



Voor u ligt de Info Support nieuwsbrief van november, met in dit nummer aandacht voor flexibel en efficiënt ontwikkelen van software. Een geheel nieuw onderwerp? Nee, dat niet. Het is een terugkerend thema bij Info Support. Maar niet alleen bij ons. IT is steeds meer een business enabler voor bedrijven. Toch blijft het kostenplaatje belangrijk, daarom moet software in 1 keer goed zijn. Continuous delivery zorgt voor een controleerbaar proces, waardoor een kortere time to market en hogere klanttevredenheid wordt bereikt tegen lagere kosten. Continuous Delivery is een methode van software ontwikkelen waarmee je je kunt onderscheiden van de rest, omdat het de mogelijkheid geeft om sneller en flexibeler in te spelen op de wensen van je klant.

BETERE DIENSTVERLENING MET CONTINUOUS DELIVERY

Klanttevredenheid wordt vooral bepaald door de mate van service die klanten ervaren. Deze service wordt grotendeels gedreven door proceskwaliteit en daarmee is IT een van de meest bepalende factoren in de strategie van iedere organisatie. Het is daarom belangrijk voor organisaties om kritisch te kijken naar hun ontwikkelmethodes en na te gaan of de huidige situatie tot IT-oplossingen leidt met optimale functionaliteit voor de eindgebruiker.

Flexibel, efficiënter en sneller kwaliteitssoftware ontwikkelen

Continuous delivery zorgt kort gezegd voor het aanpakken van de gehele levenscyclus van software - van analyse, ontwerp en cyclisch opleveren naar test, deployment en feedback - in één end-to-end-werkwijze. De verantwoordelijkheid voor de hele levenscyclus wordt ondergebracht in gezamenlijke teams en onderscheid tussen ontwikkelen en beheer vervaagt hierbij. Alle fasen van de levenscyclus worden verregaand geautomatiseerd met bewezen, standaard tooling die in de markt beschikbaar is. De invoering van continuous delivery zal leiden tot het vergroten van de kwaliteit van IT en het reduceren van de kosten die gemoeid zijn met IT.

Een agile ontwikkelaanpak alleen volstaat niet

Organisaties kiezen steeds vaker voor flexibelere manieren om software te ontwikkelen. IT is complexer geworden en daarom volstaat de traditionele 'waterval'-methode, waarbij duidelijk afgebakende fasen stap voor stap worden doorlopen, in de meeste gevallen niet meer. Hiervoor zijn de omgevingsfactoren te onzeker en is meer flexibiliteit vereist. Een logische

stap voor de IT-ontwikkeling is daarom om te kiezen voor een agile en iteratieve aanpak. Een agile-aanpak zorgt ervoor dat teams de juiste zaken ontwikkelen voor de business en er snel kan worden bijgestuurd door kort-cyclisch te werken. Dit heeft als grote voordeel dat het de flexibiliteit van het ontwikkelproces bevordert doordat functionaliteit in stappen wordt toegevoegd. Het ontwikkelteam functioneert beter, omdat ze de eerste ontwikkelfasen - analyse, ontwerp, bouw - niet afzonderlijk afhandelen. Toch is hiermee de kous nog niet af. Het nadeel van deze aanpak is namelijk dat de opvolgende testfase lang kan duren en dat er tijd overheen gaat voordat de software-implementatie is doorgevoerd in de productieomgeving. Beheerders hebben immers een drukke agenda en hun streven naar stabiliteit zorgt ervoor dat zij het aantal releases laag houden. De denkfout die men hierbij maakt, is dat deze aanpak zorgt voor tijdsbesparing. Aanvankelijk klopt deze redenering, maar omdat de implementatie vaak handmatig gebeurt, neemt het risico op fouten toe waardoor beheerders alsnog in de avond of het weekend doorwerken om het probleem te herstellen. Ook moet hierbij in gedachten gehouden worden dat software wel agile opgeleverd kan worden, maar dat als die stukken software in een paar releases worden gebundeld, de oplevering ineens een stuk minder iteratief is. Kortom, de agile-ontwikkelmethode is een stap in de goede richting, maar de grotere uitdaging voor organisaties is om zowel flexibeler als efficiënter en sneller software te kunnen opleveren.

Continuous delivery: een passende oplossing voor nieuwe uitdagingen

Om deze mate van flexibiliteit, efficiëntie en snelheid in softwareontwikkeling te behalen, kunnen organisaties het beste overgaan op de continuous delivery-methode. Deze methode is er juist op gericht om nieuwe ideeën zo snel en efficiënt mogelijk in productie te krijgen. Het opleveren van software wordt een iteratief proces waarbij continu kleine stukken functionaliteit automatisch worden uitgerold. Hierdoor komen deploy-stappen vaker in het OTAP (Ontwikkel, Test, Acceptatie en Productie)-proces voor, waardoor software releases vaker plaatsvinden en functionaliteit in een doorlopend proces wordt getest en stap voor stap wordt verbeterd. Doordat functionaliteit vaker en sneller kan worden opgeleverd, kun je beter op de behoeften van klanten inspelen. Het automatische testen zorgt er bovendien voor dat het team eerder inzicht krijgt in de kwaliteit van applicaties. Het voordeel is dat ontwikkelteams van eindgebruikers ook sneller feedback krijgen op de software. Eventuele fouten kunnen zo ook snel worden opgelost en verbeteringen eenvoudiger toegevoegd. Dit komt de dienstverlening naar de klant toe direct ten goede.

Realiseren van continuous delivery

Veel organisaties hebben baat bij het flexibeler, efficiënter en sneller ontwikkelen van software. Maar hoe realiseer je de continuous delivery? Het is belangrijk dat mensen, processen en tools goed zijn afgestemd. Ontwikkelaars, testers en beheerders werken intensief samen om in iteraties - kleinere brokken functionaliteit - functionaliteit van hoge kwaliteit op te leveren. Hierbij is niet alleen goede communicatie belangrijk, maar ook het volgen van de agile- en iteratieve processen. Verder moet precies duidelijk zijn hoe het uitrolproces opgezet is.

Hoe kan Info Support helpen?

Hoewel de voordelen van continuous delivery aantrekkelijk zijn, vinden veel organisaties het lastig om op eigen kracht over te stappen. Toch is er geen reden om dit niet te doen. Technische ondersteuning is vereist en het is raadzaam om de transformatie goed te begeleiden met de juiste kennis en expertise. Info Support is specialist in het ontwikkelen, beheren en hosten van software en helpt organisaties om de implementatie van continuous delivery te starten of voort te zetten. Zo kan iedere organisatie gebruik maken van de voordelen van continuous delivery. Op aanvraag inventariseren wij in hoeverre de continuous delivery-methode al past binnen de organisatie. Vervolgens geven we advies over welke verdere stappen eventueel nodig zijn om flexibel, efficiënt en in een kort tijdsbestek software van hoge kwaliteit te kunnen ontwikkelen. Bovendien beschikt Info Support over gespecialiseerde teams die al op basis van continuous delivery werken. Deze teams kunnen ingehuurd worden om als voorbeeld te fungeren. Eigen aanwezige IT-teams kunnen zo nieuwe technieken eenvoudig bestuderen en ontwikkeling middels continuous delivery stapsgewijs overnemen.

Dennis Joosten, business unit manager
en Johan Janssen, ontwikkelaar/ontwerper



Herman Mansveld, programmamanager bij ABN AMRO

KENNISMANAGEMENTSYSTEEM DANKZIJ CONTINUOUS DELIVERY BINNEN 2 WEKEN UP AND RUNNING

De SopStore van ABN AMRO Bank N.V. ondersteunt medewerkers bij het doorlopen van vaste procedures (ook wel werkinstructies genoemd) met klanten. In de SopStore kunnen medewerkers zelf werkinstructies opstellen die veelal beter aansluiten bij de lokale omstandigheden dan centraal opgestelde instructies. Ook collega's kunnen deze instructies gebruiken en ze interactief van opmerkingen en tips voorzien: dit leidt uiteindelijk tot een verdere kwaliteitsverbetering.

De SopStore is gebaseerd op Info Supports kennismanagementsysteem knowNow en combineert de vakbekwaamheid en kennis van de medewerkers met kennistechnologie. Hij is bovendien een praktijkvoorbeeld van Continuous Improvement. Herman Mansveld vertelt hoe het gelukt is "iets baanbrekends voor grote organisaties" tot stand te brengen.

Herman is bij ABN AMRO programmamanager bij TOPS, het organisatieonderdeel dat alle operationele processen faciliteert. "Je ziet dat werkinstructies die op een hoofdkantoor zijn bedacht, vaak niet aansluiten bij de wensen en vragen van de individuele klant. Werkinstructies heten bij ons overigens 'sops' (standard operational procedures)." Om de klant toch optimaal van dienst te zijn gaan medewerkers "improviseren of ze gaan eigen werkinstructies volgen." Het nieuwe systeem lost deze problemen op doordat er juist gebruik wordt gemaakt van de vakbekwaamheid, ervaring en lokale kennis van de medewerkers, in plaats dat deze worden beperkt.

SopStore

Sops zijn als het ware slimme vragenlijsten die de bankmedewerker op de snelste manier en gegeven de situatie van de individuele klant naar het einddoel van de procedure loodsen, zoals een navigatiesysteem. Dankzij de inzet van technieken van crowd sourcing en sociale media vinden medewerkers het leuk hun kennis te delen. KnowNow, het platform van Info Support dat als basis voor Sopstore is gebruikt, zorgt ervoor dat de sops goed worden gemanaged: "zij zijn eenvoudig te vinden, bij wijzigingen van een sop word je per mail geïnformeerd, je krijgt reacties en statistieken.

Continuous Delivery

Voor de SopStore is Continuous Delivery toegepast. Dit is een uitbreiding op 'agile' ontwikkelmethodieken, waarbij ontwikkeling, test en beheer in één team samenwerken; de methodiek is daarmee zeer geschikt een constante stroom van nieuwe functionaliteit aan een productieomgeving toe te voegen.

Herman is tevreden met de samenwerking en enthousiast over de methode waarmee is gewerkt.

"Binnen twee maanden hadden we de eerste werkende versie gebouwd. Na de eerste positieve evaluatie voegden we er steeds nieuwe elementen aan toe. Ook de opname van een nieuwe sop is een uitbreiding van de store. Zie het als het direct uitrollen van een nieuwe release."

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

Info Support sluit partnerovereenkomst met TARGIT

Info Support gaat een samenwerking aan met TARGIT, een leverancier van Business Intelligence & analytics-oplossingen. De twee partijen gaan de oplossing TARGIT Decision Suite gezamenlijk aanbieden aan klanten in Nederland.

Meer informatie: www.infosupport.com/Partnership-TARGIT

Profijt van banden met het hoger onderwijs

Info Support gelooft niet in offshoring. "Ons doel is vakmatig beter te zijn dan ontwikkelaars in India", zegt Herman Gerdson, HR-manager van de software-ontwikkelaar uit Veenendaal. Maar dan moet je wel de crème de la crème van de Nederlandse informatici binnen halen. Dat vereist nauwe banden met onderwijsinstellingen.

Meer informatie: www.infosupport.com/AG_Profijt_banden_hoger_onderwijs

Info Support team uitgeroepen door SIG tot best presterend team

Info Support is door de Software Improvement Group (SIG) uitgeroepen tot best presterende team. De SIG heeft samen met de Universiteit Tilburg onderzocht wat de efficiency en effectiviteit bepaalt van softwareontwikkelteams. In het onderzoek zijn 29 softwareontwikkelteams beoordeeld op de onderdelen communicatie, expertise, samenhang, samenwerking, vertrouwen en diversiteit. Het c2Wmo team van Info Support eindigde bovenaan.

Lees 5 tips op: www.infosupport.com/Hoog-scores-op-softwareontwikkeling

Meer weten over Continuous Delivery?

Kijk dan op:

www.infosupport.com/FinancieleDienstverlening

www.infosupport.com/Whitepaper-continuous-delivery.pdf

CONTINUOUS DELIVERY VOLGENS

Gartner, Inc.

"Continuous delivery can seem like an unattainable goal for many IT organizations. Despite the hype, continuous delivery does not require a superstar group of developers. Good agile practices, Kanban and DevOps can provide the structure to safely deploy new code on a daily basis."

Wikipedia

"Continuous Delivery (CD) is a pattern language used in software development to automate and improve the process of software delivery. Techniques such as automated testing, continuous integration and continuous deployment allow software to be developed to a high standard and easily packaged and deployed to test environments, resulting in the ability to rapidly, reliably and repeatedly push out enhancements and bug fixes to customers at low risk and with minimal manual overhead."

COLOFON

Aan deze nieuwsbrief werkten mee: Dennis Joosten, Johan Janssen, Herman Mansveld 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 vervoelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Info Support.