

ZEER GESLAAGD PARTNERSHIP VROM INSPECTIE EN INFO SUPPORT

BETROKKENHEID EN VAKMANSCHAP ALS BASIS VOOR VERTROUWENSRELATIE



Jan Ploeg, Strategisch Informatiemanager en Lässlo van Engeland, Informatiemanager bij VROM-Inspectie

Bij het selecteren van een softwareleverancier zijn veel organisaties niet alleen op zoek naar vakmanschap, maar zeker ook naar passie en betrokkenheid bij de eigen businessprocessen. Dat zijn precies de uitgangspunten van de dienstverlening die Info Support zijn opdrachtgevers biedt. De steeds omvangrijkere activiteiten rond het beheer van een bedrijfskritische applicatie bij VROM-Inspectie als voorbeeld.

We hebben een afspraak met Jan Ploeg, Strategisch Informatiemanager bij de VROM-Inspectie (onderdeel van het nieuwe Ministerie van Infrastructuur en Milieu), Lässlo van Engeland, Informatiemanager bij de Inspectie en Mark Klabbers, Sales Manager Managed IT Services (MITS) van Info Support. Het gespreksonderwerp is Holmes, het inspectieondersteunende systeem.

Deze bedrijfskritische Java-applicatie stelt de 350 inspecteurs van het ministerie in staat alle gegevens en documenten rond hun inspectieprocessen te registreren en te genereren. Jan licht toe: “Daarbij kan het bijvoorbeeld gaan om controles van vrachtauto’s die afval vervoeren of toezicht op laboratoria waar men werkt met genetisch gemodificeerd materiaal. Dankzij Info Support is Holmes vandaag de dag bijzonder stabiel en is er eigenlijk nauwelijks sprake van verstoringen of incidenten.”

Van bouw naar beheer

Daar is wel het nodige aan voorafgegaan. Mark daarover: “Vanaf 2005 waren wij samen met andere partijen betrokken bij de bouw van een nieuw inspectie-systeem ter vervanging van het oude. Gaandeweg dat traject zorgden interne ontwikkelingen binnen het ministerie er voor dat de scope en het ambitieniveau van Holmes steeds omvangrijker werden. Uiteraard had dat gevolgen voor de functionaliteit en daarmee voor de complexiteit van de applicatie.”

In 2008 werd Holmes in gebruik genomen. Het ministerie heeft toen een aanbestedingsprocedure uitgeschreven om een leverancier te selecteren voor het applicatiebeheer en de applicatieontwikkeling. Jan over de uitkomst: “Info Support kwam daarbij als beste uit de bus. Niet alleen op basis van hun financiële voorstel, maar zeker ook doordat hun plan van aanpak

ons veel vertrouwen gaf. Ze hadden echt goed naar ons geluisterd en speelden prima in op onze eisen en wensen.”

Mark vertelt verder over die eerste periode: “Onze eerste releases hadden vooral als doel de stabiliteit te verbeteren. Daarnaast bevatten die releases uiteraard uitbreidingen op de functionaliteit op basis van wensen vanuit de gebruikersorganisatie.”

Nog grotere betrokkenheid

Info Support raakte daarna nog nauwer betrokken bij de Holmes-omgeving. Jan gaat terug naar 2009: “Tot die tijd werd het zogenoemde technische applicatiebeheer, dat zich vooral richt op de applicatie-infrastructuur oftewel de middleware, uitgevoerd door onze vaste IT-dienstverlener. Als ik iets geleerd heb van het Holmes-traject is het dat de interactie tussen een applicatie en de ondersteunende middleware essentieel is. Het is dan ook het beste als beide in handen zijn van een en dezelfde partij. Zeker als die beschikt over alle benodigde kennis en een grote betrokkenheid. Vandaar dat we de middleware van Holmes graag aan Info Support hebben toevertrouwd.”

Jan is bij het nemen van die beslissing trouwens niet over één nacht ijs gegaan. Hij heeft de door Info Support verbeterde versie van Holmes uitgebreid laten testen door de onafhankelijke Software Improvement Group (SIG). Hij legt uit waarom: “Ik wilde zeker weten dat de instabiliteit niet toch de schuld was van de applicatie zelf maar wel degelijk van de omringende middleware. Het antwoord was glashelder: Holmes was absoluut niet schuldig aan welke instabiliteit dan ook. Sterker, SIG gaf aan dat Holmes zonder meer de kwaliteit heeft om gecertificeerd te worden volgens de internationale standaard voor software-kwaliteit, ISO/IEC 9126.”

Vast beheerteam met proactieve monitoring

Info Support voert de beheertaken rond Holmes uit met haar Managed IT Services-afdeling vanuit de hoofdvestiging in Veenendaal. Daar opereert het Holmes-beheerteam met een Servicedesk als aanspreekpunt voor alle eventuele incidenten, problemen en verzoeken tot wijzigingen. Mark daarover: “Omdat we het erg belangrijk vinden dat onze opdrachtgevers echt het idee hebben dat ze met hun problemen bij ons direct aan

het goede adres zijn, bestaat onze Servicedesk alleen uit uitstekend gekwalificeerde medewerkers die precies weten wat voor onze opdrachtgevers echt belangrijk is.”

En die aanpak slaat aan, blijkt uit de woorden van Lässlo: “Wat ons erg aanspreekt, is het proactieve karakter van het beheer door Info Support. Zo gebeurt het dat zij ons zelf bellen met voorstellen om problemen te voorkomen. In het verleden zouden die problemen bij ons pas bekend zijn geworden op het moment dat de gebruikers er melding van zouden maken. Dat is nu allemaal verleden tijd.”

Spectaculaire daling

Jan is erg enthousiast over de samenwerking met Info Support: “Laat ik het maar eerlijk zeggen: in het verleden bestond er bij onze gebruikers en het management ronduit scepsis of we Holmes ooit ‘goed aan de praat zouden krijgen’. Nu is daar absoluut geen sprake meer van, want de feiten spreken voor zich. De geluiden uit de organisatie zijn nu veel positiever: men is daar tevreden over de performance van Holmes.”

Lässlo vult aan: “Het aantal openstaande incidenten en nieuwe meldingen is met ongeveer 95% gedaald: van honderden per week tot nog maar enkele per maand. Die sterk toegenomen stabiliteit is des te opvallender, aangezien de functionaliteit van de applicatie met alle releases van Info Support zo ongeveer verdubbeld is, tot de huidige omvang van 1.200 functiepunten.”

Streven naar langdurige relatie

Het is dan ook niet voor niets dat het SIG in januari 2010 in een eindrapport de maximale 5 sterren heeft toegekend aan de aspecten van Holmes waar Info Support de regie over voert (de architectuur en het proces rond de ontwikkelomgeving). Mark vult aan: ‘Maar wat ik eigenlijk nog belangrijker vind is dat we onze samenwerking allebei als prettig ervaren, met korte lijnen en de durf elkaar aan te spreken over zaken die niet naar wens verlopen. Er is duidelijk sprake van een partnership met vertrouwen, waarbij beide partijen hechten aan een langdurige relatie. En gelukkig loont dat!’