

Efficiënter applicatiebeheer

door: Paul van Kuppevelt

Applicatiebeheer bestaat in vele vormen en onder verschillende definities en termen. Naar mijn mening is applicatiebeheer het beschikbaar houden en handhaven van een applicatie, maar zeker ook het uitbreiden en vernieuwen van de applicatie. Om applicatiebeheer efficiënter in te richten zijn onderstaande zes punten van belang.

1. Denk al bij de projectstart na over het beheer

Beschouw applicatiebeheer niet als een afzonderlijk punt. Denk al bij de start van een traject voor systeemontwikkeling na over het beheer in het algemeen. Applicatiebeheer is dan een daadwerkelijk onderdeel van het totale project. De zogeheten service-acceptatiecriteria worden dan vanaf het begin meegenomen zodat de applicatie zo goed mogelijk in beheer wordt genomen en gehouden. Breng tijdens de projectfase goed de functionele en niet-functionele eisen in kaart, volgens bewezen standaarden en richtlijnen. Dit ondersteunt een efficiënte beheerfase. In de application lifecycle is de beheerfase immers de langste fase. Dus efficiency zal zich hier zeker lonen.

2. Eén leverancier biedt betere garanties

Voor een efficiënt applicatiebeheer is het aan te bevelen om technisch applicatiebeheer en infrastructuurbeheer van een informatiesysteem bij één leverancier onder te brengen. Met één aanspreekpunt is er betere totale controle over het gehele informatiesysteem. Een leverancier kan zo ook de beste

garanties geven vanwege diens gestandaardiseerde processen. Deze sluiten goed op elkaar aan en afspraken en de naleving daarvan zijn de verantwoordelijkheid van één leverancier.

3. Gebruik verschillende beheervormen

Er kan op drie manieren invulling gegeven worden aan applicatiebeheer.

- 1) Correctief beheer: reactief beheer dat is bedoeld om ad hoc afwijkingen van de standaardoperatie van het informatiesysteem zo snel mogelijk te herstellen.
- 2) Innovatief beheer: geplande wijzigingen worden doorgevoerd in de applicatie.
- 3) Preventief beheer: verstoringen binnen de applicatie worden voorkomen.

De combinatie van deze drie beheervormen waarborgt de doelstellingen van applicatiebeheer.

4. Testen

Om de kwaliteit van aanpassingen te waarborgen, is het continu testen van de nieuwe of gewijzigde functionaliteit een vereiste. Niet alleen de nieuwe, maar ook de bestaande functionaliteit moet bij



De kameleon past zich snel aan bij een veranderende omgeving. Uw applicaties ook? www.infosupport.com/applicatiebeheer.

een nieuwe release goed werken. Een dagelijkse test en controle op de code van de applicatie zijn daarom noodzakelijk.

5. Stel prioriteiten

Bij de uitvoering van applicatiebeheer is het belangrijk om prioriteiten te stellen. Wie wordt door de applicatie ondersteund? Welke componenten in de applicatie zijn het belangrijkste en welke minder belangrijk? Met deze kennis kan de prioritering goed worden ingeschat en kan er altijd adequaat worden gereageerd.

6. Waarborg de kwaliteit

Een gestandaardiseerde werkwijze helpt bij het waarborgen van de kwaliteit van de applicatie, maar ook van de dienstverlening. Een zogenaamde ontwikkelstraat biedt deze standaardisatie bij de ontwikkeling en uitvoering van applicatiebeheer. Doordat er gestandaardiseerd wordt gewerkt, kan extra capaciteit snel worden bijgeschakeld. Bovendien is de inwerktijd een stuk korter en blijft de kwaliteit op hetzelfde niveau. Daarnaast is een

OTAP-omgeving aan te bevelen. Alle aanpassingen worden hiermee gecontroleerd en goed getest naar productie gebracht. Zo blijft de kwaliteit van de applicatie gewaarborgd.

Met bovenstaande punten kan applicatiebeheer een stuk efficiënter worden ingericht. Vergeet niet dat een applicatie altijd een bedrijfsbehoefte van een klant vervult. Goed uitgevoerd applicatiebeheer kan hierbij van toegevoegde waarde zijn voor de klant.



Paul van Kuppevelt
is Service Delivery Manager
bij Info Support.

www.infosupport.com