat sommige testprofessionals menen, is domeinkennis cruciaal voor het slagen van een scenario. Daarom is een LOTUS uitgebreid opgeleid, soms zelfs met specialismen, en moet hij of zij jaarlijks minimaal een aantal herhalingslessen volgen om het certificaat LOTUS te behouden. Kunde is minstens even belangrijk, zo niet belangrijker, dan de theorie.

Nathalie van Delft is managing consultant Testing bij Cappgemini

Sneller ontwikkelen met xRM

Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe (MCFE) ondersteunde handmatig en soms via op papier gebaseerde processen hun dealers bij informatieaanvragen en orders. Daarbij gingen orders verloren of bleven vragen onbeantwoord. Een geautomatiseerd systeem voor klantbeheer (customer relationship management) en de inzet van het xRM-ontwikkelpлатform heeft de orderverwerking verbeterd en de ontwikkelkosten met zestig procent verminderd.

HANS VANDAM

Om het proces van het configureren van heftrucks en het ingeven van orders te verbeteren, heeft het bedrijf Microsoft Dynamics CRM 4.0 ingezet. Dankzij het flexibele xRM ontwikkelplatform dat de basis vormt van Microsoft Dynamics CRM 4.0, heeft MCFE een aantal klantspecifieke oplossingen ontwikkeld. Door gebruik te maken van xRM om snel relationele bedrijfsoplossingen te bouwen, heeft MCFE de productiviteit van de gebruikers verhoogd, de mogelijkheid verbeterd om snel op bedrijfsbehoeftes in te spelen, zijn de ontwikkelkosten met zestig procent verlaagd, en verbeterde de orderverwerking doorlooptijd.

Het werken met dit product van Microsoft is zo goed bevallen dat de onderneming overweegt over te stappen op de online versie ervan: Dynamics CRM 2011.

Verskillende oplossingen

MCFE is opgericht in 1992 en produceert, distribueert en verkoopt vorkheftrucks met verbranding- of elektrische motoren, material handling equipment, magazijnapparatuur en reserveonderdelen. Het bedrijf is een joint venture van Caterpillar Industrial en Mitsubishi Heavy Industries. MCFE heeft vestigingen in het Verenigd Koninkrijk en Duitsland en verstuurt zijn producten naar distributeurs in Europa, Afrika en het Midden Oosten.

Alle bedrijfsafdelingen van MCFE helpen dealers te ondersteunen; van orderinvoer, productie, tot verkoop en marketing. Echter, dealerverzoeken werden beantwoord door ad-hoc processen die verschilden per bedrijfs-

onderdeel. Iedere afdeling gebruikte haar eigen oplossing om de vragen van dealers te beantwoorden. Sommige afdelingen gebruikten bijvoorbeeld Microsoft Office Access 2003 database software om hun contacten met dealers te beheren of bijvoorbeeld een Microsoft Office Excel 2003 spreadsheet. Andere afdelingen gebruikten documenten om de aanvragen af te handelen. "Handmatig orders verwerken of aanvragen van dealers afhandelen, betekende dat er aanvragen zoek raakten en onbeantwoord bleven", zegt Robert Vleeschhouwer, General Manager Informatiesystemen MCFE.

Geen goed inzicht

Het resultaat was dat MCFE niet een bedrijfsbreed, eenduidig zicht had op de informatie over hun dealers. "Zonder een geïntegreerd informatiesysteem om contacten met dealers te beheren, was het onmogelijk een holistisch beeld en een goed zakelijk inzicht te krijgen in wat dealers nodig hebben van ons," licht Vleeschhouwer toe. "Fouten zullen er altijd gemaakt worden, maar we hadden een manier nodig om dat risico te minimaliseren."

Daarnaast zocht MCFE naar een verbetering van het onderinvoer proces voor dealers. Het bedrijf verwerkt 18.000 orders per jaar en gebruikte daarbij een webgebaseerde oplossing van een softwareleverancier waarmee dealers orders konden opvoeren voor (reserve) onderdelen, werktuigen en andere materialen. Het gebruikte daarnaast software om dealers de



mogelijkheid te geven specifieke vorkheftrucks te configureren tijdens het orderproces. Deze oplossing was evenwel niet geïntegreerd met het enterprise resource planning (ERP)-systeem van het bedrijf. Het orderinvoer systeem bleek onbetrouwbaar en inefficiënt in beheer. Orders raakten vaak zoek en de IT-afdeling moest dagelijks het systeem herstarten om technische problemen te kunnen opsporen en oplossen. “Ik ken geen enkele onderneming die succesvol kan zijn terwijl het orders verliest – we hadden een oplossing nodig die betrouwbaar was en die we kunnen integreren met onze ERP-oplossing”, meent Vleeschhouwer.

Het aanpassen van de oplossingen voor orderinvoer en de rapportages zou veel tijd vragen en duur zijn. Als gebruikers nieuwe functionaliteit, extra velden op een web formulier of nieuwe rapporten nodig hadden, stuurden ze een verzoek naar de IT-afdeling. Aanpassingen vroegen veel ontwikkeltijd en met een beperkte IT-staf konden zelfs eenvoudige aanvragen maanden op een oplossing wachten.

Stroomlijnen

MCFE zocht naar een oplossing die een eenduidig beeld van de dealerinformatie zou geven over alle afdelingen en die handmatige activiteiten zou automatiseren. Het wilde het proces van on-line ingeven van orders door dealers stroomlijnen en de kans op het verloren gaan van orders zo klein mogelijk maken. Daarnaast wilde de onderneming een oplossing die het eenvoudig maakt aanpassingen te realiseren om de snel wijzigende zakelijke omstandigheden te ondersteunen en gebruikers zou toestaan kleine wijzigingen (rapport aanpassen) zelf door te voeren in plaats van afhankelijk te zijn van de IT-afdeling die over beperkte resources beschikt.

Hechte integratie

MCFE begon te kijken naar customer relationship management (CRM) sys-

temen om tegemoet te komen aan de bedrijfsbehoeften. Op dat moment had MCFE negen verzoeken van gebruikers uit verschillende onderdelen van het bedrijf voor oplossingen voor geautomatiseerde werkstroomoplossingen en proces portalen. Het stond op het punt om zelfstandige systemen aan te kopen voor de verschillende bedrijfsbehoeftes.

“Toen ik de aanvragen van de gebruikers evalueerde, was het duidelijk dat een CRM-oplossing meer dan negentig procent van de verzoeken zou afdekken”, legt Vleeschhouwer uit. “Bovendien zou de toepassing eenvoudig zijn aan te passen, zodat gebruikers eventuele wijzigingen zelf kunnen doorvoeren, zonder ondersteuning van IT.”

Na evaluatie van verschillende oplossingen besloot MCFE om Microsoft Dynamics CRM te implementeren, dat gebouwd is op een xRM applicatieplatform. Aansprekend voor MCFE waren de hechte integratie tussen Microsoft Dynamics CRM en the Microsoft Office suite van producten. “Iedereen weet al hoe Microsoft Office te gebruiken, daarom was de naadloze aansluiting elementair voor onze beslissing. Oplossingen ter beschikking stellen met een interface waarmee de gebruikers al vertrouwd zijn, betekent dat er minder tijd nodig is voor training en maakt gebruikers productiever”, zegt Vleeschhouwer.

MCFE ging een partnerschap aan met @work Management Associates, een CRM systeemintegrator in Nederland, om Microsoft Dynamics CRM te implementeren. Nu gebruiken 245 MCFE-medewerkers Microsoft Dynamics CRM.

Na het installeren van het systeem begonnen MCFE en @work Management Associates het xRM ontwikkelplatform toe te passen om geïntegreerde, voor MCFE-specifieke oplossingen te bouwen ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen.



Selfservice portal

Het bedrijf ontwikkelde eerst een oplossing voor de orderinvoer door dealers. Als aanvulling op de CRM-implementatie koos het bedrijf Experlogix Parametric Configurator – een oplossing die is ontwikkeld met de Microsoft .Net tools zodat de orderinvoer interface naadloos integreert.

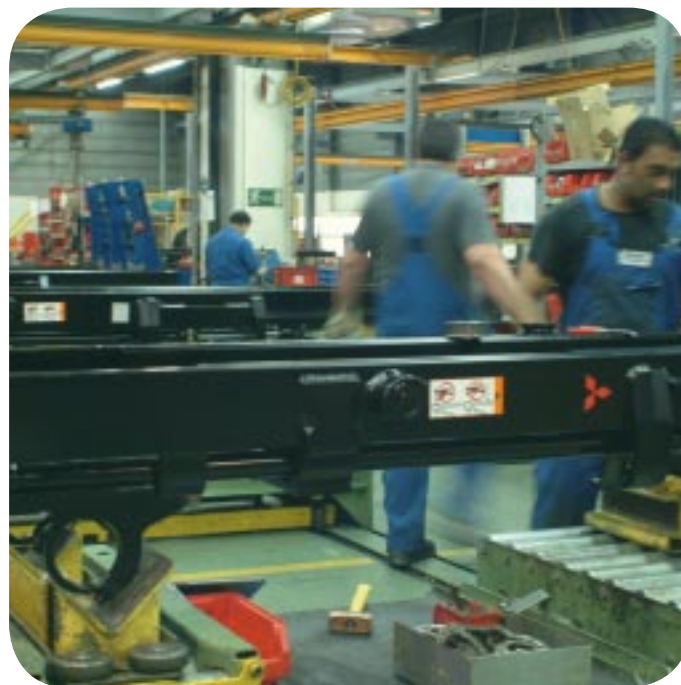
Nu kunnen dealers een selfservice web portaal gebruiken om producten te configureren naar de behoeftes van hun klanten. De configurator leidt de dealer door de stappen die zij moeten doorlopen om een order voor een vorkheftruck in te voeren. Het systeem sluit daarbij onmogelijk te bouwen combinaties uit.

Nadat de dealer de configuratie heeft afgerond, zal het systeem automatisch een offerte genereren. Als de dealer de offerte accepteert, zal het automatisch een order worden in het bestaande ERP- systeem. Het systeem genereert daarbij een geplande leverdatum. Deze datum wordt via het dealer portaal gecommuniceerd met de dealer.

Snelle reacties op dealervragen

In aanvulling op de oplossing voor orderinvoer heeft MCFE een oplossing ontwikkeld om aanvragen van dealers te beheren. Werden deze aanvragen in het verleden via een handmatig proces afgehandeld, waarbij de medewerkers vertrouwden op papieren documenten, nu zijn deze contacten te ondersteunen met geautomatiseerde workflows. Dit minimaliseert het risico - eigen aan systemen die vertrouwen op handmatig werk en papier - dat er aanvragen zoekraken.

Hiervoor bouwde MCFE webformulieren op haar dealerportaal waar dealers vragen, problemen of andere aanvragen kunnen opvoeren. Afhankelijk van de informatie opgegeven door de dealer worden de aanvragen naar de juiste persoon in de juiste afdeling gestuurd. Van productie en logistiek, naar verkoop en marketing. Gericht op een snelle oplossing.



Ondersteuning interne IT-afdeling

In aanvulling op de oplossingen gebouwd ter ondersteuning van dealers, heeft MCFE het xRM ontwikkelplatform ook ingezet voor een projectmanagement oplossing voor de interne IT-afdeling. De IT-afdeling ondersteunt zowel de eigen medewerkers als de dealers en leveranciers. De afdeling ontvangt meer dan 9.000 supportaanvragen per jaar. Bij de start van een project ontstaat automatisch een project tijdslijn met een reeks bijbehorende taken. Deze taken worden vervolgens aan de projectleden toegewezen.

MCFE gebruikt een xRM gebaseerde toepassing om het beheer van de IT-aanvragen te stroomlijnen. Wanneer nu een gebruiker de IT-afdeling benadert met een verzoek wordt de ingevoerde informatie voorzien van een vooraf gedefinieerde classificatiecode die wordt afgeleid van het type aanvraag. Dan wordt de aanvraag automatisch toegewezen aan de juiste wachtrij om te worden opgelost. De IT-support medewerkers ontvangen de verzoeken en opdrachten direct in hun inbox in hun Microsoft Office Outlook client. Zij kunnen vervolgens de aan hen toegewezen verzoeken snel verwerken.

IT-managers kunnen eenvoudig rapportages krijgen over belangrijke operationele gegevens als de status van de projecten en trends in de ondersteuningsverzoeken. "Een rapport draaien was voorheen een complex proces, maar nu vraagt het niet meer dan een klik met de muis en ik zie accurate informatie over wat er in de IT-afdeling gebeurt", licht Vleeschhouwer toe.

Snel ontwikkelproces

Het ontwikkelproces van bedrijfstoepassingen gericht op de processen van MCFE is in hoge mate een samenwerkingsproces tussen MCFE en @work Management Associates. Als een gebruiker een verzoek indient voor



nieuwe functionaliteit zal een bedrijfsanalist de behoefte samen met de gebruiker in kaart brengen en een functioneel ontwerp schrijven. Na goedkeuring door de gebruiker zal het team van technische ontwerpers een prototype ontwikkelen om feedback te krijgen van de gebruiker. Uiteindelijk zal MCFE de oplossing testen en uitrollen naar hun gebruikers.

De IT-afdeling van MCFE voert kleine wijzigingen zelf uit. Grotere projecten komen op het bordje van @work Management Associates. "Nu kunnen we kleinere projecten in ongeveer vijf dagen afronden," zegt Ryan Martin, Service Manager bij @work Management Associates, "en ons grootste project duurde 45 dagen – ongelooflijk snel. Het meeste werk zit in het begin om met de gebruikers de functionele specificaties in kaart te brengen en af te tekenen. De feitelijke aanpassingen en invoer vragen slecht beperkte tijd."

Voordelen

Door gebruik te maken van xRM, is Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe in staat bedrijfsspecifieke oplossingen te ontwikkelen die hun behoeftes ondersteunen en een reeks aan voordelen worden bereikt. De medewerkerproductiviteit gaat omhoog, het bedrijf kan snel reageren op wijzigende zakelijke omstandigheden en dat alles tegen lagere kosten.

De orders van dealers worden efficiënter afgehandeld en het interne IT-team kan zich richten op meer strategische taken. Vandaag ziet MCFE nieuwe groeimogelijkheden voor het werken met dealers.

Verhoogde productiviteit

Doordat de serviceverzoeken nu automatisch naar de juiste wachtrij wordt gestuurd is de IT-staf in staat om sneller te reageren. "We besteden nu veel minder tijd aan het achtervolgen van problemen," licht Vleeschhouwer toe, "en we hebben de tijd die een serviceverzoek vraagt, verlaagd met gemiddeld tachtig procent."

De automatisch bepaalde en gepubliceerde leverdatum schakelt veel heen-en-weer bellen en papierwerk uit tussen MCFE en de dealers in vergelijking tot het vorige proces.

Daarnaast gebruikt MCFE xRM om een centraal toegankelijke kennisbank te bouwen waarin antwoorden op bekende problemen worden vastgelegd en best practices worden gedeeld voor het oplossen van onderwerpen middels consistente en herhaalbare methodes. In plaats van iedere keer vanaf het begin een onderwerp te analyseren en op te lossen, kunnen medewerkers nu in de kennisbank snel naar oplossingen zoeken. Als een nieuw probleem wordt ontdekt en opgelost, kunnen medewerkers van de klantenservice eenvoudig uitbreiden. De kennisbank is doorzoekbaar op probleemomschrijving, onderwerp, klant en casenummer.

Tegenwoordig kan de IT-afdeling van MCFE snel reageren op veranderende zakelijke omstandigheden. In het verleden ontwikkelde het bedrijf specifieke weboplossingen om de bedrijfsvoering te ondersteunen, maar aanpassingen vroegen tot 35 dagen. Dankzij het eenvoudig te gebruiken xRM-platform en de Microsoft resources vraagt dit nu slechts de helft van de tijd. "Nu vragen onze inspanningen gemiddeld tien tot vijftien dagen," zegt Vleeschhouwer.

Ontwikkelkosten verminderd

MCFE heeft opvallende kostenbesparingen bereikt door het gebruik van xRM. Behalve doordat het eenvoudiger is aanpassingen te maken, kunnen gebruikers eenvoudige aanpassingen zelf realiseren zonder ondersteuning van de IT-afdeling. Als medewerkers bijvoorbeeld een rapport willen aanpassen, dan kunnen ze dat zonder hulp van de IT-afdeling die een aangepast rapport moet gaan ontwikkelen voor ieder verzoek. Vleeschhouwer zegt dat het gebruik van xRM de ontwikkelkosten met zestig procent heeft verlaagd.



Snellere orderinvoer

Een van de belangrijkste zakelijke doelen van MCFE was om de tijd die nodig is om orders in te voeren te versnellen, en gelijktijdig de accurate van de informatie te verhogen en het risico te verkleinen dat orders zoekraken. Wanneer nu een dealer een vorkheftruck configureert, wordt de order automatisch gegenereerd. Daarmee is veel tijd bespaard. “We hadden in het verleden gemiddeld vijf minuten nodig om een order in ons ERP-systeem in te voeren. Tegenwoordig ligt dat dichterbij negentig seconden”, verklaart Vleeschhouwer. Met deze verbeterde order invoertijd kan MCFE meer dan 1.250 arbeidsuren per jaar besparen bij 22.000 orders per jaar. “Nu ziet een dealer een selfservice portaal waarin hun aanvragen op de juiste manier hun weg vinden, niet kwijtraken en snel worden opgelost”, zegt Martin van @work Management Associates.

Strategische IT-taken

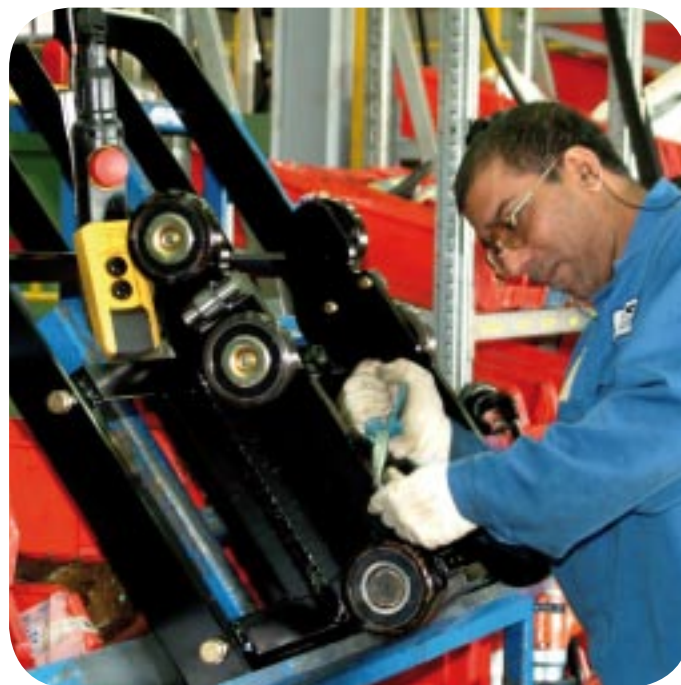
De IT-afdeling is nu in staat om proactief te zijn in plaats van reactief. Zij heeft tijd om zich te richten op strategische IT-taken. In het verleden besteedde de IT-staf iedere dag veel tijd aan operationele taken en het oplossen van problemen. Nu kan zij optreden als adviseur voor medewerkers en samen met hen werken aan issues in de bedrijfsprocessen en een positieve impact hebben op de gezondheid van het bedrijf.

“Waar eerder veel tijd ging zitten in het oplossen van fouten en reageren op ad-hoc aanvragen, kunnen we nu de tijd gebruiken om gebruikers waardevol inzicht te geven in de bedrijfsvoering”, aldus Martin.

De IT-afdeling besteedt nu meer tijd aan het plannen van haar korte- en langetermijn IT-strategie dankzij de tijdsbesparingen die het xRM ontwikkelplatform met zich meebrengt. “Ik kon voor het eerst mijn driejaarlijks IT-strategie plan presenteren aan het bedrijf – en iedereen was enthousiast over de mogelijkheden die IT kon bieden aan het bedrijf - terwijl dit onderdeel moet zijn van het werk van iedere IT-manager”, legt Vleeschhouwer uit.

Bedrijfsgroei

Een goede relatie met de dealers is een van de sleutels naar succes voor MCFE. “Het gaat niet alleen over het product – hoe je in staat bent je dea-



lers te ondersteunen, is wat je succesvol maakt”, zegt Vleeschhouwer. Nu het bedrijf oplossingen heeft ingevoerd voor een gestroomlijnde orderinvoer en om snel te kunnen reageren op verzoeken van dealers, blijft MCFE op zoek naar manieren om de ondersteuning van het dealer ecosysteem verder uit te breiden. Met het xRM platform ziet MVFE kansen om ook IT-diensten en oplossingen te bieden aan dealers.

“Al deden we in het verleden ons best, onze benadering was een ongestructureerde manier om onze dealers te ondersteunen en geen goede manier om meer omzet te realiseren”, licht Vleeschhouwer toe. “Met de nieuwe IT-strategie kijken we verder dan onze eigen operatie en denken we strategisch mee met onze dealers hoe we nieuwe IT-oplossingen kunnen aanbieden. Laat de dealers zich richten op de zaken, dan kunnen wij ons richten op de IT-oplossingen waarmee de dealers succesvol kunnen zijn. Dat is een waardevol aanbod.” ■

Producent van vorkheftrucks

Mitsubishi Caterpillar Forklift Europe (MCFE) is een joint venture tussen de vorkheftruckproducenten Mitsubishi en Caterpillar. Het bedrijf produceert, verkoopt en distribueert elk jaar 18.000 vorkheftrucks en bijbehorende reserveonderdelen.

De onderneming is in 1992 neergestoken in Almere op het industrieterrein De Vaart. De producten vinden vanuit Almere hun weg door heel Europa, Afrika en het Midden-Oosten.

Hans Vandam is freelance journalist.



De smart phone is de desktop van de nabije toekomst. (foto: Samsung)

SAP beweegt naar mobiel

Wereldwijd gebruiken naar schatting 1,2 miljard mensen in hun dagelijks leven op de een of andere manier mobiele technologieën. Voor de bouwers van applicatiesoftware is het noodzakelijk om mee te liften met de ongeremde groei van mobiele platforms.

SAP lijkt klaar te zijn voor de toekomst..

FRANS VAN DER GEEST

SAP zette vorig jaar de toon met de overname van Sybase, de oorspronkelijke databaseleverancier die zich met technologie voor het ontwikkelen en beheren van mobiele applicaties in korte tijd wist te verzekeren van de steun van meer dan 850 mobiele operatowrs en 4 miljard aboneehouders van uiteenlopende mobiele diensten. Een jaar eerder betrad de Duitse softwaregigant de consumentensector met de overname van Highdeal, een leverancier van afrekensystemen voor telecommunicatiediensten. Met de aldus verkregen kennis werkt SAP inmiddels aan toepassingen die gebruikers van smartphones mobiel betalingen laten verrichten.

Tegelijkertijd krijgen winkeliers op locatie afgestemde diensten aangeboden die smartphonehouders attenderen op aanbiedingen en loyaliteitsprogramma's. Met Sybase verzekerde SAP zich van de nodige expertise op het gebied van mobiel retail bankieren. In de Gartner-kwadrant voor die sector was de softwarebouwer uit het Californische Emeryville de marktleider.

"Met een complete reeks direct inzetbare oplossingen is SAP klaar voor het tijdperk van de apps", meent Mark Raben, CTO en Manager Industries bij SAP Nederland. "Het is niet langer interessant om te weten of mobiele platforms de IT-ontwikkelingen gaan sturen, het gaat nu veel eerder om het inschatten van het tempo waarin de ontwikkelingen zich gaan voltrekken. Want we zullen die handige, gadgetrijke, mobiele apparaten wel moeten inpassen binnen de bestaande infrastructuur van informatieverwerking indien we er economisch nut uit willen halen", aldus Raben.

Volgens hem impliceert duurzaam bouwen het aanbrengen van een nieuwe laag op een bewezen, goede fundering. Met hun rijke functionaliteit en voldoende bandbreedte voor draadloze transmissie zijn mobiele apparaten ongeacht of het gaat om smartphones of tablet PC's hard op weg de desktops van de toekomst te worden. Wie wil er nog een PC op het bureau als je hetzelfde kunt doen met een apparaat dat met gemak in je handtas of binnenzak past?

Meten en verbeteren

"Voor ons is de stap naar mobiel een logisch vervolg op het aanbrengen van een permanente cyclus van meten en verbeteren bij het aansturen van de bedrijfsprocessen", zo vervolgt Raben. "Een bedrijf definieert een doel en zet daarvoor een strategie uit. Die leidt vervolgens tot het inrichten van informatiesystemen om enerzijds de operationele processen aan te sturen en anderzijds na te gaan of het doel gehaald gaat worden of dat wellicht de strategie moet worden bijgesteld. Mobiele technologie maakt de weg vrij voor spectaculaire vernieuwingen. Maar dan wel als onderdeel van het totale proces. Immers, in de keten bepaalt de samenhang van de diverse technologische oplossingen de meerwaarde voor een onderneming. Het is leuk dat de service monteur via een mobiel apparaat een job kan aan- of afmelden, maar het economisch nut zit in de koppeling met de planning, de onderdelenvoorziening, de facturatie en al die facetten gerelateerd aan geodata. Waar in het verleden



Een schermafbeelding van BI Exploration Views op een mobiel apparaat.



Een schermafbeelding van CRM (Analytics).



Een (mobiel) schermafbeelding van BI Exploration Views.

de mobiele toepassing vooral werd gepromoot met plaatsafhankelijk werken, maken we die nu weer plaatsgebonden. We weten precies

waar de buitendienstmedewerker is en sturen hem of haar aan vanuit de backoffice met op de locatie afgestemde informatie.”

Het ontwikkelen van mobiele applicaties voor het bedrijfsleven stelt softwarebouwers voor vraagstukken die geheel anders zijn dan die de ontwikkelaars van de meer dan honderd-duizend apps voor de consumentensector hebben moeten oplossen. Binnen de industrie gehanteerde standaarden, kwaliteitsnormen en beveiligingsvoorschriften verlengen de ontwikkeltijden voor de zakelijke apps aanzienlijk. Een in september vorig jaar door RIM gelanceerd ontwikkelplatform heeft tot doel het bouwproces voor de zakelijke apps, de zogeheten Super Apps, te vereenvoudigen. SAP werkt nauw samen met RIM.

Beschikbare applicaties

de werkopdracht of audit te raadplegen. Gelijktijdig zijn ze in staat om via directe interactie met het kantoor te zoeken naar onderdelen of installatie- en veiligheidsvoorschriften te raadplegen. Op deze manier zijn ze goed voorbereid om de klus bij het eerste bezoek te klaren.

- Employee Lookup: Wie vanaf zijn of haar mobiel kennis wil nemen van de kwalificaties van collega's gebruikt deze app. De toepassing toont tevens de positie van de betreffende persoon binnen de organisatie. De app leent zich goed voor het zoeken naar collega's met specifieke vaardigheden of bij het zoeken naar bepaalde expertise op een bepaalde locatie.

- Travel Capture: Medewerkers die veelvuldig reizen, maken reiskosten. Alle notities en bonnetjes zijn met behulp van een smartphone te digitaliseren, zodat deze informatie gestructu-

Met Sybase verzekerde SAP zich van de nodige expertise op het gebied van mobiel retail bankieren.

Nu reeds leverbare SAP mobiele applicaties betreffen:

- Sybase Mobile Sales for SAP CRM – Dit is een toepassing voor onder meer verkopers wanneer zij buiten de kantooromgeving direct inzicht willen hebben in actuele data over prospects, klantenhistorie en opleverrapporten. Ze bekijken deze vanaf ofwel een iPhone, een Windows-apparaat of een Blackberry

- Sybase Mobile Workflow for SAP Business Suite: Voor ambulante bedrijfsmedewerkers is het nu mogelijk om buiten de kantooromgeving kenmerkende administratieve taakjes af te handelen, zoals het reageren op workflowberichten, aanmelding bij tijdsregistratiesystemen of het afhandelen van reisverzoeken. De software voorziet tevens in een agenderingsfunctie via het mobiele apparaat.

- Momentum Field Service for SAP: Een applicatie van SAP-partner MSC Mobile. Deze applicatie stelt de buitendienstmedewerkers in staat om vanaf hun werklocatie relevante gegevens over

reerd in het declaratiedocument terecht komt.

- ERP Lookup: Deze app bevat de zoekfuncties om informatie over contacten en accounts, alsmede verkooporders en product/material details op het mobiele apparaat weer te geven.

- SAP BusinessByDesign for the iPhone/iPad: Deze mobiele variant van SAP's SaaS-oplossing biedt medewerkers van MKB-organisaties die veelvuldig onderweg zijn, direct toegang tot de primaire bedrijfsapplicaties, zodat zij in de gelegenheid zijn hun werk vanaf elke locatie op elk tijdstip uit te voeren. Deze mobiele toepassing is tevens verkrijgbaar in de Apple iTunes Store.

- SAP Business One for iPhone/iPad: De SAP Business One mobiele applicatie is ontworpen om medewerkers van MKB-organisaties te helpen te allen tijde verbonden te blijven en geïnformeerd te zijn. Zij krijgen toegang tot de meest relevante zakelijke informatie, zodat zij onderweg productiever kunnen zijn.

- SAP BusinessObjects Mobile: Met een simpele druk op de knop op het mobiele apparaat laat

zich met behulp van deze app op een goed beveiligde wijze een veelgevraagd BI-rapport opvragen of andere vormen van actuele, zakelijke metrieken. In feite krijgt de gebruiker dezelfde content voorgeschoteld als die waar hij of zij dagelijks mee werkt vanaf een desktop PC. De weergavevorm is geheel toegespitst op de formfactor van het mobiele apparaat waardoor op intuïtieve wijze zonder aanvullende training door gegevens is te navigeren en analyses zijn te maken.

Deze BI-app vormt functioneel een mobiel verlengstuk van SAP BusinessObjects Enterprise. Dat impliceert dat de applicatie is berekend op een beschikbaarheid van 24 uur, 7 dagen in de week, is voorzien van fouttolerante eigenschappen, leent zich voor het op elkaar afstemmen van semantische visies op data en voorziet in

het bewaken van de datakwaliteit en de traceerbaarheid van gegevens-elementen. Aanvullende voorzieningen garanderen een hoog beveiligingsniveau waardoor vertrouwelijke informatie niet in verkeerde handen kan komen. De BI-app laat zich gebruiken in combinatie met een brede reeks smartphones, waaronder BlackBerry, alsmede apparaten uitgerust met Windows Mobile en Symbian. De versies voor

Apple en Android verschijnen nog dit jaar.

- SAP Streamwork mobile application: Met deze app is de content van SAP's collaboratie-oplossing StreamWork te beheren vanaf een mobiel apparaat. Het betreft zaken als notities, discussies, voor- en tegenargumenten, besluiten, die



Augmented Reality met Business Explorer (storingen per gate op Schiphol). Dit is alleen een demo geweest; dus geen voorbeeld van een echt systeem.

worden gedeeld met andere StreamWork-participanten. Deze app werkt samen met de SAP Streamwork SAAS-oplossing.

- SAP BusinessObjects Explorer for iPhone/iPad: Dit is het gereedschap voor de BI-toepassing bij uitstek: ad-hoc bevraging van business gegevens. Vragen aangaande omzet, marges en resultaten spelen bedrijfsbestuurders voortdurend door het hoofd, in de vergaderruimte of tijdens klantenbezoek. Met hun handzame iPhone/iPad kunnen ze via simpele trefwoorden zoeken naar en navigeren door de gewenste informatie en die naar eigen voorkeur visualiseren.

- SAP BusinessObjects Augmented Explorer Data Prototype: Het betreft hier een prototype van een veelbelovende toepassing. Met het richten van een smartphone op een productiemachine of geproduceerde goederen komt automatisch een verbinding tot stand met het ERP-systeem, zodat aan de hand van de bevindingen ter plaatse de ERP-gegevens zijn te updaten. De prototype vormt een uitbreiding voor SAP BusinessObjects Explorer, gehaald uit de Apple App Store en biedt functies als: bepaal het interesse gebied en daaraan verbonden data en laadt deze in de mobiele toepassing; bereken de richting en afstand van het interesse gebied aan de hand van de GPS-locatie en de richting waarin

de gebruiker beweegt; toon de betreffende informatie op het mobiele apparaat. De locatiegebonden informatie laat zich op het scherm combineren met alle soorten beschikbare bedrijfsinformatie, behorende bij een abonnement op SAP BusinessObjects OnDemand. ■



SAP Streamwork op een smart phone.

VNSG-dagen naar Groningen

Na 14 keer jaarlijks bijeen te zijn gekomen in Maastricht, strijkt de SAP-gemeenschap dit jaar neer in Groningen. Op 14 en 15 april vinden in Martiniplaza de zogeheten VNSG-dagen plaats (Vereniging Nederlandstalige SAP-gebruikers). Deze jaarlijkse bijeenkomst trekt al gauw meer dan duizend deelnemers, afkomstig uit alle industrietakken en dienstensectoren. Zij stellen zich tijdens de VNSG-dagen op de hoogte van de nieuwste ontwikkelingen rondom informatietechnologie.

Deze keer ligt de nadruk op het toepassen van de nieuwste generatie mobiele communicatie apparaten in combinatie met bedrijfsmatige applicaties (boekhouding, logistiek, commercie, zorgverlening enz.). Deze instrumenten gaan in samenhang met allerlei vormen van social media ons dagelijks werk beïnvloeden. Nu al zien we dat particulier en zakelijk gebruik door elkaar gaan lopen. Aan softwarebouwers zoals SAP de taak hiervoor een duurzaam en economisch verantwoord platform te ontwerpen.

Het economisch nut van apps zit in de koppeling met de planning, de onderdelenvoorziening, de facturatie en al die facetten gerelateerd aan geodata.

Frans van der Geest is freelance journalist.

realize
the
possibilities



realize
the
possibilities



realize
the
possibilities



realize
the
possibilities



Agility in the

DE KIP OF HET EI; AGILITY OF CLOUD? HET ANTWOORD IN BEIDE GEVALLEN: ZE ZIJN ER TEGELIJK. MAAKT DE CLOUD ONS MEER AGILE, OF MOETEN WE AGILE ZIJN OM DE CLOUD NAADLOOS AAN TE LATEN SLUITEN OP DE BESTAANDE BUSINESS EN IT INFRASTRUCTUUR? OP DE STUDIEDAG CA TECHNOLOGIES OPEN DAY KRIJGT HET ANTWOORD INHOUD.

CA Technologies maakt niet alleen veel gebruik van public Cloud Services, de onderneming heeft haar datacenters zelf ook ingericht om als private Cloud provider diensten aan haar ontwikkelteams over de hele wereld aan te bieden. Door gebruik te maken van de eigen producten is het bedrijf in staat geweest om ruim 80% van zijn servers te virtualiseren. Het 'Labs on Demand'-initiatief – zoals deze aanpak wordt genoemd - heeft het bedrijf al ruim 32 miljoen dollar bespaard in de afgelopen twee jaar.

Een heel groot, bijkomend voordeel van dit en andere initiatieven is dat CA Technologies op deze manier veel ervaring heeft opgedaan met het inrichten van Cloud Services. Tegelijk heeft die ervaring zijn weg gevonden naar een groot aantal producten en oplossingen van CA Technologies.

Informatie delen

Het IT-bedrijf wil die opgedane ervaring niet voor zichzelf houden, maar anderen laten delen in de verworven kennis. Dit gebeurt onder meer op de CA Technologies Open Day op donderdag 19 mei in Utrecht en op dinsdag 17 mei in Brussel. Het thema van dit seminar is 'Agility in the Cloud'. Tijdens deze dag zullen bekende sprekers zoals Peter Hinssen en Marco Plas hun visie geven op de (on)mogelijkheden die Cloud Computing zal bieden. Tevens komt Donald F. Ferguson aan het woord. Hij is CTO van CA Technologies en gelauwerd Distinguished Engineer. Hij brengt de

visie van zijn bedrijf naar voren en vertelt hoe de onderneming haar klanten helpt bij deze nieuwe technologische uitdagingen. Donald heeft zijn sporen verdiend bij zijn vorige werkgever: IBM. Hij is benoemd tot IBM Fellow in 2001 en heeft aan de wieg gestaan van producten als DB2, Websphere en Rational. Ook was hij verantwoordelijk voor verschillende J2EE, SOA en WebServices standaarden. Vanaf het moment dat Donald in 2008 zijn huidige functie bekleedde, heeft hij bij CA Technologies vorm gegeven aan de Cloud-visie van het bedrijf.

Parallelsessies

In de middag bestaat de mogelijkheid om verschillende parallelsessies van CA-medewerkers én Business Partners bij te wonen waar uitgebreid wordt ingegaan op de diverse raakvlakken van 'old school'-IT en Cloud. Want wát uw plannen ook zijn, in de komende jaren zal integratie van bestaande IT met de mogelijkheden die Cloud biedt één van uw grootste uitdagingen vormen...

Meer informatie over de CA Technologies Open Day vindt u terug op de website: ca.com/be/en.

Of neem contact op met:

CA Technologies

Monique Westerhout - Field Marketing Manager
Telefoonnummer 030 6082817 of
via e-mail: monique.westerhout@ca.com

Cloud

Wie is...



PETER HINSSEN

Peter Hinssen is een rasondernemer en veelgevraagd spreker in Nederland en België (zijn vaderland), en tal van andere landen. Hij heeft als consultant in tal van IT-keukens gekeken en kwam allengs tot de conclusie dat business en IT niet tot elkaar zijn te brengen langs de weg van alignment. Die weg wordt al jaren zonder succes bewandeld. Zijn ervaringen bij Proctor & Gamble brachten hem tot de conclusie dat business en IT in elkaar moeten opgaan. Geen alignment, maar een fusie. Dat is dan ook de titel van zijn boek: 'Business/IT Fusion'. In zijn visie zit de IT-afdeling bij een organisatie niet ergens verstopt in de kelder, maar nemen de IT'ers hun positie in bij de business, schouder aan schouder. Dat is volgens hem de enige mogelijkheid om de in-noverende kracht van automatisering te integreren in de bedrijfsvoering.

MARCO PLAS

De naam van de Nederlander Marco Plas valt vaak als het om beveiliging van geautomatiseerde systemen gaat. Hij is Chief Architect Risk & Security bij de ING, maar houdt zich daarnaast intensief bezig met het Jericho Forum dat streeft naar open standaarden. Het is een internationale denktank op het vlak van informatie-beveiliging en het bedenken van nieuwe beveiligingsconcepten. De groep is in 2004 opgericht. In Plas heeft het Jericho Forum een warm pleitbezorger gevonden. Zo publiceerde hij onder andere 'The book of Jericho 2.0' en zijn onder zijn leiding een reeks wetenschappelijke en praktische onderzoeken gedaan. De resultaten van dat werk zijn uiteraard gewoon online – gratis – te bemachtigen via www.jerichoforum.org. Plas noemt Jericho 'een combinatie van gezond boeren-verstand en een herijking van het IT-vak.

DON FERGUSON

Na jaren lang een vooraanstaande positie bij IBM te hebben bekleed, is Ferguson aangemonsterd bij CA Technologies waar hij sinds 2008 de rol van CTO bekleedt. Zijn stelregel is dat de medewerkers van een IT-bedrijf zeer regelmatig bij hun klanten op bezoek moeten gaan. De beste ideeën komen van klanten, zo stelt hij. De CTO vindt het moeilijk die ideeën 'te vangen', omdat elke organisatie zo anders is. Maar hij ziet wel een gemeenschappelijke interesse: "De mogelijkheid om in de Cloud applicaties te kunnen bouwen die je bijvoorbeeld na zes weken weer opheft." Ferguson is verantwoordelijk voor de architectuur en het ontwerp van CA-producten, voor innovatie en technologische initiatieven en voor de strategie op technologisch vlak. Hij maakt deel uit van het bestuur van de onderneming.



ca[®]
technologies



CODEMETER/C

DE KLEINSTE DRM OPLOSSING TER WERELD BECAUSE SIZE MATTERS

6.000 LICENTIES PRIVATE KEYS EN/OF PKCS#11/CSP CERTIFICATEN VEILIG OPGESLAGEN ÉN BESCHERMD MET DE KLEINSTE EN MEEST GEAVANCEERDE OPLOSSING Ooit ontwikkeld voor softwarebescherming en licentiëring.

MAAR GELOOF ONS NIET ZOMAAR.

GA NAAR WIBU-SYSTEMS.NL/size EN OVERTUIG UZELF
OF BEL ONS! 074 75 01 495

WIBU
SYSTEMS



Microsoft
.net



Flash en html5: het beste van twee werelden

Bij Adobe krijgen we vaak de vraag voorgelegd of we ons zorgen maken over de groeiende populariteit van html5 en vrezen voor de toekomst van Flash. Niets is minder waar. Wij zijn een groot voorstander van openheid en standaarden. Wij denken dat Flash en html5 elkaar goed aanvullen.

KLAASJAN TUKKER

Adobe ondersteunt html en andere webstandaarden al lange tijd en zijn actief betrokken bij de ontwikkeling van html5. We maken deel uit van het World Wide Web Consortium (W3C), dat samen met het Web Hypertext Application Technology Working Group (WHATWG) vendor consortium



Voor de creatie van rijke gebruikerservaringen, met een hoge mate van interactie en een gedegen contentbescherming vormt Flash-technologie de meest logische keuze.

verantwoordelijk is voor de ontwikkeling van html5. Daarnaast introduceren we binnen onze oplossingen ook verschillende tools om html5-code te genereren en te verwerken, omdat we voor onze klanten de beste html5-tools willen leveren.

Een voorbeeld hiervan zijn de html5- en CSS3-extensies in Adobe Dreamweaver CS5. De realiteit is echter wel dat de html5 standaard nog volop in ontwikkeling is en de nodige stappen te zetten heeft voordat het een officiële standaard is. Ondertussen staat de ontwikkeling en innovatie van Flash natuurlijk niet stil.

Wat is html5?

Laten we eerst even een stap terug doen. Wat is html5 nu eigenlijk? In zijn meest eenvoudige vorm is html5 de evolutie van html. In de praktijk lijkt html5 echter wel een allesomvattende benaming te zijn geworden voor allerlei technologieën die het web verder kunnen brengen zoals CSS3, SVG en Canvas en gaat het vaak als mensen het over html5 hebben niet alleen om de standaard zelf.

Wat html5 de meeste webprofessionals nu al en in de toekomst zal bieden is een nieuwe set functies om interactievere websites en applicaties te creëren voor verschillende schermen. Nieuwe html5-frameworks en -tools zullen webprofessionals in staat gaan stellen om interessante, nieuwe digitale ervaringen te ontwikkelen. Door met name de populariteit van WebKit op mobiele apparaten krijgt html5 nu ook veel aandacht als het gaat om de ontwikkeling voor smartphones en tablets.

Gezamenlijke inzet

Ik ben ervan overtuigd dat de meeste gebruikers zullen profiteren wanneer zij kiezen voor implementatie van een hybride strategie waarin Flash en html5 gecombineerd worden ingezet, afhankelijk van de (zakelijke) behoefte. Wanneer je bijvoorbeeld een enterprise RIA creëert met een multifunctioneel team dat behoefte heeft aan een sterk ontwikkelframework, inzetbaar op verschillende apparaten en afkomstig van één leverancier, dan is Flash (met het Adobe Flex framework) een logische keuze.

Vrijwel iedereen heeft Flash-player op zijn apparaat staan.



Wanneer je een dynamische website ontwikkelt die bekeken moet kunnen worden op de desktop, tablets en smartphones dan vormt html5/CSS3 waarschijnlijk de juiste technologie.

Kort gezegd: er zijn toepassingsgebieden waar html5 de meest logische keuze vormt en voldoende interactiviteit biedt. Er zal echter altijd behoefte blijven aan een rijkere interactie en gegarandeerde consistentie en ik ben van mening dat Flash-technologie hierin een belangrijke rol speelt. In dit artikel wil ik meer inzicht bieden in Flash en html5 zodat designers en developers de juiste keuzes kunnen maken.

Keuze aan de gebruiker

Adobe ondersteunt de ontwikkeling van html5 niet alleen om een zo breed mogelijk bereik te realiseren, maar vooral omdat we dus van mening zijn dat Flash en html5 prima naast elkaar kunnen bestaan binnen een hybride strategie. Beide technologieën hebben hun eigen toepassingsgebieden en het is aan ontwikkelaars en content aanbieders om hier een juiste keuze in te maken.

Er zijn verschillende zaken waarmee zij rekening dienen te houden bij de keuze van de gewenste ontwikkelomgeving voor webdesign en mobiele webervaringen. Zo moeten zij onder meer in ogenschouw nemen de browserondersteuning, de ontwikkel-, test- en onderhoudsmogelijkheden van de ontwikkeltechnologie en de release cycli.

Browserondersteuning

Hoewel de meeste browsermakers ondersteuning voor (elementen van) html5 hebben toegezegd, wordt (door eindgebruikers) nog veelvuldig gebruik gemaakt van oudere browserversies. De meeste internetgebruikers updaten hun browsersoftware zeer onregelmatig, anderen zelfs helemaal niet. Uit recente cijfers van Adobe SiteCatalyst NetAverages blijkt dat het negen jaar geleden uitgebrachte Internet Explorer 6 nog een marktaandeel heeft van 4,4 procent en samen met versies 7 en 8 maar liefst 58,2 procent van de markt bedient.

Hoewel het mogelijk is om html5-elementen ook binnen deze oudere browserversies te laten functioneren, vergt dit wel de nodige ontwikkelingsspanningen. Flash Player ondersteunt alle bekende browsers in de

markt; de laatste twee versies van Flash Player behaalden binnen zes maanden een adoptiegraad van 80 procent.

Bij de keuze voor html5 dient dus nadrukkelijk rekening te worden gehouden met de te ondersteunen browsers. Om hun bereik te vergroten, gebruiken veel contentontwikkelaars bijvoorbeeld html5 voor het basisontwerp, ondersteund met in Adobe Flash ontwikkelde videcontent.

Ontwikkeling, testen, onderhoud

Bij het testen en onderhouden van in html5 ontwikkelde content en applicaties zijn nog enkele uitdagingen te overwinnen. Zo is het aanbod van adequate html5-testtools nog beperkt en vormt de mate van html5-ondersteuning de verantwoordelijkheid van de browserleveranciers. Ontwikkelaars hebben hier dus weinig tot geen invloed op.

Ook op het gebied van video in html5 zijn nog enkele uitdagingen te overwinnen, zeker op het gebied van cross-browser consistentie. Er is namelijk geen vaste combinatie van containers en codecs die binnen alle html5-browsers functioneren. Het is daarom aan de tester om te bepalen welke browser welke container en codecs ondersteunt.

Met de inzet van Flash-technologie zijn de ontwikkelingspanningen beperkter. Flash-tools maken het namelijk mogelijk om eenmalig te encoderen binnen de gewenste video- en audiocodecs, en biedt daarmee een consistente ervaring binnen de verschillende browsers.

Release cycli

Flash en html5 kennen een andere release cyclus, met voor beide voor- en nadelen. Adobe gebruikt een vaste software-release cyclus, waar organisaties rekening mee kunnen houden. Adobe deelt hierbij zijn visie, best practices en product roadmaps, zodat bedrijven weten wat zij mogen verwachten en wanneer, zodat personeelsinzet, budgetten en processen hierop zijn af te stemmen.

Bij de ontwikkeling van html5 wordt geen gebruik gemaakt van een gepubliceerd schema. Innovaties worden meer ad hoc geïntroduceerd, wat meer aanpassingen van ontwikkelaars vraagt. De acceptatie van html5-features is afhankelijk van de implementatie door developers en de browseradoptie van eindgebruikers.

Wanneer html5 inzetten?

Er zijn diverse toepassingsgebieden te benoemen waarin html5 een logischere keuze is dan Flash. Zo is html5 op dit moment bijvoorbeeld erg goed te gebruiken voor het eenvoudig afspelen van video en audio, tekstuele en grafische layouts, eenvoudige 2D-games, banneradvertenties, opslag en geolocatie-gebaseerd databeheer. Hieronder zet ik enkele sterke toepassingen van html5 uiteen.

Video & audio

De html5-specificatie maakt het mogelijk om met gebruik van een video-element video te embedden en af te spelen in native html5. Onder meer

Vimeo, YouTube en Apple bieden deze mogelijkheid aan. Bij YouTube en Vimeo bevindt zich dit nog in de experimentele fase.

Html5 voldoet prima bij het eenvoudig afspelen van video (met start-, pauze- en stop-functie), maar ondersteunt geen contentbescherming, adaptive bitrate streaming of meer geavanceerde bedieningsfuncties. Ook voor audio-ondersteuning is html5 prima inzetbaar.

Text markup

Html-tags zoals <header> en <article> maken het erg eenvoudig om snel een basis layout te maken. De text markup-functies van html5 blijven zich ontwikkelen en zorgen ervoor dat simpele en tamelijk rijke websites eenvoudiger en sneller zijn op te maken. Het is verstandig om voor html5 te kiezen als je een tekstueel zware website en een reeds gecreëerde library met CSS-regels hebt.

Creatieve bureaus en adverteerders moeten er wel rekening mee houden dat html5 op dit moment nog geen 'niet-standaard' lettertypen ondersteunt. Daarnaast heeft html5 nog wat beperkingen als het aankomt op het ondersteunen van roterende tekst en vectorafbeeldingen.

Afbeeldingontwerp met Canvas

Eén van de meer populaire elementen van html5 is Canvas, waarmee het mogelijk is om afbeeldingen te creëren en te bewerken. Canvas maakt het mogelijk om programmatisch vormen te tekenen in html5, net zoals Flash dat mogelijk maakt in programmeercode. Schrijven van Canvas-code is echter niet heel eenvoudig, omdat dit nog veelal handwerk is en er nog geen goede tooling beschikbaar is.

Wanneer Flash inzetten?

Voor de creatie van rijke gebruikerservaringen, met een hoge mate van interactie en een gedegen contentbescherming vormt Flash-technologie de meest logische keuze. Ik zet enkele belangrijke toepassingsmogelijkheden en voordelen op een rij.

Innovatie

Html5 heeft een flinke vooruitgang geboekt, maar de ontwikkeling van Flash gaat ook in rap tempo door. Er zijn inmiddels al vele mooie html5-projecten ontwikkeld, maar veel bestaande rijke websites en applicaties kunnen nog niet met html5 ontwikkeld worden. Ondersteuning voor 3D-engines en visualisatie en andere meer geavanceerde features stellen developers in staat om met Flash hun creatieve grenzen te verleggen.

Consistente ervaring

De Flash Platform-technologieën zijn ontwikkeld en getest om optimaal te functioneren op alle besturingssystemen, in alle webbrowsers en op alle platformen. Deze consistente technologische integratie en cross-platform ondersteuning is momenteel nog niet haalbaar voor technologieën zoals html5. Aan deze integratie wordt wel hard gewerkt.



De verdeling van het browsergebruik. Gegevens afkomstig uit Adobe SiteCatalyst NetAverages <https://netaverages.adobe.com/en-us/index.html#>, februari 2011. Dit is een gratis dienst die inzicht biedt in de laatste internetrends zoals populairste browsers en besturingssystemen.

Flash ecosysteem

Het Flash Platform kent een breed ecosysteem van zakelijke en creatieve partners met wie gezamenlijk geavanceerde advertentieplatformen, content delivery-netwerken, encodeervoorzieningen, streaming services, meetinstrumenten en publishing-systemen ontwikkeld worden.

Zakelijke ondersteuning

Flash-technologie vormt de basis voor de ontwikkeling van een groot aantal zakelijke applicaties. Flash biedt onder meer ondersteuning voor veel gebruikte databases, XML en PHP. Flash stelt developers in staat om nagenoeg iedere gewenste oplossing te ontwikkelen, op ieder gewenst platform binnen iedere bedrijfsinfrastructuur.

Productiviteit

Rijke interactieve websites kunnen tot op heden in de regel sneller ontwikkeld, getest en onderhouden worden in Flash. Adobe optimaliseert de designer-developer workflow dankzij de vergaande integratie van Adobe Photoshop, Illustrator, InDesign, Flash Catalyst en Flash Builder.

Er is terecht veel aandacht momenteel voor de ontwikkelingen rondom html5. Al die aandacht zorgt er alleen ook voor dat sommige developers het gevoel krijgen dat zij achterlopen. Hoewel er inmiddels mooie projecten worden ontwikkeld in html5, is de realiteit dat het bereik van html5 nog relatief beperkt is, zowel in het aantal ontwikkelaars dat met de tools uit de voeten kan als het aantal apparaten dat bereikt wordt.

Designers en developers moeten zich zeker verdiepen in html5 en bekijken welke mogelijkheden momenteel ondersteund worden en hoe de technologie is in te zetten voor het bereiken van de juiste doelgroepen. Het zijn boeiende tijden voor designers en developers. Er liggen belangrijke uitdagingen en kansen die een sterke impact zullen hebben op de toekomst van het web. ■

Klaasjan Tukker is Business Development Manager bij Adobe Systems Benelux.

‘Je moet **continu** op de **zeepkist**’

Pensioenfondsbeheerder APG beschikt over een Rich Internet Applicatie, waarbij klanten inzicht krijgen in hun pensioen en ook kunnen zien hoe die verandert als omstandigheden wijzigen. Het bedrijf heeft gekozen voor een gelaagde aanpak met een data-, business- en presentatielaag. “Het ziet er nu mooi uit, maar je moet continu op de zeepkist om iedereen in het bedrijf achter deze aanpak te krijgen”, zegt Pierre Vanhommerig, hoofd Informatiemanagement Front Office bij de Algemene Pensioen Groep.

TEUS MOLENAAR

De onderneming APG met het hoofdkantoor in Heerlen is bij velen bekend. Sinds jaar en dag beheert zij bijvoorbeeld de pensioenen van ambtenaren, en werknemers in het onderwijs en de bouw. Vanhommerig begint met een schets op het white board. “Niet dat ik zo’n geweldige tekenaar ben”, verontschuldigt hij zich, “maar zo kan ik mijn verhaal wel duidelijk maken.”

Terwijl op het bord rechthoeken en een piramide verschijnen, vertelt hij over de uitdagingen waarvoor APG stond. “Wij doen aan pensioenen, hebben ook een verzekeringstak, en we zijn in de markt om nog meer fondsen te gaan beheren. Daar begint ook meteen onze uitdaging, want onze architectuur moet natuurlijk wel geschikt zijn om de back offices van andere bedrijven te gaan beheren.”

Op het white board tekent hij drie ‘silos’: “We hebben een silo voor de grote pensioenklanten, eentje voor de kleinere pensioenklanten,



Voor het RIA-project was het nodig veel mensen te overtuigen van nut en noodzaak.

en eentje voor de verzekeringen. Dat zijn allemaal aparte IT-systemen.” Vervolgens krijgt de

klantpiramide vorm: in de top de bestuurders van pensioenfondsen en aan de basis de grote

groep mensen die ooit bij een (semi)overheid hebben gewerkt.

“Wij willen dat de klanten in de gaten krijgen dat ze worden bediend door APG; dus dan hebben we een eenduidige uitstraling nodig”, vertelt Vanhommerig. “Dat is een tweesnijdend zwaard: aan de ene kant merkbeleving, en aan

sioenbeheerders die via internet hun klanten overzicht van al hun gegevens en inzicht in hun pensioensituatie. En uitzicht: klanten kunnen variabelen wijzigen, zoals het moment waarop je met pensioen gaat, en dan zien ze meteen welk effect dat op hun inkomen heeft. Ook kunnen ze online hun pensioen aanvragen.”



Pierre Vanhommerig: “Uiteindelijk was er toch veel overtuigingskracht nodig om zo ver te komen. Je kunt zo’n project niet loslaten.”

De architectuur is heel belangrijk, waarbij het uitermate van belang is dat de verschillende lagen zuiver zijn en blijven.

de ander kant efficiëntieverbetering. Dus het zou heel mooi zijn als we van die silo’s ketens kunnen maken. Het verschil tussen een silo en een keten is dat je binnen een keten aan aantal zaken gemeenschappelijk doet. Dat geldt voor de klantcommunicatie: via telefoon, e-mail, op papier, persoonlijk en internet.”

Gouden ei

“Wij willen een uitvoeringsorganisatie zijn met excellente communicatiekanalen”, vervolgt Vanhommerig. “Dus was het voor ons de uitdaging om onafhankelijk van die silo’s dezelfde communicatievormen te hebben. En dat is best lastig, want wij hebben zware legacy systemen met de polisadministraties. Dat is vrijwel allemaal maatwerk, waarvan de oorsprong eigenlijk al in de vorige eeuw ligt. Sindsdien is het allemaal doorontwikkeld. Die administratie is eigenlijk het gouden ei van APG en zij steekt ontzettend goed in elkaar. Dat zit in de data laag en daar willen we van afblijven. Bovendien is het zo goed dat we het eigenlijk één op één aan de klant kunnen tonen.”

Waar APG tegenaan liep, was dat het internetkanaal eigenlijk uitontwikkeld was. Vanhommerig spreekt van de ‘mijn-omgeving’: een ‘mijn apg-pagina’ waarop klanten hun pensioenverzekering bijhouden.

“Daar hebben we in het verleden veel prijzen mee gewonnen. Zelfs wereldwijd bleken we elk jaar tot de top tien te behoren van pen-

Internet goedkoper

De ‘mijn-omgeving’ was in .NET gebouwd. Vanhommerig vertelt dat uiteindelijk de internetpagina’s toch niet het gemak boden die APG aan de klant wil bieden en ook niet die uitstraling had waardoor klanten er graag naar toegaan. “Het was niet interactief genoeg”, stelt hij. “Mensen moesten heel veel stappen doorlopen om iets te bereiken. Soms moesten ze zelfs weer terug. Echt gemakkelijk was het niet; dus wilden we iets anders.”

Dat APG internet graag inzet als communicatie- en self servicekanaal maakt Vanhommerig duidelijk: “Een internetklik kost ons één euro, een telefoongesprek kost ons tien euro en een persoonlijk gesprek kost ons honderd euro. En e-mail is helemaal een duur kanaal, want daar kom je heel veel ping-pong tegen: iemand stelt een vraag, krijgt antwoord, dat leidt tot een nieuwe vraag, nieuw antwoord, enzovoorts. De hele tijd moet je daarmee bezig zijn.”

Vanhommerig was ervan overtuigd dat het internetkanaal opnieuw moest worden ingericht. “Bovendien was gebleken dat er nogal wat vervuiling in de verschillende lagen was opgetreden. De scheiding bleek niet meer zo strikt. Het moest dus toch een keer op de schop!”

Geen koud kunstje

Van de IT-leverancier kreeg hij te horen dat dit bedrijf niet verder kon komen met .NET, dus moest hij op zoek naar een andere oplossing.

Een RIA bleek volgens de architecten de oplossing. Zeker als je ook nog eens filmpjes op de internetpagina’s wilt aanbieden. “Doet u maar”, had Vanhommerig gezegd. Maar dat bleek toch niet een koud kunstje te zijn.

Het was bijna een drama. De softwareversie Visual Studio waarmee de IT-leverancier werkte, moest worden opgewaardeerd van 2002 naar 2005. Dat hield tegelijk een heel reeks conversies in. Dit heeft ongeveer twee jaar geduurd.

Wat is APG?

APG is een pensioenuitvoeringsorganisatie, gespecialiseerd in collectieve pensioenen. De onderneming beheert ongeveer 205 miljard (per 30 juni 2009) aan pensioenvermogen en bedient zo’n 20.000 werkgevers en ruim vier miljoen deelnemers. Het bedrijf zorgt voor de administratie van de verschillende collectieve pensioenregelingen, het vermogensbeheer en alles wat daar verder bij komt kijken.

APG opereert wereldwijd met kantoren in Heerlen en Amsterdam en dochterondernemingen in New York en Hong Kong. Het bedrijf maakt zich met circa 4000 medewerkers sterk voor de toekomst van een pensioenstelsel dat is gebaseerd op collectiviteit en solidariteit.

Toen kreeg hij de boodschap dat het project verder kon.

“Het was al lastig om de directie te overtuigen dat we naar een RIA toe moesten, want het werkte tenslotte allemaal en we wonnen er ook nog prijzen mee. Waarom dan weer geld uitgeven? Een beetje de wet van de remmende vooruitgang. Maar gelukkig zijn er op directie-

niveau ook mensen die in de gaten hebben dat stilstand achteruitgang betekent en dat we aan paar stappen moesten zetten.”

In 2005 was de beslissing genomen naar een RIA te gaan, maar pas in 2007 kon aan dit idee inhoud worden gegeven. Een projectgroep is gevormd met de opdracht om de ‘mijn-omgeving’ mooier en interactiever te maken. De ‘in-gebakken’ opdracht was om dit snel voor elkaar te krijgen, dus een methode en/of techniek die zou leiden tot een korte ontwikkeltijd. “En de derde opdracht was om eens goed op de markt rond te kijken wat er zoal voorhanden is. Liefst een standaard oplossing.”

Weerstand

De eigen projectgroep is aangevuld met deskundigen van Capgemini. “Ik voelde veel weerstand opkomen binnen het bedrijf, omdat de website het immers toch goed deed. Dus heb ik een partij gezocht met gewicht in de markt en die bereid was om het werk hier in Heerlen te komen doen. Dat is Capgemini geworden.”

Hij voelde ook weerstand bij de eigen IT-afdeling komen, omdat die gewend was aan .NET, maar RIA vereiste een andere technologie. RUP en RDV (een oplossing van Capgemini – Rapid

Hij voelde ook weerstand bij de eigen IT-afdeling komen, omdat die gewend was aan .NET, maar RIA vereiste een andere technologie.

Design & Visualization – om snel te kunnen laten zien wát er gebouwd gaat worden) waren de nieuwe gereedschappen. “Het is een heel circus dat je moet meekrijgen. Ik heb het gevoel dat ik constant op de zeepkist heb gestaan om iedereen de goede kant op sturen”, vertelt Vanhommerig.

Volwassener

Eind 2008 is de projectgroep gestart en in 2009 was de proof of concept gereed. Deze gaf het antwoord op de drie gestelde opdrachten. In september/oktober 2009 is het project pas écht gestart en moest Vanhommerig de formele toestemming krijgen en de inkoop regelen. “Gebleken was dat we met Flex van Adobe het beste aan de slag konden gaan. Daar zat veel meer in dan we met AJAX (de open source oplossing Asynchronous JavaScript and XML)

voor elkaar zouden kunnen krijgen. Daarbij komt dat vrijwel iedereen wel Flash op zijn pc heeft staan, terwijl bijna niemand Silverlight gebruikt. Dat was een belangrijke overweging om met Adobe-producten in zee te gaan”, legt Vanhommerig uit.

Bovendien, zo vult hij aan, is Flex een volwassener product dan Silverlight.

Het project behelsde overigens meer dan alleen de front end, meer dan een nieuwe presentatielaag. “We willen die presentatielaag zo dun mogelijk houden en de logica in de business-laag te houden. Als er dan een nieuw fonds bijkomt om te beheren, dan hoef je op de presentatielaag alleen maar de logo’s aan te passen, maar hoef je verder niks op de andere lagen aan te passen. Dat is efficiënt werken.”

Overtuigingskracht

Er is met veel componenten gewerkt om de klantgegevens voor de verschillende kanalen beschikbaar te stellen. Niet alleen via internet, maar ook via bijvoorbeeld het contact center. Als een klant belt, dan moet de agent meteen kunnen beschikken over alle betrokken gegevens.

Dat betekent dat het project veel meer is geweest dan alleen maar webpagina’s ontwikkelen. Dat betekent ook dat de architect voortdurend de vinger aan de pols heeft moeten houden. “De architectuur is heel belangrijk, waarbij het uitermate van belang is dat de verschillende lagen zuiver zijn en blijven. Het was een complex project; je moet erin geloven, want uiteindelijk was er toch veel overtuigingskracht nodig om zo ver te komen. Je kunt zo’n project niet loslaten.” ■

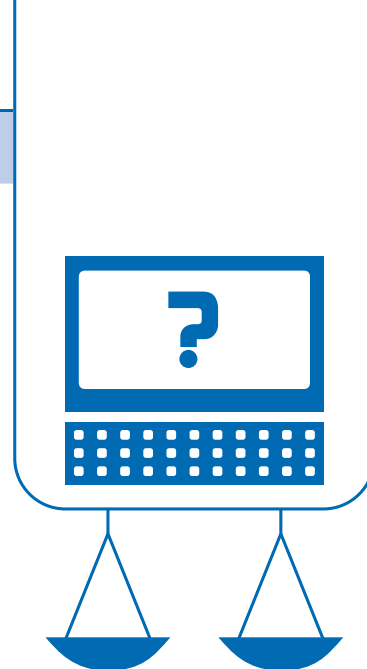


Edenspiekermann, bureau voor strategie, design en communicatie, heeft het concept en ontwikkeling van de arbeidsmarkt campagne voor APG gedaan.

Deze stand is daar een onderdeel van.

Teus Molenaar is hoofdredacteur van AppWorks.

Algemene voorwaarden



In ieder nummer van AppWorks beantwoordt mr. Victor de Pous juridische vragen. Wie iets wil vragen aan hem kan een e-mail sturen naar teus@appworks.nl. De redactie van AppWorks zorgt dan dat u antwoord krijgt.

VICTOR DE POUS

> Algemene voorwaarden zijn veel in het nieuws. Waar gaat het om?

Even een stapje terug. In algemene voorwaarden staan de regels en voorwaarden die een bedrijf standaard hanteert bij het aangaan van een overeenkomst; meestal gaat het om koop, maar het kan ook om diensten gaan, zoals onderhoud. Dat is bij computerprogramma's in zoverre niet anders, omdat het bij standaardsoftware om de verkoop of een andere leveringswijze van een licentierecht op de digitale code gaat (het eigendom blijft bij de rechthebbende producent).

Er gelden twee hoofdregels. Er mogen geen onredelijke bepalingen in de algemene voorwaarden staan (onder meer over aansprakelijkheidsbeperking). Daarbij maakt de wetgever juridisch onderscheid tussen handel met de consument en het handelsverkeer in de zakelijke markt. De consument wordt namelijk beter tegen onredelijke clausules beschermd dan de wederpartij die uit hoofde van een bedrijf of beroep een product koopt of een dienst afneemt.

Ook moet – in ons geval – het softwarebedrijf de algemene voorwaarden aan de klant ter hand stellen. Anders gezegd, de leverancier heeft een informatieplicht. Vooral over de toepasselijkheid in het kader van transacties via Internet ontstaat veel onduidelijkheid en is het recht in

ontwikkeling. Feitelijke ter handstelling kan immers niet en dan kan – in ons geval – de licentienemer op de bedrijfsapplicatie de algemene voorwaarden expliciet of impliciet door de rechter later vernietigen. Welke modus operandi doorstaat de toets der rechtmatigheid?

> Geen ter handstelling, wel gebondenheid door - verwijzing?

Voor alle duidelijkheid: zelfs wanneer de klant de algemene voorwaarden niet leest, kan hij gebonden worden aan de inhoud er van. Ondertekening is overigens niet voor toepassing vereist. Uiterlijk op het moment van het sluiten van de overeenkomst, moet de softwareleverancier de algemene voorwaarden aan de klant overhandigen. Zoals gezegd, dat kan praktisch onmogelijk zijn; bijvoorbeeld bij verkoop op afstand. In dat geval mag de leverancier – met het oog op de van toepassingverklaring van de algemene voorwaarden – de klant naar een website verwijzen of de algemene voorwaarden langs elektronische weg toesturen.

> Wat zegt de Hoge Raad over transacties via Internet?

Begin februari 2011 wees de Hoge Raad een belangrijk arrest over de verwijzing naar de Fenit-voorwaarden (de voorloper van de leveringsvoorwaarden van branchevereniging ICT-Office). Uit het systeem van ons Burgerlijk Wetboek volgt volgens ons hoogste rechtscollege dat de leverancier die van algemene voorwaarden gebruikt maakt, het initiatief tot bekendmaking van de algemene voorwaarden moet nemen en wel op zodanige wijze dat voor de wederpartij duidelijk is welke voorwaarden op de rechtsverhouding van toepassing zijn en dat de wederpartij daarvan eenvoudig kennis kan nemen. Een leverancier mag er dus niet van uitgaan dat de klant de gepubliceerde algemene voorwaarden via een zoekopdracht zelf wel ergens op Internet vindt en kan raadplegen. Daarmee voldoet de leverancier niet aan zijn wettelijke informatieplicht. ■

Mr. V.A. de Pous is bedrijfsjurist en industrie-analist. Hij houdt zich sinds 1983 bezig met de juridische aspecten van digitale technologie en informatiemaatschappij en is medewerker van uitgeverij FenceWorks.



column

MARCEL WARMERDAM

Ode aan de telefooncel

KPN gaat stoppen met de exploitatie van openbare telefooncellen. Omdat ik in het tijdperk van de bakelieten telefoons ben opgegroeid, treft zo'n bericht mij als een mokerslag. Toch was het me al opgevallen dat de laatste jaren er heel wat cellen letterlijk en figuurlijk waren gesneuveld. Niet alleen in Nederland, België en Duitsland, maar zelfs in de Verenigde Staten en Engeland, waar de openbare telefoon een welhaast monumentale status had, verdwijnt deze uit het straatbeeld. Waar je ooit in de meest kleine afgelegen Engelse dorpjes altijd een pub én een telefooncel tegenkwam, rest nu slechts de pub. Nog even, in 2007, probeerde KPN met een nieuwe rolstoeltoegankelijke cel het openbaar telefoneren nieuw leven in te blazen. Helaas, het zijn alleen louche types die er substantieel gebruik van maken. Keurig wachten ze op elkaar en doen dan hun bestellingen met in hun ene hand de hoorn van de publieke telefoon en in de ander hand hun smartphone waarin het te bellen nummer opgloeit in het adresboek.

Spannend telecom-nieuws gaat al jaren over ontwikkelingen binnen het mobiele bellen. De hamvraag is hier wie de strijd om de mobiele hegemonie gaat winnen. Met name de strijd die woedt op de smartphone-markt is interessant. In dit snel groeiende marktsegment strijden Apple (iOS) en Google (Android) om de gunst van de beller. De sexy iPhone tegen de Android-kloon. Allebei worden ze ondersteund door honderduizenden gratis of weinig kostende mobiele applicaties.

Dat de toekomst in mobiel zit is inmiddels, zei het wat laat, ook doorgedrongen tot Microsoft en HP die uit alle macht proberen aan te haken bij de koplopers. Of het ze gaat lukken is onduidelijk; ze hebben een enorme achterstand. De samenwerking met Nokia vergroot de kansen voor Microsoft enigszins door de mogelijkheden die integratie met het Windows-platform biedt, maar er zijn momenteel 'slechts' circa 5000 apps beschikbaar. Daarnaast zal het WP7-platform snel aan functionaliteit moeten winnen, want daarin legt deze het af tegen iOS en Android; denk aan geen HTML5 support, internet tethering, multitasking, threaded email, visual voicemail, copy-paste, universal search, etcetera. HP moet van nog verder komen met toestellen gebaseerd op Palm OS. RIM, blijft een nichespeler die duidelijk een reden van bestaan heeft, maar zal het moeilijk hebben om van de Blackberry een product voor de massa te maken.

Als mobiele beller zou ik al deze ontwikkelingen moeten toejuichen. Immers, concurrentie houdt de industrie scherp en zo krijg ik de beste keus. Maar welke smartphone moet ik kiezen en op basis waarvan? Ik heb geen idee wat multitasking, threaded email, internet tethering, visual voicemail of universal search eigenlijk is. Keuze uit honderdduizenden apps klinkt leuk, maar betekent feitelijk weinig. En hoe kom je snel bij de juiste? Ook vergelijkingsites bieden nauwelijks soelaas in het selectieproces en zijn soms net zo gecompliceerd als de apparaten in kwestie.

Voor sommigen was mobiel communiceren al lastig, maar het slim kiezen van de juiste smartphone is een welhaast onmogelijke opgave. Nee, dan de telefooncel: éénduidige functie, anoniem, prepaid en duidelijke interface. Ik zal hem missen. ■

Marcel Warmerdam is senior analyst bij Henry Corporation.

colofon

AppWorks is hét vakblad dat alle aspecten van de levenscyclus van (bedrijfs)applicaties behandelt.

Jaargang 3, maart 2011, nummer 2

Toezending van AppWorks geschiedt op abonnementsbasis en controlled circulation.

Een gratis abonnement op AppWorks? Stuur een e-mail naar abbonementen@fenceworks.nl met daarin naw-gegevens en uw functie.

Uitgever:

Robbert Hoeffnagel; robbert@fenceworks.nl
+31 (0)6 51 28 20 40

Hoofdredacteur:

Teus Molenaar; teus@appworks.nl
+31 (0)6 51 57 84 47

Postadres redactie:

Maredijk 17, 2316 VR Leiden.
Tel. 071-5214998

Aan dit nummer werkten mee:

Nathalie van Delft, Frans van der Geest, Stephen Hay, Bert Leysen, Victor de Pous, Klaasjan Tukker, Hans Vandam, Marcel Warmerdam

Vormgeving:

3L Drukkerij BV, Rotterdam

Druk:

3L Drukkerij BV, Rotterdam

Kopij kan worden ingezonden in overleg met de redactie. Geplaatste artikelen vertegenwoordigen niet noodzakelijkerwijs de mening van de redactie. De redactie noch de uitgever aanvaarden enige aansprakelijkheid voor de inhoud van artikelen van derden, ingezonden mededelingen, advertenties en de juistheid van genoemde data en prijzen. Het kopiëren of overnemen van artikelen, geheel of gedeeltelijk, wordt aangemoedigd, maar is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van de uitgever en onder vermelding van: 'Overgenomen uit AppWorks; inzicht in de levenscyclus van applicaties' onder vermelding van jaargang en nummer.

AppWorks is een uitgave van FenceWorks BV

FenceWorks

Actuele IT cursussen in 2011!

◆ Enterprise Application Integration (EAI)

Enterprise Application Integration is zonder twijfel een van de belangrijkste IT-uitdagingen van dit moment. In deze professionele cursus - grotendeels geschreven door de werkgroep EAI van het NGI - leert u hoe u een integratiestrategie kunt opzetten, uit welke oplossingen u kunt kiezen en hoe u een integratieproject tot een succesvol einde kunt brengen

◆ Enterprise Architectuur (EA)

Deze cursus geeft u inzicht in de ins en outs van EA. Wat is het? Wat kun je ermee? Hoe doe je het? Wat komt er bij kijken? Hoe voer je het in? Hoe verbeter je? Welke hulpmiddelen zijn er? Dit alles voorzien van vele praktijkcases!

◆ Projectmanagement

De schriftelijke cursus Project Management is uitermate geschikt als u relatief weinig ervaring heeft met het werken in projecten en behoefte heeft aan basiskennis en -vaardigheden in dit vakgebied. De cursus is ook geschikt als een gedegen 'opfrisser' van weggezakte kennis en kunde.

◆ Verandermanagement in (IT) organisaties

Veranderen is in veel organisaties bijna een continu proces geworden. Informatiseren is veranderen en deze verandering heeft zijn weerslag op de hele organisatie. Wilt u ook inzicht krijgen in de complexe krachtenvelden en weerstanden binnen uw organisatie en hoe u hiermee effectief kunt omgaan, dan is deze cursus een absolute aanrader!

◆ Succesvol implementeren van IT

Deze schriftelijke cursus is gebaseerd op Regatta®, het denk- en werkmodel voor gestructureerd implementeren van Sogeti. De cursus is sterk op de praktijk gericht. U krijgt concrete handvatten voor het inrichten en professionaliseren van implementatietrajecten.

◆ Functioneel Beheer

Modulaire leergang, mede gebaseerd op BiSL. Stel uw eigen leergang samen met tal van certificeringsmogelijkheden!

◆ SABSA Foundation

SABSA is voor Security Management wat ITIL is voor Service Management en PRINCE2 voor Project Management. Het SABSA model sluit vrijwel naadloos aan op het Enterprise Architecture model van John A. Zachman. Laat u nu certificeren!

Geachte AppWorks lezer,

Op deze pagina treft u een overzicht aan van een aantal opleidingen op uw vakgebied. Een groot deel hiervan betreft schriftelijke cursussen. Een schriftelijke cursus heeft tal van voordelen, zoals:

- ◆ U studeert in uw eigen tempo, waar en wanneer u dat wilt
- ◆ Geen out of pocket kosten: geen reistijd, geen reiskosten en belangrijker nog, u bent niet dagen van kantoor weg. U bespaart 40-60% op de kosten van een mondelinge cursus
- ◆ U kunt uw vragen rechtstreeks aan de auteurs stellen
- ◆ Na afloop van de cursus heeft u een gedegen en praktisch naslagwerk

Wij nodigen u uit een kijkje te nemen op onze website www.imf-online.com/partner/works

Startdata

De schriftelijke cursussen starten elke derde donderdag van de maand.

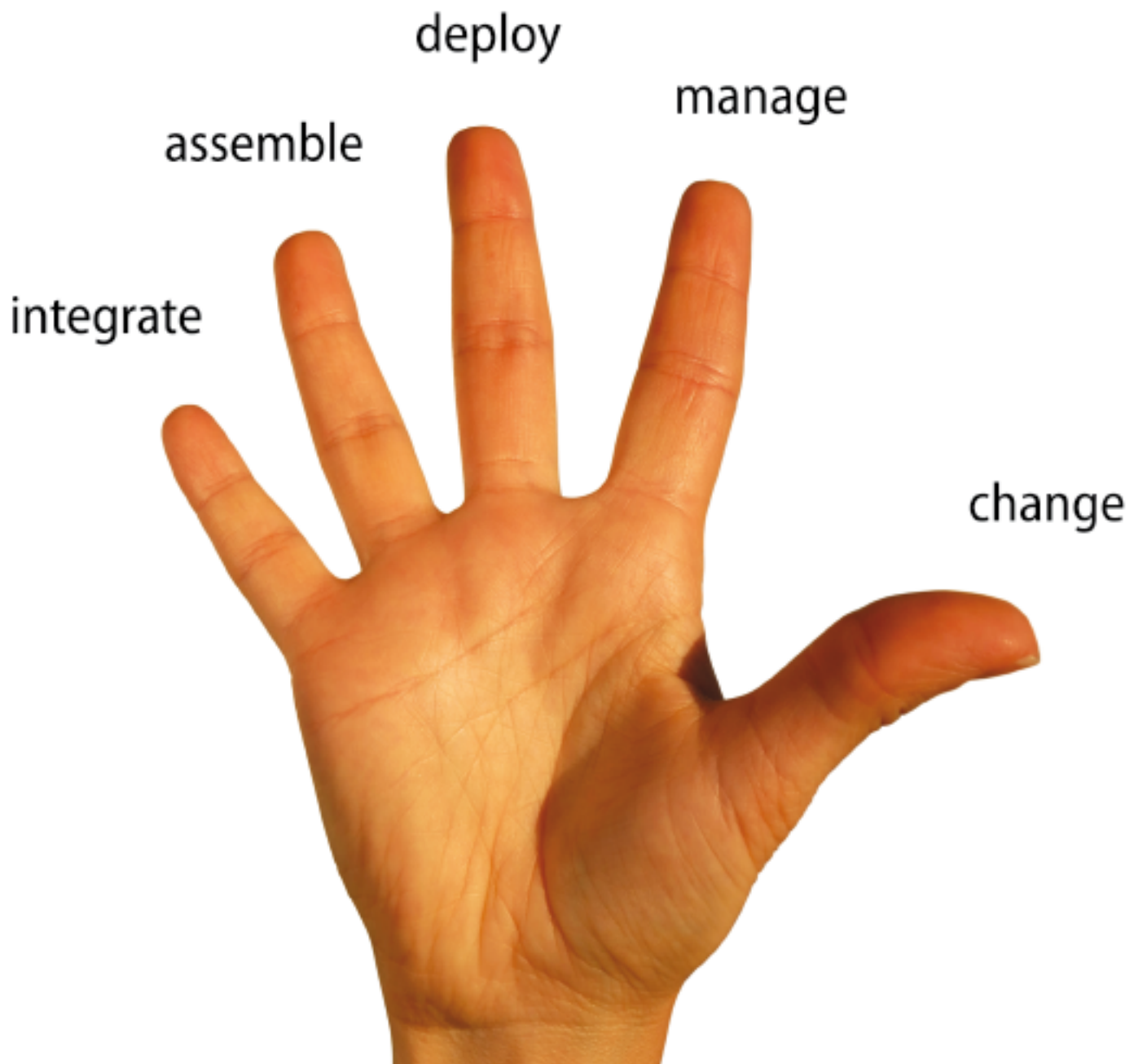
Kijk voor meer informatie op onze website www.imf-online.com/partner/works

In-company

Al vanaf 7 deelnemers kunnen wij deze cursussen tegen een zeer aantrekkelijke prijs in-company bij u organiseren. Neem contact met ons op voor de mogelijkheden via 040 - 246 02 20.

TOGAF 9 Foundation

Deze certificeringscursus behandelt de hele inhoud van TOGAF 9 en ArchiMate en bereidt u voor op het officiële TOGAF 9 Foundation (level 1) examen.



The Agile Platform. Unified web development at your fingertips.

The award winning Agile Platform from OutSystems is used by IT organizations globally to deliver and manage enterprise-class web business applications FAST and at minimal cost.

"For the past four years, the OutSystems Agile Platform and Methodology have been powerful tools in keeping our IT aligned with the business, helping us deliver and change web business application at an amazing rhythm."
Erik Roet, E.ON Benelux ICT & Data Manager.



Try the **FREE** Community Edition
outsystems.com/appworks

