



Uw applicatie blijvend klaar voor overmorgen. Dat is ons streven. Zoals een kameleon zich feilloos aanpast aan een veranderende omgeving, helpt Info Support u om uw applicaties blijvend aan te passen aan een wijzigende situatie. Bijvoorbeeld door een veranderende wetgeving, aangepaste wensen of nieuwe technologieën. Maar voordat we verder gaan, starten we bij het begin: de definitie van applicatiebeheer.

EFFICIËNTER APPLICATIEBEHEER

Applicatiebeheer bestaat inmiddels in vele vormen en er bestaan verschillende definities en termen. Applicatiebeheer is naar mijn mening het beschikbaar houden en handhaven van een applicatie, maar daarnaast ook zeker het uitbreiden en vernieuwen van de applicatie. Het is belangrijk dat de functionaliteit van een applicatie beschikbaar is voor haar gebruikers. Maar hoe kan applicatiebeheer efficiënter ingericht worden? Onderstaande vijf punten zijn hierbij belangrijk.

1. Bij de start van een project moet al nagedacht worden over het beheer

Applicatiebeheer moet niet als een afzonderlijk punt gezien worden. Het is belangrijk dat er bij de start van een traject voor systeemontwikkeling wordt nagedacht over het beheer in het algemeen. Applicatiebeheer is dan daadwerkelijk onderdeel van het totale project. De wensen en eisen vanuit applicatiebeheer, de service-acceptatiecriteria, kunnen zo al vanaf het begin worden meegenomen met als doel de applicatie zo goed mogelijk in beheer te nemen en houden. Wanneer er tijdens de projectfase goed in kaart wordt gebracht wat de functionele en niet-functionele eisen zijn en er volgens bewezen standaarden en richtlijnen wordt gebouwd, zorgt dit voor een beheerfase waarin er efficiënt gewerkt kan worden. In de application lifecycle is de beheerfase tenslotte de langste fase en het loont enorm wanneer er in die fase een zo efficiënt en goed mogelijk beheer uitgevoerd kan worden.

2. Eén leverancier biedt betere garanties

Voor een efficiënt applicatiebeheer heeft het de voorkeur om ook technisch applicatiebeheer en infrastructuurbeheer van een informatiesysteem bij één leverancier onder te brengen. Er is dan namelijk één aanspreekpunt en een totale controle over het gehele informatiesysteem. Een leverancier kan zo ook de beste garanties geven. De processen zijn dan namelijk gestandaardiseerd, sluiten goed op elkaar aan en afspraken en de naleving daarvan zijn de verantwoordelijkheid van één leverancier.

3. Maak gebruik van verschillende beheervormen

Er kan op een drietal manieren invulling gegeven worden aan applicatiebeheer:

- *Correctief beheer*: dit is reactief beheer en bedoeld om ad hoc afwijkingen van de standaardoperatie van het informatiesysteem zo snel mogelijk te herstellen.
- *Innovatief beheer*: binnen deze vorm van beheer worden geplande wijzigingen doorgevoerd in de applicatie.
- *Preventief beheer*: deze vorm is bedoeld om verstoringen binnen de applicatie te voorkomen.

De combinatie van deze drie beheervormen zorgt ervoor dat de doelstelling van applicatiebeheer – het beschikbaar houden en handhaven van de applicatie – maar ook het uitbreiden en vernieuwen van de applicatie gewaarborgd blijft.

4. Testen

Het is belangrijk dat bij aanpassingen die vanuit applicatiebeheer worden doorgevoerd de kwaliteit constant gewaarborgd blijft. Dit kan door de functionaliteit die gebouwd, toegevoegd of gewijzigd wordt continu te testen. Bij een oplevering van bijvoorbeeld een nieuwe release is het belangrijk dat de reeds bestaande functionaliteit blijft werken, maar ook dat alle nieuwe functionaliteit goed werkt. Een dagelijkse test en controle op de code van de applicatie is daarom noodzakelijk.

5. Stel prioriteiten

Bij de uitvoering van applicatiebeheer is het belangrijk om prioriteiten te stellen. Het is belangrijk om te weten wie er binnen de organisatie ondersteund wordt met de applicatie. Ook moet er gekeken worden welke componenten in de applicatie het meest belangrijk zijn en welke minder belangrijk. Als deze kennis aanwezig is, dan kan er goed ingeschat worden waar de prioriteit gelegd moet worden en kan er altijd adequaat en op een goede manier gereageerd worden.

6. Waarborg de kwaliteit

Het hanteren van een gestandaardiseerde werkwijze draagt bij aan het kunnen blijven waarborgen van de kwaliteit van de applicatie, maar ook van de dienstverlening. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van een zogenaamde ontwikkelstraat. Met zo'n ontwikkelstraat wordt er voor standaardisatie gezorgd bij de ontwikkeling en uitvoering van applicatiebeheer. Omdat er op een gestandaardiseerde manier gewerkt wordt, is het bijschakelen van extra capaciteit snel te realiseren. De inwerktijd is namelijk ook een stuk korter en de kwaliteit blijft op hetzelfde niveau. Daarnaast is het ook verstandig gebruik te maken van een OTAP-omgeving. Oplossingen voor incidenten en verzoeken voor wijzigingen kunnen hiermee gecontroleerd en goed getest naar productie worden gebracht. Hiermee is en blijft de kwaliteit van de applicatie gewaarborgd.

Bovenstaande punten zijn belangrijk en applicatiebeheer kan hiermee een stuk efficiënter worden ingericht. Daarnaast is het belangrijk om te realiseren dat een applicatie altijd een bedrijfsbehoefte van een klant vervult. Een goed uitgevoerd applicatiebeheer draagt hier aan bij en is een toegevoegde waarde voor de klant.



Paul van Kuppevelt,
Service Delivery Manager

VECOZO VERTROUWT AL MEER DAN 10 JAAR OP INFO SUPPORT

In een omgeving waarin veel gegevens worden uitgewisseld en verwerkt, is het van groot belang dat de software waarmee dat gebeurt, aan hoge eisen voldoet, zowel wat betreft kwaliteit als wat betreft beveiliging. VECOZO – dat het digitale berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars verzorgt – werkt al vanaf zijn oprichting in 2002 samen met Info Support op het gebied van softwareontwikkeling en -beheer. In een gesprek met VECOZO directeur Jan-Hein Willemse wordt duidelijk dat inmiddels kan worden gesproken van een hecht ‘partnership’ tussen VECOZO en Info Support.

VECOZO is een van de centrale spelers in het complexe speelveld van de gezondheidszorg. Als schakelpunt verzorgt het het digitale berichtenverkeer tussen zorgaanbieders en zorgverzekeraars.

Administratieve lastenverlichting

“Met onze diensten leveren we een bijdrage aan de administratieve lastenverlichting in de zorg,” vertelt Jan-Hein, “waardoor het leven van de zorgaanbieder wat makkelijker wordt en hij zich volledig kan richten op zijn kerntaak, de zorg. Elke €10.000 die je zo bespaart, kan je weer in bijvoorbeeld een preventief programma stoppen – en dat levert dan ook weer besparingen op.”

Goede beveiliging cruciaal

Geen van de activiteiten van VECOZO kan plaatsvinden zonder software. Jan-Hein zegt dan ook: “Onze kernactiviteit is de cyclus van softwareontwikkeling, onderhoud en vernieuwing. Dankzij allerlei technologische ontwikkelingen – denk aan de komst van internet – kunnen veel processen steeds effectiever worden ingericht. Wij leveren daar een bijdrage aan, omdat



VECOZO directeur Jan-Hein Willemse

wij eigenlijk een soort digitaal postkantoor zijn.”

Gezien de aard van de uitgewisselde gegevens is het vanzelfsprekend dat er zeer veel aandacht wordt besteed aan de beveiliging. “Met al die privacygevoelige gegevens moet je heel zorgvuldig omgaan. De software moet dus niet alleen goed zijn, maar ook enorm veilig.”

Softwareontwikkeling ...

Jan-Hein roemt “de kennis die Info Support heeft op het gebied van softwareontwikkeling en hun kennis van de zorg. Die combinatie betekent dat zij voor ons heel veel toegevoegde waarde hebben en meer betekenen dan het leveren van ‘handjes’. Dat was bij onze oprichting in 2002 al zo en dat is nog steeds zo.”

... en onderhoud en vernieuwing

Ontwikkeling is echter maar één aspect van de levenscyclus van software. Beheer is een tweede. Voor Jan-Hein “begint het dan pas eigenlijk. De praktijk leert dat je jaarlijks zo’n 25% van de ontwikkelingskosten kwijt bent aan beheer.” In de eerste plaats valt hier het technisch beheer onder (“het systeem 24*7 up-and-running houden”). In de tweede plaats gaat het om onderhoud, “zoals het oplossen van productieproblemen en het doorontwikkelen van de software.” Doorontwikkeling kan plaatsvinden, als met nieuwe technologische mogelijkheden bepaalde processen nog beter kunnen worden ingeregeld, of als veranderde regelgeving het nodig maakt dat het proces wordt bijgesteld. “Maar ook maatschappelijke ontwikkelingen als vergrijzing kunnen aanleiding zijn tot wijzigingen.”

De kennis en ervaring die Info Support inbrengt en de wijze van samenwerking doen Jan-Hein spreken van “een partnership. We zijn heel tevreden met Info Support. De waarden die wij zoeken – en die zij bieden – zijn hoge kwaliteit, betrouwbaarheid van de mensen en een stukje loyaliteit, ofwel het tonen van betrokkenheid.”

En omdat Info Support dat al meer dan 10 jaar aan VECOZO levert, is de tevredenheid van Jan-Hein alleszins begrijpelijk.

UW APPLICATIEBEHEER UIT HANDEN GEVEN?

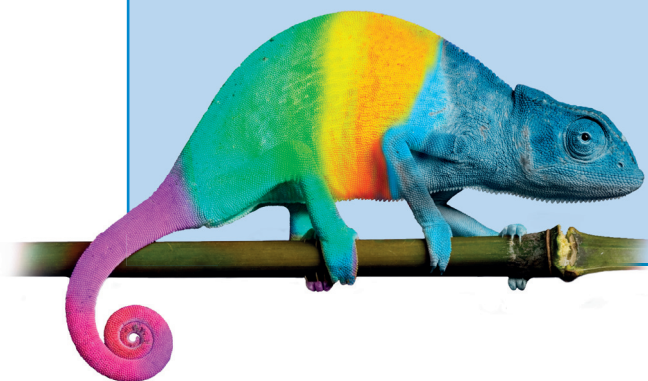
U heeft zelf applicaties ontwikkeld of laten ontwikkelen. Deze applicaties dienen onderhouden te worden. In technisch opzicht dienen ze aan te blijven sluiten bij nieuwe versies van applicatie-infrastructuur en in functioneel opzicht bij nieuwe wensen en eisen vanuit de business. Als u een beperkte IT-afdeling heeft dan is er snel de kans op achterstand, want deze mensen moeten ook nieuwe systemen ontwikkelen en bijblijven bij de technische ontwikkelingen. De totale kosten stijgen zonder dat er nog veel extra functionaliteit bij komt. **Tijd voor Info Support!**

Info Support neemt u graag de zorg voor uw applicaties uit handen. Wij zorgen dan dat deze applicaties blijvend klaar zijn voor overmorgen: stabiel maar wel steeds opnieuw aangepast aan technische en functionele eisen en wensen.

Wij hanteren daarbij de volgende fasering

1. Intake: code- en documentatiecheck;
2. Productie: stabilisatie en optimalisering applicatie;
3. Service Level Agreement (SLA): Afspreken garanties en resultaatverplichting.

Meer weten? Kijk dan op www.infosupport.com/applicatiebeheer.



INFO SUPPORT NIEUWS



In deze rubriek brengen wij u graag op de hoogte van het laatste nieuws vanuit onze organisatie. Voor een compleet overzicht kunt u terecht op onze website www.infosupport.com/nieuws. Wilt u het laatste nieuws in uw mailbox ontvangen? Abonneer u dan op onze digitale nieuwsbrief op www.infosupport.com/nieuwsbrief.



Erika Grotens, Marketeer

Stijging kosten in de GGZ: slecht nieuws of een logisch gevolg van nodige investeringen?

De laatste tijd is er veel te doen rond de stijgende kosten binnen de GGZ. Zo maakte M&I/Partners onlangs in haar ICT Benchmark GGZ bekend dat de IT-kosten binnen GGZ-instellingen het afgelopen jaar zijn gestegen naar 3.597 euro per werkplek. Dit is een stijging van 7 procent ten opzichte van vorig jaar. In de benchmark worden deze stijgende kosten met name verklaard door de stijgende kosten voor datacommunicatie en IT-personeel. Lees meer op: www.infosupport.com/StijgingKostenInDeGGZ

Regeerakkoord: veranderen is bewegen

Voorafgaand aan het akkoord leek het wel oorlog in corporatieland. De linies zijn opgetrokken. De een zegt 'we moeten afdragen', de ander zegt 'investeren is het credo'. De deskundigen buitelen over elkaar heen nu de paragraaf 'Woningmarkt' uit het regeerakkoord een nieuwe koers aangeeft. De sector is duidelijk aan het veranderen, maar welke kant op? Lees meer op: www.infosupport.com/Regeerakkoord_veranderen

Wegwijzer Sociale Media in de Zorg

De opmars van de Sociale Media is niet meer te stuiten, langzaam wordt deze nieuwe vorm van communicatie onderdeel van ons dagelijks leven. Ook in de zorgsector biedt deze nieuwe vorm van communicatie tal van mogelijkheden waaronder binding met de patiënt of bewoner, het communiceren vanuit de organisatie, transparant maken van de organisatie en processen... Maar wat is dat nu Sociale Media en wat zijn de mogelijkheden? Lees meer op: www.infosupport.com/WegwijzerSocialeMediaindeZorg

Meer informatie over onderhoud & vernieuwing is te vinden op:
www.infosupport.com/Applicatiebeheer
www.infosupport.com/professioneel-beheer-brochure.pdf

ONDERHOUD & VERNIEUWING

"Het aantal incidenten 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..."

Lässlo van Engeland, Informatiemanager
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

"Door de kennis en ervaring die Info Support inbrengt en de wijze van samenwerking is er sprake van een partnership."

Jan-Hein Willemse, directeur VECOZO

Meer referenties kunt u vinden op:
www.infosupport.com/referenties

COLOFON

Aan deze nieuwsbrief werkten mee:
Jan-Hein Willemse, Paul van Kuppevelt,
Maarten de Penning en Erika Grotens.
Vragen of opmerkingen over deze nieuwsbrief? Stuur ons uw reactie via marketing@infosupport.com.
Deze nieuwsbrief wordt elk kwartaal uitgebracht door Info Support.

© Info Support, Veenendaal 2013
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Info Support.