

Magazine
Macaw

IT-nieuws, trends en ontwikkelingen



Mechan Partners

van post-its naar een gedegen relatiebeheer
met Microsoft Dynamics CRM Online

Colofon

Macaw Magazine is een uitgave van Macaw.

Vormgeving & productie

Annemarie Hendriks
Tim de Groot

Eindredactie

Het meisje met de rode pen
(Kira Verweij) en
Patrick van Aalst

Aan dit nummer werkten mee:

Annemarie Hendriks,
Antoni Dol, Dirk Zekveld,
Eric Kwerreveld, Michel Heijman,
Niels de Groot, Peter Roling,
Roel Bergsma en William van der Pijl.

Vragen? Mail de redactie

redactie@macaw.nl

Beeld

iStock, Macaw

Drukwerk

Drukkerij Brummelkamp,
Hoofddorp

Copyright ©

Niets uit deze uitgave mag worden overgenomen en/of op enigerlei wijze worden gereproduceerd zonder schriftelijke toestemming van Macaw.

Macaw
Beechavenue 140
1119 PR Schiphol-Rijk
Tel: +31 20 851 0510

Macaw Magazine ook digitaal ontvangen?
Abonneer u via www.macaw.nl

Inhoud

03 Voorwoord

04 Mechan Partners

Van post-its naar een gedegen relatiebeheer

08 De Cloud Aviator. U bent de piloot, kies het vliegtuig en *take control*

12 Neem je de teleurstelling voor lief?

14 Windows Azure: Internet-oplossingen in de cloud

18 Business Case: Bewust bouwen

22 Technology update

24 Environmental Ship Index (ESI). Een beloningssysteem voor schonere schepen

Over Macaw | Macaw is Nederlands grootste uitsluitend op het Microsoft platform gespecialiseerde IT-dienstverlener, met vestigingen in Schiphol-Rijk, Barendrecht en Apeldoorn. Onze voornaamste kracht is onze diepgaande kennis van de nieuwste Microsoft-technologie en van de aanpak en uitvoering van innovatieve projecten. Deze kennis is gebundeld in drie Solution Centers en twee Service Centers die zich richten op het realiseren van collaboratieve portalen, ECM systemen, internet en commerce sites, business solutions, CRM systemen, applicatiebeheer en hosting diensten.

28 Cloud-integratie. Het sleutelcomponent in het stroomlijnen van de bedrijfsprocessen

32 Hybride scenario's: Uw doelen, uw tempo

35 Microsoft Healthcare Cloud Initiative

36 Heliomare bouwt webspreekuur met Microsoft Office 365

38 ALT= The Next Web Editor

39 Nieuws

40 Incidentbeheer = gebruiksondersteuning



Gebakken lucht

In de beginjaren kreeg ICT wel eens een stempel opgedrukt van (het verkopen van) 'gebakken lucht'. In de daaropvolgende periode is de markt volwassen geworden en waren we zo'n beetje van dat imago af. En wat zien we nu? Een hot topic is 'Cloud'! Daarmee lijkt de cirkel rond, de markt vraagt nu zelf om (iets uit de) lucht te kunnen kopen!

Zonder gekheid, het gaat om 'Cloud Computing'. En, zoals zo vaak, wordt de Engelse benaming gebruikt en is er geen gangbare Nederlandse vertaling voorhanden.

De term 'Cloud' is ontleend aan Internettechnologie waarbij, in tegenstelling tot vaste telefonie, het niet duidelijk is hoe bepaalde verbindingen lopen, hetgeen in schema's veelal werd aangeduid met een wolk. Daarbinnen worden verbindingen gedeeld, wat efficiënter en kostenverlagend werkt.

Cloud Computing is een logisch vervolg hierop, waarin het niet alleen meer gaat over gedeelde verbindingen, maar ook over gedeelde infrastructuur, computermiddelen en softwarediensten, waarbij het voor de afnemer niet duidelijk is hoe de verbindingen lopen en waar de infrastructuur, computermiddelen en gegevens zich in het netwerk bevinden.

Technisch is Cloud Computing al langer haalbaar, een jaar of 10 geleden hadden we begrippen als ASP (Application Service Provider) en SaaS (Software as a Service), waarbij via Internet softwarepakketten en applicaties als dienst worden aangeboden. Cloud Computing gaat met platformen en infrastructuur als dienst een stuk verder en wordt volledig omarmd door grote spelers, zoals Amazon, Google, IBM, Microsoft en Salesforce.com. Hiermee speelt Cloud Computing in op de vraag in de markt naar grotere flexibiliteit, snelheid en kwaliteit van IT-oplossingen, tegen lagere kosten/overhead en met zo min mogelijk investeringen vooraf.

Ook Macaw omarmt de cloud ontwikkelingen en is gestart met de Cloud Aviator campagne. Meer over de cloud en andere nieuwigheden, trends en ontwikkelingen kunt u lezen in dit magazine.

Ik wens u veel leesplezier!

Patrick van Aalst
Algemeen Directeur

Mechan Partners

Van post-its naar een gedegen relatiebeheer

Tevreden klanten behoren tot de belangrijkste bezittingen van een onderneming. De noodzaak om de relatie met bestaande klanten goed te onderhouden en vooral ook inzichtelijk te maken gaat een steeds grotere rol spelen. Dit is ook het geval bij Mechan Partners, leverancier van onderdelen voor de land- en tuinbouwmechanisatie. Hier werden afspraken met dealers vaak nog op blocnotes of post-its geschreven. Een gesprek met Bas Mulder (directeur) en Gerard Bolding (manager verkoop binnendienst) over hoe zij dit proces geautomatiseerd hebben.



door Annemarie Hendriks

Annemarie is marketeer en houdt zich bezig met externe communicatie en organisatie van evenementen.



Mechan Partners koppelt telefooncentrale aan CRM Online

Als onderdeel van de Mechan Groep is Mechan Partners verantwoordelijk voor de onderdelenvoorziening van de aangesloten importeurs van de Mechan Groep. Daarnaast voorziet Mechan Partners vanuit drie vestigingen in Achterveld, Steenwijk en Gembloux (België) dagelijks de dealerorganisaties in de hele Benelux van originele onderdelen voor de land- en tuinbouwme-

chanisatie. In totaal werken er 35 personen bij Mechan Partners.

We hebben te maken met verschillende culturen en die moeten we wel op één lijn krijgen.

Mechan Partners Way of Life

"Ongeveer vier jaar geleden hebben we een nieuw verkoopconcept gelanceerd. We willen een langdurige relatie ontwikkelen met de dealers (partnership), in plaats van louter

een leverancier/klant relatie in stand houden," vertelt Bas Mulder. "Daarbij hebben we te maken met verschillende culturen en die moeten we op één lijn krijgen, we noemen dit de 'Mechan Partners Way of Life'. Dit nieuwe verkoopconcept sloeg aan en we zijn de afgelopen jaren enorm gegroeid," vervolgt Mulder.

Het dealerkanaal van Mechan Partners bestaat uit tweehonderd vaste contacten en daarnaast zijn er nog ongeveer duizend overige klanten en dealers. De dealers geven hun bestellingen telefonisch of per fax door aan de verkoopbinnendienst of bestellen via de website. Afspraken die met deze dealers worden gemaakt, ook door de vertegenwoordigers, werden voorheen nog op blocnotes of post-its geschreven of zaten in de hoofden van mensen.

Mulder: "Op een gegeven moment merkten we tijdens salesmeetings dat een aantal zaken niet helemaal goed ging, omdat niet inzichtelijk was wat

er precies was afgesproken. Hier ontstond de eerste behoefte aan een centraal relatiebestand en het sloot gelijktijdig aan op onze ambitie om de communicatie met dealers verder te professionaliseren."

Draagvlak

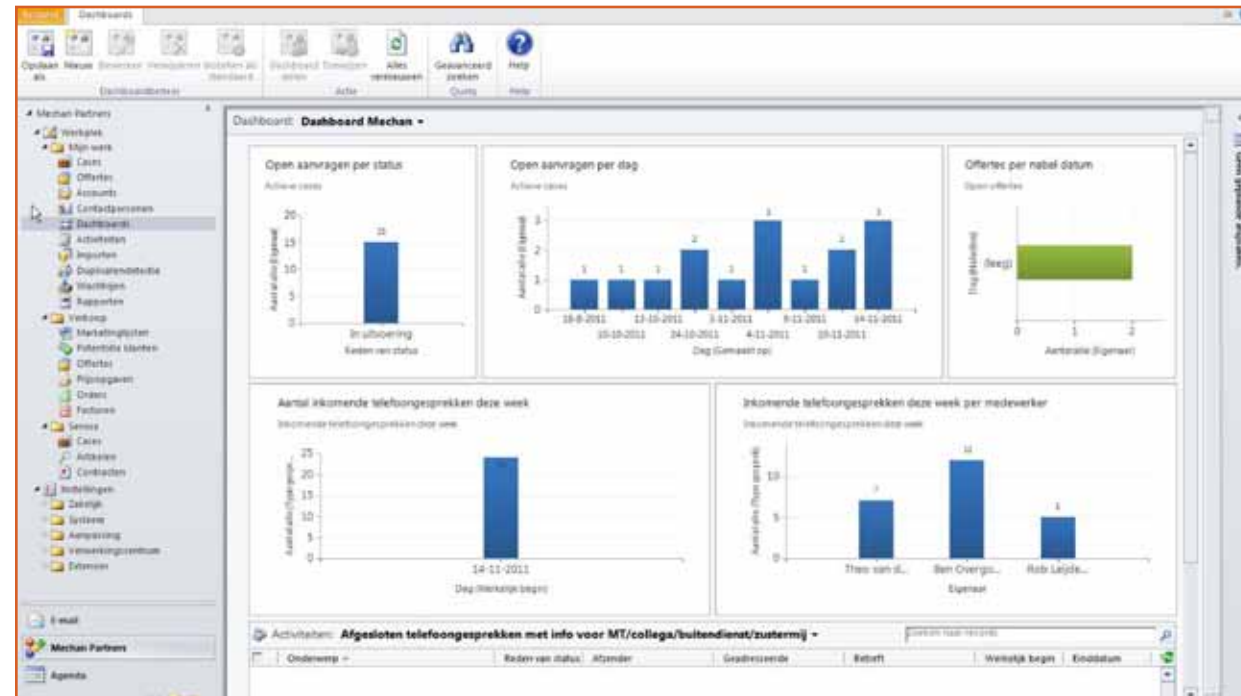
Omdat Mechan Partners nog onbekend was met CRM is Bas Mulder zelf gaan pionieren en via een relatie bij Macaw terecht gekomen. De keuze voor Microsoft Dynamics CRM Online was snel gemaakt. Ten eerste omdat Mechan Partners de drempel voor de binnendienst zo laag mogelijk wilde houden en de CRM-schermen sterk overeenkomen met de vertrouwde Office-omgeving (Outlook, Word, Excel). Ten tweede omdat het als een stand-alone-systeem kon draaien en geen gevolgen zou hebben voor de bestaande infrastructuur. Hiermee werd de IT-afdeling van de Mechan Groep ontlast. Tot slot speelden ook de kosten mee die door de online variant lager uitvielen omdat er niet geïnvesteerd hoefde te worden in hardware.

Mulder: "De IT-afdeling van de Mechan Groep was in eerste instantie sceptisch en terughoudend omdat we buiten hen om een IT-project gingen starten. We hebben de CFO toen meegenomen naar Macaw waar hij een presentatie over de oplossing heeft gezien. Hij was daarna ook overtuigd en daarmee kregen we draagvlak om door te gaan met het implementeren van onze CRM-oplossing."

Koppeling

"Een belangrijk argument voor de keuze van het CRM-systeem was een koppeling met onze telefooncentrale. Als een dealer belt, is nu direct zichtbaar wie het is doordat in het systeem de telefoonnummers aan de contactpersonen zijn gekoppeld. Er wordt direct een CRM-scherm geopend met alle gegevens van en gemaakte afspraken met die dealer. De werking hiervan was cruciaal voor het succes en het doorgaan van het project", vertelt Gerard Bolding.

Voor de koppeling met de telefooncentrale is gebruik gemaakt van een TAPI (Telephony Application Programming Interface) driver en een CRM



CRM Dashboard: overzicht van het aantal calls dat wekelijks binnenkomt per medewerker weergegeven

add-on. TAPI is een Microsoft Windows standaard waarmee onder andere telefoonnummers kunnen worden gekozen via telefooncentrales of modems die deze TAPI-standaard ondersteunen.

“Het probleem waar we met de telefoonkoppeling onder andere op stuitten, was dat onze telefooncentrale draaide op de server van het bedrijf naast ons. Om te kunnen koppelen naar het CRM-systeem hadden we een eigen server nodig. We hebben het nu omgedraaid en de buurman draait op onze server.

Achteraf gezien heeft dit best veel tijd in beslag genomen en is het een leermoment geweest voor zowel Mechan Partners als Macaw. Er is in eerste instantie iets te makkelijk over gedacht door Macaw,” vertelt Bolding.

Makkelijk toegankelijke informatie is de eerste stap naar verbetering van processen. In samenwerking met een CRM-consultant van Macaw zijn de processen inzichtelijk gemaakt en is bepaald welke informatie er vastgelegd moest worden. Op basis van deze informatie kon het CRM-systeem ingericht worden.

Omdat Microsoft Dynamics CRM is geïntegreerd met Outlook hoeven de medewerkers van

Mechan Partners niet te werken met verschillende applicaties. CRM hoeft dus niet apart opgestart te worden en sluit daarmee naadloos aan op de werkzaamheden die de binnendienstmedewerkers al hadden. Telefoongesprekken en e-mails die beantwoord en verstuurd worden vanuit Outlook, worden direct opgeslagen in het CRM-systeem. Andersom kunnen data uit het CRM-systeem weer eenvoudig vanuit Outlook benaderd en gebruikt worden.

Cultuur

Bij Mechan Partners is de cultuur de afgelopen tijd omgeslagen. Het digitaal werken raakt steeds verder ingeburgerd en brengt allerlei positieve veranderingen met zich mee. In het verleden keken vertegenwoordigers bijvoorbeeld alleen op maandag, de vaste kantoordag voor de buitendienst, naar mails en daarna de hele week niet meer.

Mulder: *“Met dat ingesleten patroon hebben we*

CRM-data en functionaliteiten uit het CRM-systeem kunnen eenvoudig vanuit Outlook benaderd worden.

wel te maken en daarom is het belangrijk het gebruik van het CRM-systeem te stimuleren. We willen onze mensen enthousiasmeren om zo draagvlak te creëren. De verkoop binnendienst werkt al goed met het CRM-systeem, er worden zelfs competitities gehouden wie de meeste calls vastlegt in het CRM-systeem. De buitendienst moeten we nog wat meer prikkelen.”

orders en orderafspraken in te voeren. Zo kan ook de verkoopbinnendienst zien wat er met de dealers is afgesproken.

Tot slot

Met het CRM-systeem is een goede basis gelegd waarin de communicatie en afspraken met de dealers vastgelegd worden. Er kan een historie opgebouwd worden en het sluit aan bij de ambitie om de dealercontacten verder te professionaliseren.

Van papieren aantekeningen naar een geautomatiseerd proces is wel een verandering voor de organisatie, zeker naast de explosieve groei die Mechan Partners de afgelopen jaren heeft doorgemaakt. De belangrijkste focus is dan ook nu het afronden van de implementatiefase en de medewerkers succesvol laten werken met CRM.

“Binnen de Mechan Groep zijn wij qua ICT het meest innovatief, wij lopen vooruit op de rest van de groep. Voor de toekomst plannen wij uitbreiding van het assortiment en markten waarin we actief zijn. Het gebruik van het CRM-systeem is dan essentieel omdat het een vast onderdeel van het primaire proces is,” aldus Bas Mulder. ■



Microsoft Dynamics CRM 2011 heeft standaard een koppeling naar de smartphone

Om de digitale inhaalslag te ondersteunen laten we onze vertegenwoordigers nu niet meer alleen met de laptop werken, maar ook met smartphones, om onderweg e-mails te kunnen lezen of



Bas Mulder (links) en Gerard Bolding (rechts) van Mechan Partners

De Cloud Aviator

U bent de piloot, kies uw vliegtuig en take control



De wereld van vandaag is sterk in beweging. En hoewel veel van die beweging reeds was voorspeld of in ieder geval was te voorzien, hebben veel bedrijven, markten, landen en zelfs hele continenten last van de onvoorziene en ongewenste kanten ervan. Concurrentieposities staan onder druk door de toenemende massaproductie in het oosten en toetreding van steeds meer bedrijven op de thuismarkt door meer toegankelijke technologie. Koopkracht en investeringsklimaat drogen op door de over elkaar heen buitende financiële crises, terwijl de roep om 'meer' (waar voor geld, kwaliteit en invloed) van de consument alleen maar sterker wordt. De winnaars weten zich juist nu te onderscheiden door sneller en flexibeler te zijn en beter en meer te leveren. En dat tegen lagere kosten. Het is tijd om keuzes te maken. Het is tijd om de controle weer in eigen hand te nemen. Fly the Cloud.

door William van der Pijl

William is General Manager van Macaw Enterprise Services en is verantwoordelijk voor de aansturing van de strategische dienstverlening en uitvoering van complexe projecten bij grote klanten.



Macaw helpt u te transformeren naar de cloud

De massaproductie tegen zeer lage kosten in landen als China en India zorgen voor grote beroering in de markt. Om in deze turbulentie en het slechte zicht de koers vast te houden zullen bedrijven volledig moeten vertrouwen op de informatie van hun omgeving. Slimme bedrijven kiezen ervoor om hun klanten een aangenamere

Cloud technologie biedt
grotere flexibiliteit,
snelheid en kwaliteit in
combinatie met lagere
kosten en overhead.

vlucht te bezorgen door boven de storm uit te stijgen en zich in hun eigen kracht, op kwaliteit, te onderscheiden. Snel goede beslissingen kunnen nemen om te reageren op marktontwikkelingen is daarbij essentieel. De business manager en marketing manager hebben

meer flexibiliteit en een kortere time to market nodig om producten en campagnes sneller en effectiever te kunnen lanceren. Goede ideeën van vandaag moeten morgen al effect kunnen sorteren. Gedreven door mogelijkheden en niet door beperkingen.

Terwijl het verre oosten zich laat gelden als nieuwe economische wereldmacht, lijkt de zon naar het westen echter steeds sneller onder te gaan. De politieke balans in het Midden-Oosten is zoek en Arabische olie exporterende landen spreken van een noodtoestand en de wens om een financieel noodfonds. De Eurolanden rollen van de ene eurocrisis in de andere en schuldenlasten van de meeste westerse landen zijn als getal niet eens meer uit te spreken (op 25 november 2011 bedroeg de staatsschuld van de VS 15.047.991.504.929 dollar en groeit deze met bijna 4 miljard dollar per dag). Het is dan ook niet verwonderlijk dat alle ogen nu gericht zijn op de (ontbrekende) financiële middelen.

IT-managers willen daarom af van alle technische en infrastructurele overbagage, zodat ze tegen lagere kosten een effectievere bijdrage hebben aan het succes van de business en daarbij de controle hernemen over de betrouwbaarheid, veiligheid en functionaliteit van hun dienstverlening.

Cloud technologie biedt grotere flexibiliteit, snelheid en kwaliteit, in combinatie met lagere kosten en overhead. Gecombineerd met de juiste interne en externe dienstverlening geeft het u als business, marketing of IT-manager de mogelijkheid het stuur in eigen handen te nemen.

Cloud technologie en oplossingen zullen in 2012 een belangrijke vlucht nemen en wij willen u bijstaan in het maken van de juiste strategische keuzes en realiseren van oplossingen die direct van waarde zijn voor uw organisatie. Macaw is ervan overtuigd dat voor het succes van uw business u zelf in de 'pilot seat' moet zitten en met uw kennis en inzicht de beste koers moet kunnen uitzetten, waarbij alle daartoe beschikbare en noodzakelijke IT-middelen uw efficiency verhogen en alle overtollige bagage is achtergelaten.

Uit deze overtuiging is onze **Cloud Aviator** campagne geboren, waarmee we in 2012 van start gaan en met u deze maand alvast een testvluchtje willen maken. U als gezagvoerder, of Cloud Aviator, stelt uw eigen doelen en kiest de daarbij gewenste oplossingen. Gaat u voor de korte afstand, snelheid en wendbaarheid? Dan is de M-Jet met business oplossingen voor de kleinere organisatie iets voor u. Bent u daarnaast op zoek naar de belangrijke efficiency en kwaliteitsverbetering om de middellange afstand, dan is de M737 uw kist. Zoekt u de strategie voor langere termijn en op intercontinentale afstanden, dan stellen we u het vlaggenschip, de M747, voor met oplossingen voor Enterprise organisaties. U bent de piloot, kies uw vliegtuig en take control!

M-Jet: Maximize range with speed

De Cloud biedt voor kleinere (onderdelen van) organisaties en zelfstandigen een unieke kans om eenvoudig gebruik te maken van Enterprise

functionaliteiten en productiviteitsmogelijkheden die voorheen buiten bereik lagen. Door oplossingen uit de Cloud af te nemen, heeft u een groter bereik naar klanten en medewerkers en kunt u sneller en efficiënter samenwerken, waarbij iedereen altijd en overal toegang heeft tot hun documenten, projecten of offertes. Ongeacht of u thuis werkt, onderweg of op kantoor bent en of u dat met telefoon, pc of tablet doet. En betekent dat succes voor u dat u groeit, dan merkt u dat nieuwe medewerkers eenvoudig toegevoegd kunnen worden aan uw Cloud omgeving. In het Cloud licentiemodel betaalt u immers per gebruiker per maand.

Macaw levert Cloud oplossingen voor uw organisatie zodat u zich kunt blijven richten op de primaire doelstellingen van uw organisatie.

M737: Maximize capacity with endurance

De Cloud is voor middelgrote organisaties een mogelijkheid om meer te doen met geïntegreerde oplossingen en tegelijkertijd te kunnen besparen op IT-kosten. Naarmate er meer oplossingen uit de Cloud worden afgenomen, hoeft u zelf niet te investeren in nieuwe infrastructuur zoals servers en netwerken. Daardoor is uw IT-capaciteit maximaal beschikbaar om te werken aan innovatieve en strategische projecten en naadloos aan te sluiten op de wensen en ontwikkelingen vanuit de business. Nieuwe initiatieven kunnen sneller door de IT-afdeling gefaciliteerd worden, waarbij de grip op en betrouwbaarheid van het platform blijft gehandhaafd. Voor de business houdt dit in dat een omgeving wordt gecreëerd waar gewerkt kan worden vanuit mogelijkheden in plaats van beperkingen, snel noodzakelijke koerswijzigingen kunnen worden doorgevoerd en producten zo goed en snel mogelijk landen in de markt.

De Cloud verbindt mensen zonder digitale werkplek aan de organisatie. Medewerkers kunnen vanuit het veld of thuis via hun eigen PC, mobiel of tablet deelnemen aan het digitale werkproces, met behulp van digitale documenten, websites of zelfs in beeld en geluid via Lync (instant messaging). Zo kan de HR afdeling via de Cloud een veel directere communicatie met medewerkers opzetten (doorgeven roosterwijzigingen, verlofdagen, digitale salarisstroken, declaraties), terwijl dat nu vaak nog via papier gebeurt.

Macaw kan voor uw organisatie een volledig geïntegreerd business platform in de Cloud realiseren met oplossingen die bij de primaire processen van uw organisatie aansluiten.

M747: Maximize value with quality of service

De IT is van strategische waarde binnen uw Enterprise organisatie en vormt in veel gevallen een bedrijfskritiek onderdeel van uw totale bedrijfsvoering. Cloud technologie zal een logisch onderdeel van uw huidige of toekomstige strategie vormen en zal een steeds belangrijkere bijdrage leveren aan uw gehele bedrijfsresultaat. U bent als manager op zoek naar een partner die uw strategie begrijpt en uitdaagt, maar vooral concreet vorm kan geven in tactische plannen en praktische implementatie, met als resultaat één geïntegreerd, efficiënt en betrouwbaar IT-landschap.

Macaw biedt diensten aan Enterprise ondernemingen op het gebied van strategische consultancy, programma management en implementatie van geïntegreerde Enterprise Cloud oplossingen.

Clear for take off?

Welke kist u ook vliegt en welk vliegplan u wenst te volgen, Macaw is uw verkeersleider en helpt u uw bestemming op de meest veilige en efficiënte manier te bereiken. Ook als u zo nu en dan even in zwaar weer terecht komt, helpen wij u graag om met zo min mogelijk tijd- en kostenverlies uw vliegplan aan te passen.

Ontdek meer op www.cloudaviator.nl of neem contact met ons op via cloud@macaw.nl. ■

Een aantal cloud diensten van Macaw:

Cloud Briefing

In een dagdeel bespreken we de mogelijkheden van de Cloud voor uw organisatie. Hierbij komen naast de functionele mogelijkheden ook zaken als infrastructuur, wet- en regelgeving, de veiligheid van uw data in de Cloud en de voor- en nadelen van het overstappen naar de Cloud aan bod. Tenslotte zullen we inzoomen op welke services en support (intern en extern) er nodig zijn bij uw Cloud oplossingen.

Digitale werkplekken (Office 365)

De cloud diensten die op dit moment beschikbaar zijn, stellen organisaties in staat hun digitale werkplek (samenwerken, communiceren, informatie delen) geheel of gedeeltelijk vanuit de Cloud te faciliteren. Op basis van een inventarisatie van uw korte en lange termijn doelen kunnen we samen met u de roadmap (vliegplan) van de digitale werkplek vaststellen en de benodigde projecten definiëren en uitvoeren.

E-mail en Instant Messaging (Office365)

Veel organisaties willen kosten besparen op e-mailbeheer en Instant Messaging (IM) functionaliteiten. Exchange Online eventueel in combinatie met Lync Online bieden hierin mogelijkheden. Een mogelijkheid hiervoor is bijvoorbeeld een hybride oplossing waarbij u de Cloud gebruikt in combinatie met lokaal geïnstalleerde producten. Op basis van een analyse adviseren we u over de mogelijkheden en kunnen u begeleiden bij het implementatie of migratie traject. Lees ook het artikel 'Uw doelen, uw tempo' op [pagina 32](#).

Websites (Azure)

Als u behoefte heeft aan een website waarbij het aantal bezoekers snel kan groeien of er is sprake van (on)voorspelbare piekbelasting, kan de Cloud een oplossing bieden. Gebaseerd op uw scenario geven wij een advies over de optimale oplossing voor u en faciliteren we een eventuele implementatie. Lees ook het artikel 'Internet-oplossingen in de Cloud' op [pagina 14](#).

Cloud Simulator

Bent u nog niet zeker of u helemaal 'clear for take off' bent? Neem dan plaats in één van onze simulatoren en train uw vaardigheden als piloot, navigator en gezagvoerder!

Office 365 simulator

Wilt u eerst ervaren wat samenwerken in de Cloud voor uw organisatie kan betekenen? Wij bieden u kosteloos 30 dagen een Office 365-proefomgeving (SharePoint, Exchange, Lync) aan.

CRM Online simulator

Wilt u eerst ervaren wat CRM Online voor uw organisatie kan betekenen? Wij bieden u kosteloos 30 dagen een CRM Online proefomgeving aan.

Geïnteresseerd? Stuur dan een e-mail naar cloud@macaw.nl

Neem je de teleurstelling voor lief?



Peter Roling
Solution Consultant

De echt oudgedienden onder ons weten het nog wel. In 1988, jawel, riep Henny Huisman in de Soundmixshow de televisiekijkers op te bellen 'naar de studio' en hun voorkeur voor de winnaar van de finale kenbaar te maken. Maar liefst zes miljoen mensen keken naar het programma (niet slecht, gezien het aantal Nederlanders in die tijd) en één miljoen daarvan pakten tegelijkertijd de telefoon. Niemand had dat voor mogelijk gehouden en het gevolg was dat op diverse plekken in Nederland de telefooncentrales compleet vastliepen. Zelfs de alarmnummers konden niet meer gebeld worden. Maar goed, dat was vroeger en hoewel veel zaken vroeger natuurlijk beter waren dan nu, zijn we qua techniek wel veel verder dan toen. Althans, dat zou je denken.

Begin dit jaar zat ik om 10:00 uur voor mijn computer om mij aan te melden voor de Dam tot Damloop. Voor de niet-hardlopers: de Dam tot Damloop is een jaarlijks hardloop-evenement en de route van 16 kilometer loopt van Amsterdam naar Zaandam. Er mogen 35.000 tot 40.000 mensen aan meedoen (het precieze aantal varieert op de website). Een uur nadat de inschrijving was geopend, lag de site al plat en was er werkelijk geen doorkomen aan. Geen idee hoeveel mensen zich probeerden op te geven maar het zal een veelvoud zijn van 40.000 man, want de Dam tot Damloop staat erom bekend snel uitverkocht te zijn.

Ergens snap ik het ook wel. De inschrijving van de Dam tot Damloop gaat via inschrijven.nl, een website die heel veel inschrijvingen van sportevenementen regelt. En er zijn naar mijn weten niet veel evenementen die zo populair zijn als de Dam tot Dam. In de hardloopwereld zijn wedstrijden als de Marathon Rotterdam, City Pier City Loop en Zevenheuvelenloop ook populair, maar deze evenementen zijn niet in een paar uur volgeboekt. De inschrijvingen verlopen daar veel gelijkmatiger. Moet je dan als inschrijven.nl echt je website schalen op deze enkele en incidentele piekbelasting en de kosten daarvan maandelijks accepteren?

Of neem je de teleurstellingen op die ene dag in het jaar voor lief?

Uiteindelijk zijn we technisch natuurlijk wel veel verder dan in 1988. Had iemand destijds de respons rondom Henny Huisman's oproep kunnen en durven voorzien, zonder uitgelachen te worden, dan had de organisatie toch echt tegen behoorlijke praktische problemen aangelopen. Een telefooncentrale bouw je eenvoudigweg niet zomaar uit, daarvoor moet je een monteur op pad sturen. Maar als het gaat om webservers is het uitbreiden wel een stuk makkelijker geworden. We hebben servers in de cloud staan en servercapaciteit is geen werk meer van monteurs met soldeerbouten, maar van beheerders met één enkele muis.

Scale-out scenario's bij piekbelasting vormen wat mij betreft de belangrijkste reden om de cloud in te gaan. Dat kun je met traditionele hosting moeilijker voor elkaar krijgen. Zelfs scale-out scenario's met extra virtuals op een eigen host zijn duur en bewerkelijk. Nee, de cloud lijkt bijna gemaakt voor een case als de inschrijving voor de Dam tot Damloop. Wat is er mooier dan dat er op 1 april even een verzameling servers bij wordt geklikt en dat deze op 2 april 's avonds al weer uit gaan. Dan loopt het ongetwijfeld veel beter. En in de cloud vallen de extra kosten vast mee.

Uiteindelijk was de Dam tot Damloop weer uitverkocht. Zo is het dan ook wel weer. Via twitter kwam ik erachter dat ik mij via de link naar de goede doelen inschrijvingen alsnog kon inschrijven voor de gewone trimloop. Blijkbaar waren er wel diverse front-end servers in gebruik, maar zie die maar eens te vinden. Alleen de creatieve diehards zijn nu wellicht ingeschreven. Maar de organisatie kon weer opgelucht ademhalen, het event was weer vol en pas volgend jaar april is het weer zover en zal de drukte op de website weer toenemen. Maar met een hoofdsponsor als Nike verwacht ik toch echt een meer gedegen aanpak. En een scale-out scenario in de cloud lijkt me voor 2012 een absolute must! ■



Take Control in the Cloud!

U bent de piloot. Kies uw vliegtuig. Take off.



M-Jet

Maximize range with speed



M737

Maximize capacity with endurance



M747

Maximize value with quality of service

Cloud technologie en oplossingen zullen een belangrijke vlucht gaan nemen. Met meer dan 15 jaar ervaring in Microsoft-technologie staan wij u bij in het maken van de juiste strategische keuzes en het realiseren van oplossingen die direct van waarde zijn voor uw organisatie.



www.cloudaviator.nl



powered by Microsoft Cloud Power. engineered by Macaw.

Windows Azure: Internetoplossingen in de cloud

Cloud-diensten zijn overduidelijk 'hot' en vormen de toekomst als we alle uitspraken in de media en op diverse internet-nieuwssites mogen geloven. Bij sommige oplossingen betekent de cloud een fantastische mogelijkheid om op een gedeeld platform een complete standaard applicatie af te nemen. De meest gebruikte e-mail-oplossingen als Hotmail, Gmail en Exchange Online zijn dergelijke applicaties. Voor andere oplossingen worden in de cloud nu al geavanceerde applicatie-frameworks aangeboden die mogelijkheden bieden om met verdere configuratie een unieke applicatie te bouwen.

Denk hierbij aan SharePoint Online of CRM Online.



door Peter Roling

Peter werkt als Solution Consultant bij Rich Internet Solutions en adviseert bedrijven over web- en e-commerce-toepassingen.



Maatwerk op Windows Azure

Voor webapplicaties is er op dit moment nog weinig gestandaardiseerd beschikbaar in de cloud. Er zijn wel traditionele Software as a Service-oplossingen, maar deze oplossingen zijn sterk gestandaardiseerd en draaien soms 'gewoon' op een gedeeld platform in traditionele hosting-centra. Grotere klanten kiezen meestal niet voor de traditionele Software as a Service-oplossingen, omdat

Zodra een applicatie goed is getest, is het van belang deze eenvoudig naar de productie-omgeving over te kunnen zetten.

deze oplossingen te licht worden bevonden of omdat er wordt gezocht naar een applicatie die de aanwezigheid op het web echt uniek maakt. Om dat in de cloud te bereiken moeten er 'native' cloud-oplossingen gaan komen, inclusief de uiteindelijk benodigde Web Content Man-

agement-functionaliteit. Deze oplossingen zijn er nog niet en vooralsnog moeten webapplicaties het doen met een Platform as a Service-omgeving zoals Microsoft Windows Azure. En dat biedt ook grote voordelen!

Vijf goede redenen

Er zijn vijf goede redenen om een web-applicatie op het Windows Azure-platform te plaatsen:

- er is een snelle time to market.
- het ontwikkelen en uitrollen is relatief eenvoudig.
- er kan ingespeeld worden op een variabele belasting (piekmomenten).
- er is sprake van goedkopere hosting.
- informatie wordt steeds vaker openbaar gemaakt.

Snelle time to market

Het inrichten van servers in Microsoft Windows Azure is niet afhankelijk van system engineers. Iedereen met de juiste rechten kan servers bij-

schakelen door middel van een webbased management console. De servers zijn daarna ook heel snel up and running.

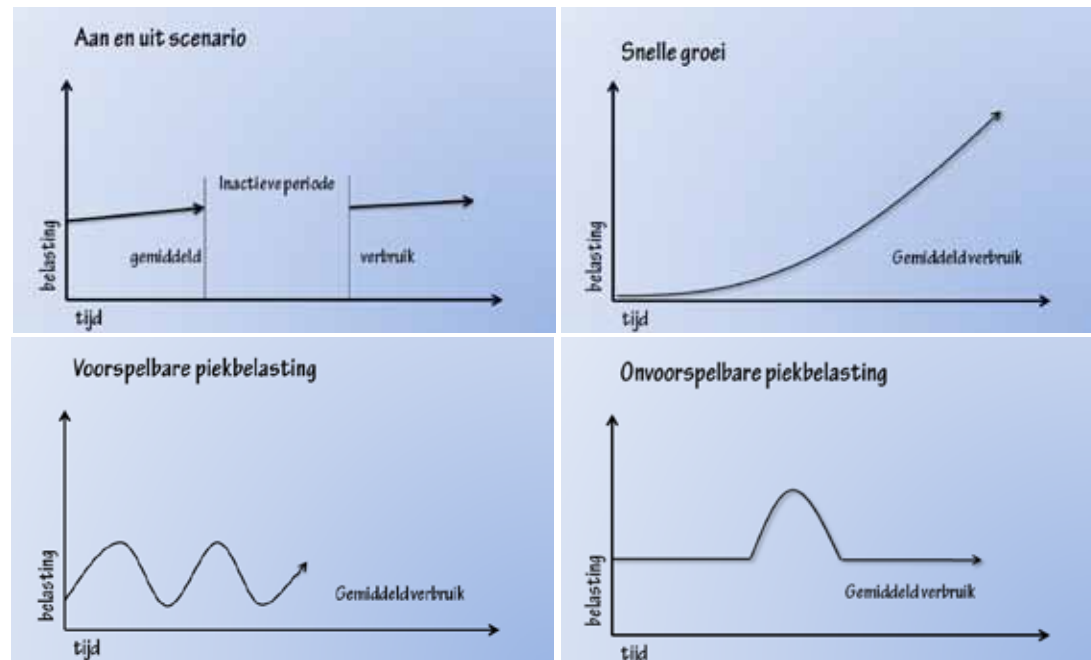
Een snelle oplevering van een productie-omgeving is natuurlijk niet altijd van cruciaal belang. Bij een project van een half jaar maakt een paar dagen inrichten van de servers niet heel veel uit voor de doorlooptijd van het hele project. Bij de bouw van een marketingactiewebsite is het vaak wel anders. Deze projecten worden bedacht en moeten daarna snel worden gerealiseerd en uitgerold. Bij dat soort projecten is de snelheid van inrichten van groot belang. Het project kan snel van start en er kan al vroegtijdig worden getest op definitieve omgevingen.

Eenvoudige bouw en uitrol

Naast een snelle time to market is het ontwikkelen op het Windows Azure-platform en het uitrollen ook makkelijker en sneller door de integratie met Visual Studio, de geïntegreerde ontwikkelomgeving van Microsoft.

Een geautomatiseerd uitrolmechanisme vormt een belangrijk fundament onder ieder project. Zodra een applicatie goed is getest, is het van belang dat de werkende applicatie ook eenvoudig naar de productie-omgeving kan worden overgezet. Hoe beter dit geregeld is, hoe goedkoper een nieuwe versie (release) en hoe korter de tijd tussen diverse nieuwe versies. De gewenste mate van voorspelbaarheid kan eigenlijk alleen worden bereikt bij automatische deployment. En hoewel dat wellicht voor de hand liggend klinkt, blijkt dat in de praktijk toch nog vaak zijn weerslag te hebben. Bij het ontwikkelen voor Azure is dit veel beter geregeld en kan er ook veel iteratiever worden gewerkt.

Tijdens het ontwikkelen wordt al volledig rekening gehouden met de uiteindelijke Windows Azure-omgeving. Op elke ontwikkelmachine wordt de Azure-omgeving levensecht gesimuleerd, zodat er in een later stadium weinig verrassingen komen als er uitgerold wordt naar de productie-omgevingen. De diverse machines in



De vier scenario's van een variabele belasting die goed passen bij Microsoft Windows Azure

Windows Azure zijn per rol ook altijd geheel identiek, zodat geen verschillen kunnen zijn tussen de diverse web servers. Het werken in een ontwikkelstraat met een ontwikkel-, test-, acceptatie- en productie-omgeving is hierdoor een heel natuurlijk en relatief probleemloos proces.

Variabele belasting

Draai je een webapplicatie op locatie (geïnstalleerd op aanwijsbare fysieke servers in een datacenter), dan moet je altijd schalen voor de piekbelasting. De tijd om bij te schakelen en de bijkomende inrichtings- en licentiekosten zijn dusdanig, dat dat niet 'snel' en voor 'even' te regelen is. Met een platform als Microsoft Windows Azure kan juist heel goed worden ingespeeld op variabele belasting. Er zijn vier scenario's van een variabele belasting die goed passen bij Windows Azure.

Bij het 'aan-en-uitscenario' doelen we op actiewebsites die periodiek in de lucht zijn of komen. Denk hierbij aan de website voor de Drie Dwaze Dagen van de Bijenkorf, de HEMA Op Hol website, de

website voor de schoolcampus van de V&D en een website over nieuwe zorgverzekeringen tussen september (de datum dat de verzekeringen plagen te wijzigen) en januari (de overstapdatum). Door deze actiesites als een cloud-oplossing te

bouwen, op Windows Azure, kunnen deze sites bijna letterlijk aan- en uitgezet worden. Er wordt dan alleen maar betaald voor de periode dat de actiesite daadwerkelijk live is. Daarnaast zijn er weinig inrichtingskosten.

Bij het 'voorspelbare-piekbelastingsscenario' doelen we op websites die op redelijk voorspelbare tijdstippen tijdelijk veel meer bezoekers op de website hebben. Neem bijvoorbeeld een organisatie met een webshop die maandelijks een nieuwsbrief

verstuurde met aanbiedingen. Op de dag van verzenden zullen er veel meer mensen dan normaal op de website komen om de aanbiedingen te bekijken en/of te kopen. Het is zonde van het geld om het gehele jaar lang de servers te draaien die geschikt zijn voor de piekbelasting. De cloud biedt de mogelijkheid om tijdelijk een webserver

Bij een webapplicatie op locatie moet je extra servers inzetten voor de piekbelasting. Dit kost tijd en geld. In de cloud is dat efficiënter geregeld.

bij te schakelen om die extra bezoekers te kunnen opvangen. De extra kosten zijn dan ook maar tijdelijk en zijn gekoppeld aan een periode met hogere omzet.

Naast de voorspelbare piekbelasting, is er ook een scenario met 'onvoorspelbare piekbelasting'. Hierbij doelen we op webapplicaties die onverwacht veel bezoekers aantrekken zonder dat daar expliciet een aanleiding voor was. In dat geval moet er snel gehandeld worden en een cloud-platform biedt juist de mogelijkheid om dat te doen. In een traditionele hosting-omgeving zal het inrichten van extra web-servers minimaal een paar dagen duren. Bij een cloud-oplossing is dit niet meer dan een kwestie van uren. Er bestaat zelfs al software die de applicatie in Azure monitort en automatisch op- en afschaalt. Bedenk hierbij wel dat bij automatisch op- en afschalen van een webapplicatie in Azure ook de kosten automatisch veranderen.

Startende ondernemingen gaan er natuurlijk van uit dat ze zeer succesvol zullen uitgroeien. Een sterke ambitie is mooi, maar de investeringen moeten in het begin vaak laag gehouden worden. Dit benoemen we in het 'snelle groei-scenario'. Het platform in Windows Azure groeit mee met het succes van de onderneming. Hierdoor lopen de kosten mee met de omzet van het bedrijf. Indien een startende onderneming uiteindelijk zeer succesvol is geworden dan is de webapplicatie eenvoudigweg langzaam meegegroeid.

Goedkope hosting

Net zoals bij alle cloud-diensten is ook het kostenmodel van het Windows Azure-platform gebaseerd op het daadwerkelijke gebruik en daarmee is het een financieel aantrekkelijk alternatief voor de traditionele hosting-omgeving.

In een traditionele hosting-omgeving moet over alle hulpmiddelen een beslissing worden genomen met betrekking tot aantal machines, aantal CPU's, diskruimte, bandbreedte, enzo-

voort. Omdat wijzigingen in de toekomst duur en ingewikkeld zijn, wordt bij de initiële omvang van het platform veel ruimte ingebouwd. In Windows Azure moet het aantal machines natuurlijk ook bepaald worden, maar de andere genoemde hulpmiddelen kunnen meegroeien. Er zijn daarom vooraf geen redenen om veel te veel resources te gaan inzetten, omdat opschalen en uitbreiden later altijd mogelijk is indien daar behoefte aan is.

Openbare informatie

Interne informatie wordt steeds vaker openbare informatie. Technisch gezien is de cloud een goed platform om deze openbare informatie aan de hele wereld beschikbaar te stellen. De belasting is immers compleet onvoorspelbaar.

Organisaties en bedrijven stellen informatie steeds vaker openbaar beschikbaar voor gebruik in andere applicaties, websites of apps. Denk hierbij aan informatie over de openingstijden en locatie van filialen, de actuele positie van bussen of de mogelijkheid om

orders te ontvangen van andere (bekende) derde partijen. Deze informatie wordt vervolgens door allerlei andere partijen vrijelijk gebruikt in hun apps en websites als onderdeel van geheel nieuwe producten of diensten. Het uiteindelijke gebruik van deze informatie kan dan echter wel sterk oplopen. Bijvoorbeeld als een app, die gebruik maakt van de openingstijden van HEMA-vestigingen, opeens heel populair wordt, zullen de actuele openingstijden heel vaak worden opgehaald, ook al is een dergelijke app niet eens door HEMA gemaakt. Het is dan ook raadzaam om openbare informatie of diensten via de cloud aan te bieden aan (onder andere) apps.

Bij het ontwerpen van een webapplicatie op Azure is een dergelijke architectuur met een aantal 'openbare' webservices gemakkelijk vorm te geven. Doordat schaalbaarheid gemakkelijk is, zijn dergelijke webservices gemakkelijk te maken, zijn ze ook betrouwbaar en met een goede performance in de lucht te houden. ■

Net als alle cloud-diensten is Windows Azure gebaseerd op het daadwerkelijke gebruik ervan en daarmee is het een financieel aantrekkelijk alternatief voor traditionele hosting.

Business Case: Bewust bouwen

Ieder jaar opnieuw worden miljoenen geïnvesteerd in grote en kleine IT-projecten.

Om de kans op succes zo groot mogelijk te maken, is gedegen onderzoek naar haalbaarheid, te verwachten resultaat en opbrengst noodzakelijk. Toch kampen veel organisaties met het in kaart brengen van de kritieke succesfactoren, de benodigde oplossing en de bijbehorende investeringen. Laat staan dat er een duidelijk beeld is over de wijze waarop de investering zichzelf zal gaan terugverdienen. Een belangrijk hulpmiddel bij het op voorhand beoordelen van IT-investeringen is de business case: een beschrijving van het nut, de investering en de opbrengst van een IT-project. Uit de praktijk blijkt echter dat veel organisaties moeite hebben met het opstellen van een business plan.



door Niels de Groot

Niels is Business Consultant. Hij is gespecialiseerd in advies en ondersteuning bij verandermanagement en programmamanagement in het bereik van de informatievoorziening, het implementeren van Het Nieuwe Werken en begeleiden van Microsoft Infrastructuur Optimalisatie-trajecten.



Het belang van een goede business case

De meest voor de hand liggende reden om een business case op te stellen is inzage geven in de benodigde resources en investering om een project succesvol uit te voeren. Maar nog belangrijker is misschien wel het beargumenteren van het 'waarom' van een project, omdat men hierdoor gedwongen wordt kritisch naar de eigen organisatie te kijken en stil te staan bij de ambities en uitdagingen. Verder zal het 'waarom' een belangrijke rol spelen in de te kiezen oplossingsrichting.

In het kort komt het erop neer dat een goed geschreven business case antwoord geeft op de volgende vragen.

- Waarom is dit project noodzakelijk?
- Welke businessdoelen helpt het projectresultaat te bereiken, of op welke wijze zal het projectresultaat bijdragen aan het beantwoorden van

Een business case zal in veel gevallen gebruikt worden voor het vergroten van het draagvlak en het beargumenteren van de noodzaak.

- het onderliggende business-vraagstuk?
- Welke oplossing of oplossingsrichting wordt er voorgesteld?
- Welke consequenties heeft het niet uitvoeren van dit project voor de organisatie?
- Wanneer kan de organisatie beschikken over het projectresultaat?
- Welke resources zijn er nodig om niet alleen het projectresultaat te realiseren, maar ook de onderliggende bedrijfsdoelstellingen te behalen?

Het business-probleem

Een goed geschreven business case wordt gelezen als een verhaal, met een duidelijke en logische structuur, met een begin en een einde. Hierbij wordt als eerste een duidelijke beschrijving gegeven van het business-probleem waarvoor het project een oplossing gaat bieden. Als men niet in staat blijkt te zijn de probleemstelling

op papier te krijgen is het onmogelijk een gedegen oplossing aan te dragen.

Het gaat bij deze beschrijving om de oorspronkelijke aanleiding, de argumentatie voor de noodzaak voor dit project. Omdat een business case in veel gevallen gebruikt zal worden voor het vergroten van draagvlak en het beargumenteren van de noodzaak van het project, is het raadzaam zoveel mogelijk de tekst toe te spitsen op de beslissende partij. Het gebruik van te veel jargon kan hierin een drempel opwerpen en dient dan ook te worden vermeden.

Projecten hebben als doel een van te voren bepaald resultaat op te leveren en een bijdrage te leveren aan het realiseren van doelstellingen en ambities van de organisatie. Dit kan zijn: het vergroten van de omzet met tien procent met twintig procent nieuwe klanten in een tijdsbestek van twee jaar. Het antwoord op een dergelijk vraagstuk is doorgaans niet te vinden in een specifieke technische oplossing, maar in een organisatorische oplossing, waarin gebruik gemaakt kan worden van technische middelen. Een business case is immers een business case en geen inkoopopdracht.

Ter illustratie: het implementeren van Microsoft Business Intelligence, Microsoft SharePoint of Office 365 op zich, zal geen directe bijdrage leveren aan het behalen van de doelstelling. Er is namelijk geen causaal verband tussen de techniek en de beschreven omzetgroei.

De voorgestelde oplossing

Wel kan worden gesteld dat het optimaliseren van de sales-activiteiten, door inzage in actuele managementinformatie en het beschikbaar hebben van een transparante collaboratie-omgeving, ervoor kan zorgen dat de salesmedewerkers meer tijd overhouden en daardoor gericht hun sales-activiteiten kunnen uitvoeren. Op die manier kan er meer tijd en geld worden geïnvesteerd in het aantrekken van nieuwe klanten. Met als gevolg verhoging van de omzet en terugdringen van de kosten.

Het moge duidelijk zijn dat voor het realiseren van de doelstelling, de juiste tools beschikbaar worden gesteld aan de sales en daarin kunnen bijvoorbeeld Microsoft Business Intelligence, Microsoft SharePoint of Office 365 een belangrijke rol spelen. Het uitgangspunt in de benadering is dat de technische middelen ook inderdaad de middelen zijn waarmee een doel bereikt moet worden. En dat de techniek niet het doel op zich is.

Tot slot is het voor de beschrijving van de voorgestelde oplossing belangrijk om reeds bekende afhankelijkheden met andere projecten te beschrijven. Hiermee kan niet alleen beter prioriteit worden gegeven. Dit overzicht biedt ook een houvast voor het ramen van de investeringen. Mogelijk hoeven niet alle kosten te worden gedragen door het in de business case beschreven project.

De gevolgen van het niet uitvoeren van het project
Naast het benoemen van het 'waarom' van een project is het belangrijk inzage te geven in de gevolgen van het niet uitvoeren van het project. De gevolgen van het niet uitvoeren en daarmee de verdere argumentatie van het nut van het project, zal niet alleen duidelijke onderbouwing geven van de noodzaak van het project, maar ook helpen bij het bepalen van de prioriteit ten opzichte van andere projecten.

Hoewel het niet uitvoeren van bepaalde projecten geen grote impact hoeft te hebben op de organisatie, is die kans natuurlijk wel aanwezig. Bijvoorbeeld: "Als er binnen twee jaar geen omzetgroei wordt gerealiseerd, dan zien wij ons genoodzaakt twee van de acht vestigingen te sluiten." Uiteindelijk kan op basis van de beschreven consequenties ook worden besloten het project niet uit te voeren. Zeker als de gevolgen niet opwegen tegen de investering die nodig is om het project te realiseren.

Het kostenplaatje

In iedere business case wordt uiteengezet welke investering nodig is om de business-doelstelling te verwezenlijken. Het gaat hierbij niet alleen om de investering voor het realiseren van het projectresultaat, maar ook om de investering die verder nodig is om het projectresultaat op een goede wijze in te zetten en te handhaven.

Vanuit het voorbeeld betreft dit dus niet alleen de implementatie en inrichting van bijvoorbeeld Microsoft Business Intelligence, Microsoft SharePoint of Office 365, maar ook de kosten voor bijvoorbeeld communicatie rondom de introductie, trainingen en het beheer van het projectresultaat.

Mogelijk is er met de technische implementatie ook een reorganisatie gemoeid of moet er geïnvesteerd worden in een 'mentale' verandering, bijvoorbeeld omdat de salesmedewerkers op een andere wijze moeten gaan werken.

Het berekenen van het terugverdienen van de investering kan op twee manieren, namelijk de welbekende ROI (Return On Investment)-methode, waarbij gekeken wordt naar het moment waarop de investering is

terugverdiend. Of op basis van de CONI (Cost Of Not Implementing)-methode, waarbij er veel meer wordt gekeken vanuit de huidige operationele kosten. Belangrijk in deze context is ook de beschrijving van de wijze waarop de investering zichzelf terugverdient. Door het beschrijven van het terugverdienmodel, of exploitatiemodel, kunnen de kosten mogelijk worden verspreid over meerdere belanghebbenden en/of projecten en zal het draagvlak voor het project kunnen toenemen. Immers, niet alle investeringskosten ten aanzien van infrastructuur hoeven voor rekening te zijn van één enkel project, zeker niet als er meerdere projecten zullen volgen die gebruik maken van dezelfde infrastructuur.

Uitgangspunt is dat de technische middelen de middelen zijn waarmee een doel bereikt moet worden en niet het doel op zich.



Ongeacht de gekozen methode zal een business case een zo volledig mogelijk overzicht van de kosten en investering moeten bevatten. Waarbij ook niet-financiële voordelen kunnen worden meegenomen, bijvoorbeeld goodwill, betere samenwerking of het makkelijker toegankelijk maken van informatie. Het gaat op dit punt slechts om een high level kostenoverzicht en niet om een gedetailleerde projectbegroting.

De business case zal in veel gevallen een grote invloed hebben op het uit te voeren project en de te behalen resultaten voor de organisatie. Door het opstellen van een duidelijke probleemschets, de mogelijke oplossing, de risico's van het

niet uitvoeren van het project en de benodigde resources, kan niet alleen draagvlak en steun in de eigen organisatie worden vergroot. De eventuele externe leverancier is met een goede business case in staat een beter aansluitend advies of een beter passende oplossing te realiseren. ■

De business case zal in veel gevallen een grote invloed hebben op het uit te voeren project en de te behalen resultaten voor de organisatie

Microsoft SQL Server 2012

SQL Server 2012 (codenaam Denali) is Microsofts informatieplatform dat klaar is voor de cloud. De belangrijkste innovaties zijn onder andere *SQL Server AlwaysOn*, een geïntegreerde High Availability en Disaster Recovery oplossing. Verder de nieuwe *Column Store Index* met 100x snellere responstijden. *Power View* waarbij iedereen in de organisatie toegang heeft tot informatie via een interactieve omgeving. Er is een verbeterde beveiliging door ingebouwde encryptie, geavanceerde auditmogelijkheden, per gebruiker gedefinieerde rollen en meer. En tot slot een verhoogde interoperabiliteit met nieuwe drivers voor PHP, Java, Hadoop, ODBC drivers voor Linux en Change Data Capture voor Oracle.

In november is de eerste Deep Dive SQL Server 2012 Business Intelligence training geweest. Interactieve sessies die werden ondersteund met hands on scenario's en een real life case.

Releasedatum: medio 2012
www.microsoft.nl/sqlserver



Windows Phone 7.5 Mango

Windows Phone 7.5 Mango van Microsoft is de eerste grote update voor Windows Phone, die in 2010 werd gelanceerd.

Het startscherm van Windows Phone is verdeeld in een aantal 'tegels' die toegang bieden tot zogenaamde hubs waarin functies thematisch worden ingedeeld. De People-hub geeft naast alle contactinformatie zoals telefoonnummer en e-mailadres ook statusupdates van Facebook, Twitter en LinkedIn. Ook is er een historisch overzicht van alle contactmomenten (telefoon, sms, agenda-afspraken, e-mails) met de desbetreffende contactpersoon. Sms-berichten kunnen verzonden worden door alleen de stem te gebruiken en inkomende sms-berichten kunnen worden voorgelezen. De Office-hub beschikt over ingebouwde mobiele versies van Microsoft Word, Excel en Powerpoint, om documenten onderweg eenvoudig te bekijken en bewerken. SkyDrive biedt voldoende opslagruimte voor duizenden documenten en foto's.

Releasedatum: september 2011
www.microsoft.com/windowsphone/nl-nl/howto/wp7/start/whats-new-in-windows-phone.aspx



Service update SharePoint Online

Microsoft heeft onlangs de eerste service update op de SharePoint Online-dienst aangekondigd en deels uitgevoerd. SharePoint Online is onderdeel van de Microsoft Office 365 suite die sinds juni dit jaar live is.

De update bestaat uit de volgende onderdelen van SharePoint Online. *Business Connectivity Services (BCS)* onder andere via web services verbinding leggen vanuit SharePoint Online met externe systemen en applicaties. *Samenwerken met externe gebruikers*: het is nu mogelijk om externe gebruikers toe te laten op teamsites waarvan de beheerder heeft bepaald dat dat mogelijk moet zijn. *Prullenbak op site niveau*: zonder tussenkomst van de beheerder of de supportafdeling van Microsoft Online Services, verwijderde sites terugzetten. Naast deze specifieke SharePoint-functies is er nu ook volledige ondersteuning van de Chrome-browser en van Internet Explorer 9. Tot slot biedt de service update nu volledige, geïntegreerde ondersteuning voor SharePoint Online vanuit de Windows Phone.

Releasedatum: november 2011
www.microsoftoffice365.nl



Windows 8

Microsoft komt binnenkort met een nieuwe grote release van Windows, codenaam Windows 8. Het nieuwe besturingssysteem is specifiek ontwikkeld voor tablets en andere mobiele touchscreen-gebaseerde apparaten. Maar Windows 8 werkt ook prima op de pc.

Het startscherm van Windows 8 is afgeleid van Windows Phone 7, en bestaat uit de gekleurde 'tegeltjes' waarachter realtime informatie zit. Het voordeel van tegeltjes ten opzichte van iconen is dat het al meer informatie laat zien zonder het te openen. Bijvoorbeeld het weertegeltjes laat al zien wat de temperatuur van vandaag, morgen en overmorgen is. Door de ingebouwde 'snap'-functie kan je met Windows 8 ook twee programma's naast elkaar laten draaien, iets wat op de meeste tablets nog niet mogelijk is. Ook is er integratie met social media vanuit je bestaande foto- en documenten bibliotheken.

Releasedatum: medio 2012
windows.microsoft.com/nl-NL/windows-8/preview



De tegels van het startscherm



toetsenbord op basis van touch

Environmental Ship Index (ESI) Een beloningssysteem voor schonere schepen

Sinds 1 januari 2011 is de Environmental Ship Index (ESI) gelanceerd. Dit is een index waarmee een score te verwerven is waarmee 'schone' schepen korting krijgen op bijvoorbeeld het havengeld. De ESI is een initiatief van het World Ports Climate Initiative (WPCI), een collectief van 55 toonaangevende havens wereldwijd, waarin projecten worden gedefinieerd en geadopteerd door de verschillende deelnemende havens. Dit alles onder auspiciën van de International Association of Ports and Harbors (IAPH), de internationale belangenbehartiger van zeehavens. De ESI is ontworpen door de havens van Amsterdam, Antwerpen, Bremen, Hamburg, Le Havre en Rotterdam. Deze werkgroep gaf opdracht tot het ontwikkelen van de Environmental Ship Index en Macaw was verantwoordelijk voor de bouw van de bijbehorende webbased applicatie. Ik sprak met Tiedo Vellinga, voorzitter van de ESI-werkgroep, over dit groene initiatief.

door Annemarie Hendriks

Annemarie is marketeer en houdt zich bezig met externe communicatie en organisatie van evenementen.



Investeren in de toekomst door duurzaam te ontwikkelen

De ESI is een nieuwe internationale maatstaf en indexeert zeeschepen die beter presteren in het verminderen van emissies dan vereist door de huidige wettelijk bepaalde emissienormen. De ESI beoordeelt de hoeveelheid stikstofoxide (NOx) en zwaveloxide (SOx) die een schip uitstoot en waardeert het gebruik van een rapportagesysteem voor broeikasgasemissie van het schip. De ESI is een goede indicatie van de milieuprestaties van zeeschepen en zal helpen bij het identificeren en bevorderen van schonere schepen in het algemeen.

De ESI-score is voor de schipeigenaar ook een graadmeter hoe hij er met zijn schip voor staat en welke maatregelen hij kan treffen.

"Het concept is ontstaan om meer inzicht te krijgen in hoe schoon schepen eigenlijk zijn. Er zijn natuurlijk wettelijke regels waaraan schepen moeten voldoen. Maar wat wij met de ESI willen bereiken is dat de eigenaren van schepen al veel bewuster met het

milieu omgaan en daardoor al meer maatregelen nemen dan wettelijk verplicht is. We willen deze gedragsverandering stimuleren door de front runners nu al te belonen," vertelt Tiedo Vellinga.

KPI's

De index is bedoeld om te worden gebruikt door de havens (incentive providers) om schepen te belonen wanneer zij deelnemen aan de ESI en goed scoren en daarnaast natuurlijk om het gebruik van schone schepen te bevorderen. Schepen (ship-owners) die zich hebben aangemeld via de ESI (www.environmentalshipindex.org) krijgen een totaal score op basis van een aantal KPI's: maximaal 200 punten voor het motorverbruik (uitstoot van stikstofoxide NOx), maximaal 100 punten voor de gebruikte brandstoffen (zwaveloxide SOx) en maximaal tien punten voor rapportage over het energieverbruik (CO2).

Vellinga: *"Inmiddels zijn meer dan vijfhonderd schepen opgenomen in de ESI. Zij scoren allemaal beter dan de wettelijke norm. Echter de score die nodig is om in aanmerking te komen voor de korting in Rotterdam is vanaf 31 punten en hoger en dit blijkt vooralsnog aan de hoge kant. Slechts vijf schepen hebben die score behaald, waarvan er één in de Rotterdamse haven is gearriveerd. Deze schepen komen in aanmerking voor de korting van zo'n vijf procent op het havengeld. Andere havens, zoals Amsterdam en Hamburg, gebruiken de ESI ook, maar geven op een andere wijze korting. Daar begint de korting bij 20 punten en neemt die toe met het aantal punten. En de haven van Oslo gebruikt de ESI bijvoorbeeld alleen voor tankers."*

Benodigde gegevens

Schipeigenaren kunnen hun schepen kosteloos aanmelden op de ESI-website. Hier vullen zij de gegevens van hun schip in, zoals het IMO-nummer (het 'kenteken' van het schip), het bouwjaar en of ze een Ship Energy Efficiency Management Plan (SEEMP) hebben, oftewel een CO2-administratie. Daarnaast geven de schipeigenaren aan of ze een Engine International Air Pollution Prevention (EIAPP)-certificaat hebben om het maximaal aantal punten voor de NOx-waarde te krijgen en vullen ze hun brandstofformulieren in om tot een SOx-waarde te komen. Op basis van al deze gegevens wordt er een voorlopige ESI-score afgegeven. Deze score is voor de eigenaar van het schip ook een graadmeter hoe hij er met zijn schip voor staat en welke maatregelen hij eventueel nog kan treffen (bijvoorbeeld andere brandstof gebruiken) om alsnog een betere score te krijgen.

Elk halfjaar worden de definitieve scores bijgewerkt, waarmee een schipeigenaar dan – afhankelijk van de hoogte van de score – een korting krijgt op het havengeld. Schepen kunnen zich dagelijks aanmelden via de website maar zijn niet direct op de site zichtbaar. Dit wordt elk kwartaal ververs. Reeds aangemelde schepen kunnen hun wijzigingen doorvoeren op basis van eerdere uitkomsten. Naast dat de ESI-index punten berekent, onthoudt het systeem ook de ingevulde scores en stuurt het een herinnering uit naar de schipeige-

Een van de inlogschermen voor schipeigenaren om hun (voorlopige) ESI-waarde te berekenen

naar zodra een score dreigt te verlopen.

EU-klimaatplan

De ESI loopt ook vooruit op het EU-klimaatplan. Daarin is onder andere de 20-20-20-doelstelling is vastgelegd, waarin de uitstoot van schadelijke (broeikas)gassen en het energieverbruik met twintig procent moet dalen. Doordat schipeigenaren nu al bewuster kiezen voor hun brandstof, bijvoorbeeld een soort met minder zwavel, is de schadelijke uitstoot minder. Schonere brandstof en motoren zorgen voor minder luchtverontreiniging. En dat is precies wat de ESI wil stimuleren.

“Een deel van het bedrijfsleven loopt al redelijk voor op de EU-regels en dat is wat wij ook willen bereiken met de ESI. Het is van groot belang dat zeehavens zich duurzaam ontwikkelen. We kunnen hier nu op anticiperen door de schipeigenaren te stimuleren om bewust(er) om te gaan

Een deel van het bedrijfsleven loopt al redelijk voorop op de EU-regels en dat is wat wij ook willen bereiken met ESI.

met hun schadelijke uitstoot. Daarnaast zit er ook een economisch belang aan vast. Door strengere luchtkwaliteitsnormen en zorgen van omwonenden van de havens zijn de havens ook genoodzaakt strengere maatregelen te nemen om de luchtkwaliteit in hun havens te verbeteren. Als door de ESI schepen meer en meer boven de luchtkwaliteitsnorm uit komen, is er minder vervuiling in en om de havens. En daarmee hoeven havens dan weer minder compenserende maatregelen te nemen door bijvoorbeeld te voorzien in walstroom om emissies te verminderen,” vertelt Vellinga.

De techniek

De ESI-website is een ASP.NET MVC2-project op basis van .NET4 Framework. Het Model-View-Controller (MVC)-patroon is een architectonisch ontwerpprincipe dat de componenten van een webtoepassing scheidt. Deze scheiding geeft meer controle over de individuele onderdelen

van de applicatie. Hierdoor kan er makkelijker ontwikkeld worden en kunnen wijzigingen eenvoudiger doorgevoerd en getest worden. Voor het berekenen van de ESI-waarden is een database gemaakt met SQL Server. Macaw heeft de website gebouwd en host die ook.

Tot slot

“2011 is het pilotjaar waarin de ESI zich moet bewijzen. We hadden gehoopt dat ten minste vijftig schepen zich zouden aanmelden, dat aantal is inmiddels ruimschoots overschreden. We kunnen dus stellen dat het initiatief een succes is. Hoewel slechts vijf van ruim vijfhonderd schepen daadwerkelijk 31 punten of meer scoort, wil Havenbedrijf Rotterdam niet tornen aan die grens. Wat ze wel gaat doen is de 25 volgens de ESI meest duurzame schepen belonen. Met deze maatregel sluit Havenbedrijf Rotterdam aan bij het initiatief van de haven van Antwerpen. De reacties die we van deelnemende havens en schipeigenaren krijgen zijn over het algemeen positief. We concentreren ons de komende maanden op de feedback die we krijgen en gaan die verwerken in de applicatie,” aldus Vellinga. ■



Een deel van de initiatiefnemers van de ESI was aanwezig bij Havenbedrijf Rotterdam ten tijde van het interview. Deze mensen waren zich aan het voorbereiden op een vergadering over de verdere ontwikkeling van de ESI. Staand v.l.n.r.: Henri van der Wijde (Havenbedrijf Amsterdam), Guido van Meel (Havenbedrijf van Antwerpen), Tiedo Vellinga (Havenbedrijf Rotterdam). Zittend v.l.n.r.: Fer van der Laar (International Association of Ports & Harbors), Maurits Prinssen (Havenbedrijf Rotterdam) en Tessa Major (Havenbedrijf van Antwerpen).

Cloud-integratie

Het sleutelcomponent in het stroomlijnen van de bedrijfsprocessen

De mate waarin cloud computing wordt omarmd, verschilt per organisatie. Toen cloud computing net geïntroduceerd werd, lag de nadruk vooral op het gemak en de snelheid waarmee een oplossing in de cloud gerealiseerd kon worden, en het kostenvoordeel daarvan. Want het cloud-kostenmodel is dat je een vast bedrag per gebruiker per maand betaalt. Inmiddels is cloud computing meer dan een trendy topic en komen er steeds meer modellen en mogelijkheden die meer en meer aansluiten op de bestaande infrastructuur van een organisatie. Er ontstaat zo een geïntegreerd IT-landschap of, zoals dat in cloud-termen heet, een hybride-omgeving. Dit artikel gaat verder in op de mogelijkheden om de eigen lokale IT-infrastructuur met cloud-oplossingen te integreren.

door Michel Heijman

Michel werkt als Solution Consultant bij Macaw Business Solutions en adviseert bedrijven over integratie-vraagstukken.



Integratie als een service

In de huidige systemen en IT-infrastructuur heeft een organisatie vaak veel geïnvesteerd, zowel qua tijd als geld. Naast het reguliere onderhoud worden er ook regelmatig aanpassingen gedaan. De keuze voor cloud-diensten kan daardoor een heikel punt zijn. Echter de overstap naar of integratie met de cloud levert wel een aantal zeer belang-

Belangrijk is inzicht te hebben in welke processen er zijn wat deze van de IT-infrastructuur eisen.

rijke voordelen op ten opzichte van integratie tussen lokale systemen. Een groot nadeel bij een lokale integratie is dat alle systemen hun eigen standaard hebben, bijvoorbeeld voor het vrijgeven van data. Het ene systeem doet dat met web services, het andere met

rechtstreekse database-toegang en weer een andere met exportbestanden. Daardoor zijn deze systemen minder flexibel als er bijvoorbeeld een nieuw systeem bij komt. Vanuit integratiestandpunt komt hier één van de belangrijkste voordelen van de cloud naar voren.

De opzet van cloud-applicaties is dat deze altijd en overal en voor iedereen beschikbaar zijn. Cloud-applicaties staan niet op zichzelf, ze bevatten een gemeenschappelijke standaard om informatie met andere lokale of online systemen te delen. Cloud-applicaties hebben dus al standaarden als web services. Dit is ook één van de componenten waaraan Microsoft hard heeft gewerkt en het in de cloud-strategie duidelijk naar voren laat komen. Integratie is een sleutelcomponent in het stroomlijnen en het efficiënter maken van de bedrijfsprocessen.

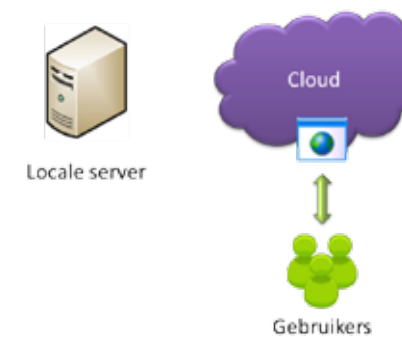
Integratiemogelijkheden

Om de bestaande bedrijfsprocessen deels via de cloud te laten verlopen is het belangrijk inzichtelijk te maken welke processen er zijn en wat deze

van de bestaande IT-infrastructuur eisen. Sommige processen kunnen namelijk best veel van de IT-capaciteit vergen zonder dat organisaties zich daarvan bewust zijn. Deze processen deels te integreren met de cloud kan uitkomst bieden. Om enig inzicht te geven in de mogelijkheden die er zijn om te integreren met de cloud is er een aantal integratiemodellen. Geen van deze modellen is allesomvattend. Ze geven wel aan wat de keuzes zijn, die dan per organisatie of afdeling anders ingevuld kunnen worden.

Publiciteit in de cloud

Het meest voorkomende model is het 'publiciteit in de cloud' model. Denk hierbij aan een nieuwe marketingactie waarbij een groot aantal websitebezoekers verwacht wordt. Het is dan van groot belang dat de website daar niet onder zal bezwijken. Er kan besloten worden de nieuwe marketingcampagne in het eigen serverpark te hosten, maar vanwege de relatief korte duur van een marketingcampagne en de hoge frequentie waarmee nieuwe marketingcampagnes opgezet worden, is het zelf hosten van een marketingcampagne een dure aangelegenheid. Door deze campagnes in de cloud te hosten, worden de totale kosten niet alleen lager, maar is de organisatie ook nog eens ervan verzekerd dat de website niet zal bezwijken onder de grote bezoekersaantallen.



Schematische weergave publiciteit in de cloud

Een marketingcampagne is slechts een voorbeeld van publiciteit in de cloud. Vergelijkbare voorbeelden zijn:

- het in de cloud opvangen van een grotere informatieaanvraag die ontstaat door het inzetten van mobiele applicaties,
- het in de cloud hosten van drukbezochte delen van de website, zoals self-service-portalen voor het aanvragen van informatie over producten en/of diensten of het maken van een afspraak,
- het in de cloud hosten van web services voor integratie met andere organisaties of klanten.

Publiciteit in de cloud is een gemakkelijke aanpak om zeer snel en met minimale overhead allerlei internetgerelateerde acties uit te voeren. Dit gebeurt zonder de eigen IT-afdeling te belasten met het beheer en aanschaf van nieuwe apparatuur. Hierdoor kan een korte time to market gerealiseerd worden.

Proces in de cloud

Bij het model 'proces in de cloud' vindt het bedrijfsproces (of een gedeelte daarvan) in de cloud plaats. Dit is bijvoorbeeld een goede oplossing voor het uitvoeren van grote analyses of het gebruikmaken van de extra capaciteit als dit niet binnen de eigen organisatie beschikbaar is. Hierbij valt ook te denken aan het gebruik van web services voor het uitvoeren van diensten van organisaties, zoals het versturen van facturen, verwerken van loonstroken of e-mail.



Schematische weergave proces in de cloud

In veel organisaties wordt er maandelijks gefactureerd. Aan het eind van de maand wordt er gekeken welke dienst en/of product is geleverd, welke prijs daarvoor berekend is en naar wie de factuur

gestuurd moet worden. Deze berekeningen worden maandelijks uitgevoerd op systemen die de rest van de maand niet of nauwelijks gebruikt worden. Echter deze systemen zijn aangeschaft en moeten ook onderhouden worden. Deze systemen zijn dus relatief duur maar onmisbaar voor de organisatie. Het cloud-model betekent dat er alleen betaald wordt voor daadwerkelijk gebruik. Vergelijkbaar met elektriciteit: doen we het lampje aan, dan betalen we voor energie, doen we het lampje uit, dan betalen we niet.

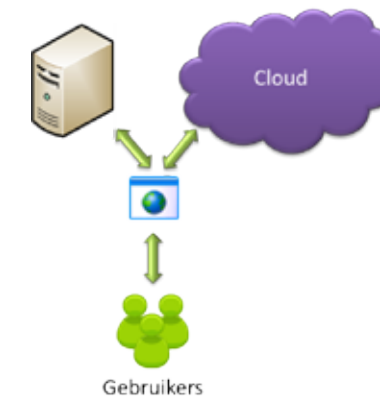
Als we het facturatieproces deels in de cloud zouden zetten worden de cloud-systemen één keer per maand aangesproken om de facturen samen te stellen en de rest van de maand doen deze cloud-systemen niets. Ze kosten dan niets.

Het voordeel van dit model is dat de zogenaamde piekcapaciteit (maximale hoeveelheid systeemresources) niet continu beschikbaar gehouden hoeft te worden. De cloud kan ingezet worden voor het verwerken van deze piekcapaciteit of er kan gekozen worden voor een model dat compleet in de cloud werkt, waardoor er enkel opgeschaald hoeft te worden zodra het nodig is. Dit betekent vooral een vermindering in de terugkerende operationele kosten.

Uitbreiding in de cloud

In het model 'uitbreiding in de cloud' worden cloud-applicaties ingezet als aanvulling op de bestaande operationele activiteiten. De cloud-applicaties worden in dit geval echt geïntegreerd met de bestaande lokale systemen. Dit kan zinvol zijn als er verschillen ontstaan tussen beschikbaarheid en/of schaalbaarheid van de verschillende systemen. In dit model speelt integratie een grote rol om alle applicaties up to date te houden.

Een voorbeeld van dit model is het inrichten van een klantenportaal waarbij klanten facturen kunnen inzien en adreswijzigingen kunnen doorgeven. De informatie die de klanten op het



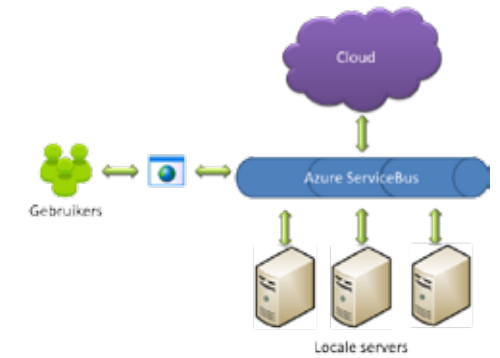
Schematische weergave hybrid application

klantenportaal zien, komt uit een lokaal (back-end) systeem van de organisatie. Als we een klantenportaal via de traditionele IT-dienstverlening inrichten, kan het een dure en complexe aangelegenheid worden. Door het inzetten van de cloud voor zowel het hosten van het klantenportaal, als het integreren van het klantenportaal en de back-end-systemen, worden de totale kosten lager.

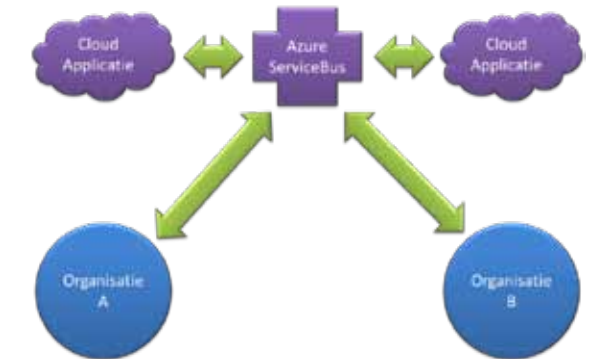
Integratie als een service

De huidige Software as a Service-versies van Microsoft Dynamics CRM Online en SharePoint Online bieden standaard web services aan die het mogelijk maken om naadloos te integreren met andere online of lokale systemen. Naast het gebruik van standaarden en verschillende manieren om met de informatie in de systemen om te gaan (via schermen, of via het web) biedt Microsoft ook een standaard manier om verschillende systemen (lokaal of in de cloud) met elkaar te koppelen. Microsoft noemt dit 'Integration as a Service' en de technologie die dit mogelijk maakt is de Windows Azure Service Bus. Hiermee kan op een eenduidige manier een koppeling gemaakt worden tussen cloud-applicaties onderling, cloud-applicaties en lokale systemen en lokale systemen onderling. Het is mogelijk informatie uit cloud-applicaties of de organisatie door te sturen naar één of meerdere cloud- of lokale systemen.

Het gevolg hiervan is dat integratie nu ook als een service ingezet kan worden. Dit is met name interessant voor organisaties die geen complexe centrale integratieplatformen hebben en die overwegen meer met cloud-diensten te doen. Organisaties die een meer complex integratie-



Schematische weergave integratie cloud en lokaal



Schematische weergave Azure Service Bus

platform hebben (bijvoorbeeld Microsoft BizTalk als platform) is er nieuwe systeemsoftware (Windows Azure AppFabric) beschikbaar voor het ontwikkelen, uitrollen en beheren van applicaties in de cloud. Deze software kan gebruikt worden voor alle applicaties, dus niet alleen voor gebruik in combinatie met de bestaande systeemsoftware zoals BizTalk. Met de komst van Windows Azure Service Bus en Windows Azure AppFabric wordt op technisch vlak integratie als obstakel weggenomen.

Benieuwd of één van de vier integratiemogelijkheden interessant kan zijn voor uw organisatie? Wij bespreken het graag met u. ■

Hybride scenario's

Uw doelen, uw tempo

Stel: ik wil weer beginnen met schaatsen, met als doel de komende winter flinke toertochten te kunnen rijden. Mijn aanpak zou dan kunnen zijn om vanaf nu twee keer per week 's avonds naar de schaatsbaan te gaan en daar zo snel mogelijk, zo veel mogelijk rondjes te schaatsen. Daarmee wil ik bereiken dat ik binnen no time de techniek en het tempo beheers zoals ik dat ook deed toen ik op de middelbare school zat. Aangezien ik het toen kon, waarom zou het deze keer niet lukken? De kans is echter groot dat ik binnen de kortste keren gedemotiveerd raak door de frustratie van het steeds weer vallen en het feit dat de snelheid erg te wensen over laat. Daarbij mag ik hopen dat ik niet binnen drie weken een flinke blessure oploop. Het resultaat van mijn mooie plan kan dus binnen korte tijd eindigen in een teleurstelling.

door Dirk Zekveld

Dirk is Senior Consultant bij Macaw Enterprise Services en adviseert bedrijven over de mogelijkheden van cloud computing.



De hybride scenario's van Microsoft Exchange

Als er een coach of trainer op de schaatsbaan was geweest die mij had zien ploeteren en mij had aangesproken over wat mijn doelen waren, had hij mij kunnen helpen bij het bepalen van een passend tempo om zo mijn doel te halen. Het gekke is dat dit niet alleen geldt voor een amateurschaatser zoals

ik, ook Sven Kramer heeft een coach die hem het afgelopen jaar heeft geholpen het juiste tempo te vinden om zijn doelen weer binnen bereik te krijgen. Voor Sven Kramer betekende dat zelfs dat hij het afgelopen schaatsseizoen aan zich voorbij moest laten gaan.

Elke organisatie heeft zijn eigen identiteit, cultuur en organisatiestructuur, die bepalend zijn bij het stellen van doelen en het kiezen van het passende tempo.

Dit voorbeeld is redelijk eenvoudig te vertalen naar de manier waarop organisaties (groot en klein) aankijken tegen de introductie van cloud computing binnen de eigen organisatie. Het stellen van de juiste doelen is daarbij van essentieel belang, zowel op strategisch als op operationeel niveau. Minstens zo belangrijk als het stellen van de juiste doelen, is het bepalen van het passende tempo bij het behalen van die doelen. Zo is het doel om binnen twee jaar alle IT-diensten naar de cloud over te zetten een strategisch doel en geen operationeel doel. Om toch op kortere termijn stappen te kunnen zetten, bestaat de mogelijkheid om een hybride benadering te kiezen. Hybride betekent dat een deel op locatie blijft en een deel online (in de cloud) wordt geplaatst.

Een voorbeeld is een deel van de mailboxen

van een organisatie naar de cloud verplaatsen via Microsoft Exchange Online en een deel van de mailboxen op de bestaande, locale, infrastructuur beschikbaar te houden. De domeinnaam blijft in deze hybride situatie hetzelfde (bijvoorbeeld naamgebruiker@macaw.nl). In dit artikel gaan we dieper in op de hybride scenario's van Microsoft Exchange.

Cloud flexibiliteit, de business kiest

Veel organisaties beseffen dat het niet hoofdzakelijk draait om het voorzien in de eigen behoefte, maar dat het juist gaat om de behoeftes van de klanten en die van de medewerkers. Elke organisatie voorziet op haar eigen manier in de behoeften van klanten met een aanbod van producten en diensten. Daarnaast heeft elke organisatie een eigen identiteit, een eigen cultuur en organisatiestructuur. Het zijn allemaal factoren die bepalend zijn bij het stellen van doelen en kiezen van het passende tempo dat uniek is voor de organisatie. Zo kan de ene organisatie ervoor kiezen de workload collaboratie (SharePoint teamsites) naar de cloud te verplaatsen omdat de interne eisen, wensen en de bedrijfscultuur dat toelaat, terwijl een andere organisatie ervoor kiest eerst alle medewerkers zonder digitale werkplek te voorzien van een bedrijfsmailadres, zodat er ook met deze medewerkers via bijvoorbeeld de privé computer gecommuniceerd kan worden.

Als uw organisatie een lokaal (on-premise) e-mailsysteem gebruikt en de overstap naar Microsoft Exchange Online overweegt, is het verstandig om eerst de langetermijndoelen vast te stellen. Als het wenselijk is om op lange termijn zowel mailboxen in de cloud als lokaal te hebben dan is een hybride scenario de juiste weg. Dit scenario vereist wel altijd een Microsoft Exchange Server 2010, maar het betekent niet dat de hele e-mailomgeving gebaseerd dient te zijn op deze versie. De hybride oplossing werkt ook prima met Exchange 2003 en Exchange 2007, aangevuld met mini-



De Microsoft-visie op cloud computing bevat geen alles-of-niks aanpak. Ze biedt juist mogelijkheden om de best passende productiviteitsoplossing te realiseren die gebruikmaakt van een mix van cloud-diensten in combinatie met de bestaande IT-infrastructuur.

maal één Exchange 2010 server.

Een volledige uitrol van de hybride Exchange e-mailomgeving biedt onder andere de volgende functionaliteiten:

- routing van mailverkeer tussen de lokale en cloud-gebaseerde delen van de organisatie.
- een gezamenlijke globale adreslijst, ook een 'gedeeld adresboek' genoemd.
- free / busy agenda-informatie voor alle gebruikers.
- een Outlook Web App-URL voor zowel de lokale als de cloud-mailboxen.
- de mogelijkheid om bestaande lokale mailboxen te verplaatsen naar de cloud.
- gecentraliseerde mailboxbeheeromgeving via de lokale Exchange Management Console (EMC).
- tracking & tracing, zoeken door meerdere mailboxen waarbij het niet uitmaakt waar de mailbox is geplaatst.

Identity Management

Eén van de belangrijkste aspecten bij een hybride scenario is het verzorgen van een single sign on (SSO)-ervaring voor de eindgebruiker. Single sign on betekent dat de gebruiker zich

maar één keer hoeft aan te melden en daarmee toegang heeft tot alle systemen, lokaal of in de cloud. Dit wordt geregeld in de Active Directory (AD). Wanneer een hybride cloud-scenario wordt overwogen is de mogelijkheid voor single sign on, onderdeel van Identity Management, een van de belangrijkste aspecten waar aandacht aan besteed dient te worden. Er kan op twee manieren worden omgegaan met de identiteit van gebruikers. De identiteit zonder federatie en de identiteit met federatie, waarbij de laatste ook wel single sign on wordt genoemd.

Bij een single sign on-oplossing is er een federatie tussen de lokale Active Directory en de cloud-omgeving. Dit betekent dat onder water de gebruikers via een tool van Microsoft (Microsoft Online Services Directory Synchronization tool) worden gesynchroniseerd met de identiteit van de gebruikers binnen de Exchange Online omgeving. De wachtwoorden van de gebruikers blijven opgeslagen binnen de lokale Active Directory en niet in de cloud. Bij een hybride scenario moet de lokale Active Directory uitgevoerd worden met een federatie gateway die alle authenticatie verzoeken gaat afhandelen.

Een hybride scenario zonder federatie betekent,

dat alle gebruikers in principe een extra set aanmeldgegevens krijgen die uitsluitend gebruikt kunnen worden om toegang te krijgen tot cloud-bronnen. De gebruiker zal in dit geval dus met een extra inlognaam met wachtwoord gaan werken. Dit lijkt in sommige gevallen misschien niet gewenst, maar kan juist uitstekend werken. Denk aan het eerder gegeven voorbeeld van medewerkers zonder digitale werkplek die nog geen bedrijfs-mailadres hebben. Deze groep gebruikers kan

Eén van de belangrijkste aspecten bij een hybride scenario is het verzorgen van een single sign on ervaring voor de eindgebruikers.

met een relatief kleine inspanning deel gaan nemen aan de elektronische communicatiestromen van de organisatie en, misschien nog wel belangrijker, aan sociale onderdelen van een intranet zoals blogs, discussies en kennisgroepen.

Een hybride scenario biedt organisaties dus meerdere flexibele mogelijkheden om gericht, gepland en in lijn met het tempo van de organisatie, concrete stappen te zetten op het gebied van cloud computing. ■

Microsoft Healthcare Cloud Initiative

De gezondheidszorg verandert snel in Nederland. Mede door toenemende marktwerking verschuift de zorg van aanbodgedreven naar een vraaggestuurde markt. De vraag naar betere en innovatieve zorgdiensten neemt alleen maar toe. De overheid, politiek, patiëntenorganisaties, de inspectie en verzekeraars (en zorgkantoren) stellen daarbij steeds hogere eisen en vragen om meer aandacht voor kwaliteit, veiligheid en efficiency. Het adequaat inzetten van informatie- en communicatietechnologie dient te worden gezien als de belangrijkste factor bij het realiseren van die doelstellingen.

Uit een onderzoek van KPMG 'IT in de zorg' is een van de belangrijkste conclusies dat zorginstellingen er goed aan doen de informatievoorziening vanuit een brede context te bekijken en in te richten. Het gaat daarbij niet om het invoeren van IT maar om het

neerzetten van een betrouwbare informatievoorziening in zijn totaliteit. Hierbij worden processen vanuit de keten ingericht en worden relevante gegevens in het primaire zorgproces (uiteenlopend van medische gegevens, protocollen en planningsgegevens) eenvoudig, snel en betrouwbaar toegankelijk gemaakt voor de zorgverlener, zijn patiënten en de ketenpartners waarmee hij werkt.

Om aan deze behoeften te voldoen heeft Microsoft het Healthcare Cloud Initiative opgezet voor de care-kant van de zorg. Macaw is als partner betrokken en helpt zorginstellingen bij het maken van de juiste keuzes gericht op de toekomstige inzet van de cloud. ■

Heliomare bouwt webspreekuur met Microsoft Office 365

Heliomare, een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een handicap of beperking, ziekte of na een ongeluk, heeft gekozen voor Microsoft Office 365 voor de bouw van een webspreekuur. Voor de bouw op basis van het Office 365-onderdeel SharePoint Online werkt Heliomare samen met Macaw. Naast een betere communicatie met de cliënten verwacht Heliomare ook aanzienlijke kostenbesparingen door 'naar de cloud' te gaan.

door Annemarie Hendriks

Annemarie is marketeer en houdt zich bezig met externe communicatie en organisatie van evenementen.



Voor een betere communicatie met de cliënten

De huidige systemen van Heliomare zijn niet ingericht om cliënten van buitenaf toegang te geven tot informatie. Zonder dat dit veel inspanning zou kosten of een zware infrastructuur zou vergen, is Heliomare op zoek gegaan naar een oplossing om cliënten wel van buitenaf toegang te geven en terecht gekomen bij Office 365. Met

het te bouwen webspreekuur wil Heliomare efficiëntere communicatie tussen artsen en patiënten bewerkstelligen. Daarnaast verwacht Heliomare dat ook de kosten omlaag zullen gaan. En dat is een aspect dat niet alleen voor Heliomare, maar ook voor de ziektekostenverzekeraar belangrijk is omdat het kan bijdragen aan

Bij de poliklinische controlebezoeken gaat het vaak om het op de hoogte stellen van de cliënt, het afstemmen van behandelplannen of het beantwoorden van vragen.

het terugdringen van de kosten van de gezondheidszorg.

“Voor het webspreekuur gebruikt Heliomare SharePoint Online. Dit is de eerste stap die Heliomare zet om de online communicatie tussen zorgverleners en cliënten te bevorderen. Als de resultaten positief zijn, kunnen eenvoudig extra functionaliteit en doelgroepen worden toegevoegd”, zegt Ruben van Putten, IW Consultant van Macaw. “SharePoint geeft de cliënten de mogelijkheid om informatie op te halen en vragen te stellen, zonder dat zij een account hoeven aan te maken. De behandelaar krijgt een e-mail met de vraag van de cliënt en kan zelf het moment kiezen waarop hij de vraag beantwoordt. Dit wordt ook allemaal vastgelegd ten behoeve van de declaraties aan de ziektekostenverzekeraar.”

Heliomare heeft een flexibel pad uitgestippeld voor de bouw. Samen met Macaw wordt voort-

durend bekeken of er wijzigingen of aanvullingen nodig zijn. Eén van de voordelen van Office 365 is, aldus Heliomare, dat dergelijke online tools het mogelijk maken dit soort projecten gaandeweg te ontwikkelen. Na een verkennende fase zal de pilot van het webspreekuur in januari van start gaan.

Virtueel spreekuur

Bij Heliomare vinden talloze poliklinische controlebezoeken plaats, waarbij het vaak gaat om het op de hoogte stellen van de cliënt, het afstemmen van behandelplannen of het beantwoorden van vragen. Fysieke aanwezigheid van de patiënt is daarvoor lang niet altijd nodig. Daarnaast is het vaak lastig voor patiënt en familie om de behandelend arts op korte termijn te spreken. Met het webspreekuur wil Heliomare een deel van de fysieke bezoeken vervangen door virtuele.

Een cliënt die zich aanmeldt op het webspreekuur, kan vragen stellen en een e-mailadres achterlaten. In het systeem wordt vervolgens een maximale responstijd afgesproken waarin de vraag behandeld wordt. De behandelaar krijgt een overzicht van de cliënten met vragen ter beantwoording. De patiënt krijgt vervolgens bericht dat er een antwoord klaar staat.

Veiligheid

Microsoft Office 365 kent een integrale benadering van beveiliging en privacy en bestrijkt alle risicopunten, uiteenlopend van de gebruikers van de services tot de medewerkers en de faciliteiten van Microsoft die de Office 365-diensten leveren. De beveiligingsmaatregelen die permanent van kracht zijn in de Microsoft Office 365-omgeving, zijn mogelijk zelfs stringenter dan die een organisatie toepast binnen het eigen netwerk. Microsoft conformeert zich aan de Safe Harbor privacy beginselen zoals opgesteld door het Amerikaanse Ministerie van Handel (U.S. Department of Commerce) betreffende het verzamelen, het gebruik, de overdracht en de opslag van gegevens uit de Europese Unie, de Europese Economische Ruimte en Zwitserland. ■

ALT= The Next Web Editor



Antoni Dol
Designer

Ik herinnerde me goed dat onze directeur operations Roel Bergsma enthousiast vertelde over de tools voor designers die Microsoft op de markt ging brengen. Microsoft was altijd gefocust op programmeurs, maar richtte zich nu ook op designers en op de samenwerking tussen developers en designers. Ze begrepen dat ontwerpers een onmisbaar onderdeel zijn van het software development-proces en maakten dat waar door de Expression Suite uit te brengen.

Onderdeel van Expression Studio is Expression Web, een eigentijdse web editor waarmee, zowel in design view als in code view, HTML en CSS eenvoudig opgesteld kunnen worden. Ikzelf heb nog altijd het gevoel dat ik de tool maar voor een klein deel ken, hoewel ik hem al jaren gebruik en er zelfs een presentatie over gaf. Over het web hangt nog de schaduw van FrontPage, de web editor die Microsoft achter zich wil laten. Visual Studio daarentegen is niet alleen een code editor voor programmeertalen, maar ook prima voor markup-talen als XAML en HTML/CSS. Verschillende functies van Visual studio maken het een uitstekende web editor. Adobe, het bedrijf dat traditioneel de software voor designers maakt, heeft DreamWeaver in de markt, met vergelijkbare functies als Expression Web.

Het lijkt erop dat de The Next Web Editor ontbreekt. Waar zijn de tools om alle nieuwe mogelijkheden van de standaard markup-taal voor het web uit te nutten? Gebrek aan adequate tooling voor HTML5 lijkt de onvolwassenheid van deze standaard te benadrukken. Op het eerste gezicht is niets minder waar: zowel Microsoft als Adobe hebben via uitbreidbaarheid van hun editors functies voor HTML5 toegevoegd. De nieuwe tags voor de structuur van pagina's worden via add-ins volledig ondersteund. Maar het zijn

juist de meer visuele mogelijkheden als verlopende kleuren, transparantie en animatie die in HTML5 de aandacht trekken. Hoe ondersteunen Microsoft en Adobe die?

Adobe Edge heeft een user interface voor animaties zoals designers die gewend zijn: met een tijdlijn waarop de frames aangemaakt worden. Het verschil is dat deze nu als HTML en CSS bewaard worden en kunnen worden gebruikt in webpagina's. Laatst ontdekte ik dat SVG, de taal voor vector graphics in HTML5, dezelfde syntax gebruikt voor geometrie als XAML. Dat leidt tot de vraag of Microsoft Expression Blend kan gebruiken om SVG te genereren. Als de tool XAML genereert, waarom dan geen SVG? Veel functies die HTML5 zal gaan bieden zijn in XAML al mogelijk en Blend heeft een gedegen methode om die functies aan te sturen. We kunnen zelfs een stapje verder gaan en ons afvragen of Blend gebruikt kan worden om HTML/CSS en Javascript-code te genereren. Daarmee zou the Next Web Editor een feit zijn: software waarmee je Rich Internet Applications kan maken, ongeacht de keuze voor de taal waarin die uiteindelijk worden gegenereerd. Adobe zou Edge aan Catalyst moeten koppelen om webdesigners een vergelijkbaar aanbod te kunnen doen.

De vraag is in hoeverre Microsoft in de toekomst tools biedt voor designers. Blijven ze het ontwikkelproces en de samenwerking van programmeurs en webdesigners ondersteunen met The Next Web Editor? ■

Macaw breidt uit met Macaw Enterprise Services



De afgelopen jaren is de technologie steeds krachtiger geworden waardoor oplossingen die op basis van deze technologie gecreëerd worden steeds vaker van bedrijfskritieke aard zijn en ingrijpen op de primaire of secundaire processen en systemen van bedrijven en instellingen.

Macaw speelt in op deze ontwikkeling met de oprichting van een nieuw Service Center: Macaw Enterprise Services (MES). De strategische diensten van MES vormen een schil om de huidige dienstverlening van Macaw – ontwerpen, bouwen en beheren van complexe (web)applicaties - en zorgen zo voor de verbinding tussen de business-kant met al zijn karakteristieken en de feitelijke technische implementatie.

Primair richt Macaw Enterprise Services zich op dienstverlening op het gebied van programmamanagement voor complexe projecten. Daarnaast is er Enterprise Architecture voor het oplossen van vraagstukken, het geven van advies en implementatie van bedrijfsbrede architecturen en IT-beheersing zoals governance, security beleid, referentie architectuur, protocol etcetera. En tot slot Enterprise Consultancy voor advies en dienstverlening op de primaire business van de klant. ■

Macaw Academic Services

Macaw is van gestart gegaan met Macaw Academic Services met een aanbod van geavanceerde trainingen.

De *deep dive trainingen* geven inzicht in de nieuwste Microsoft-technologie, vaak nog in bèta stadium, zodat organisaties zich kunnen voorbereiden op wat deze technologie voor hen kan betekenen.

De *maatwerk trainingen* zijn een aanvulling op de bestaande dienstverlening van Macaw en toegesneden op de situatie en behoefte van onze klanten.

Met de *opleidingsadviezen* adviseert Macaw klanten over hoe zij een eigen opleidings- of omscholingstraject kunnen uitvoeren binnen de organisatie.

In november is de eerste Deep Dive SQL Server 2012 Business Intelligence training geweest. Interactieve sessies die werden ondersteund met hands on scenario's en een real life case ■

Meer informatie? www.macaw.nl/macs



Incidentbeheer = gebruiksondersteuning

Eén van de belangrijkste onderdelen van applicatiebeheer is incidentbeheer. Wanneer dit proces niet goed is geregeld, is het direct merkbaar voor de eindgebruikers van de applicatie. Sinds de komst van ASL 2, de nieuwe versie van Application Services Library (ASL), in 2009 wordt incidentbeheer ook wel gebruiksondersteuning genoemd.

door Eric Kwerreveld

Eric is Manager Application Support bij Macaw Application Services. Hij is verantwoordelijk voor het onderhoud- en beheerteam van applicaties dat zich fulltime bezighoudt met wijzigingen en werkzaamheden die voortkomen uit de gesloten Service Level Agreements.



Optimale ondersteuning in het gebruik van applicaties

Dit artikel gaat in op de aspecten van het juist inrichten van gebruiksondersteuning. Over het algemeen is gebruiksondersteuning een gezamenlijke inspanning van de organisatie en een externe IT-leverancier. Belangrijk is het dan om duidelijke afspraken te maken over wie welke onderdelen van het proces beheert en bij wie welke verantwoordelijkheden liggen.

Binnen gebruiks-
ondersteuning spreken
we van incidenten. Dit kan
een vraag of een verzoek
zijn over, of een verstoring
van de in beheer zijnde
applicatie.

Er kan verwarring ontstaan over de vergelijkbare procesnaam 'gebruikers-ondersteuning' uit het functioneel beheer framework (Business Information Services Library BiSL). Er is echter een groot verschil tussen ondersteuning van *gebruikers* of *gebruik*.

Gebruiksondersteuning is namelijk zorgen voor een optimale ondersteuning bij het gebruik van applicaties. Dit wordt bereikt door goede communicatie en juiste afhandeling van incidenten, volgens afspraken die zijn vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA) tussen de organisatie en de IT-leverancier.

Binnen gebruiksondersteuning spreken we van incidenten. Dit kan een vraag of een verzoek zijn over, of een verstoring van, de in beheer zijnde applicatie. Het begrip 'incident' wordt vaak verkeerd geïnterpreteerd omdat het in projecten synoniem is voor verstoring. Daarom wordt er binnen ASL 2 ook vaak gesproken van 'meldingen'.

Communicatie

Het sleutelwoord in gebruiksondersteuning is communicatie. De communicatie is in twee punten onder te verdelen:

1. de afhandeling van vragen, verzoeken en verstoringen. Het onderliggende proces 'meldingafhandeling' (incidentafhandeling) beschrijft de afhandeling van meldingen.
2. het proactief beheer. Hiermee bedoelen we de communicatie vanuit applicatiebeheer om applicaties te verbeteren. Dit heeft tot doel het aantal meldingen te verminderen.

Doelgroepen

In de praktijk zien we vaak dat gebruiksondersteuning een gezamenlijke verantwoordelijkheid is van de organisatie (afnemer) en een IT-leverancier. Ook als het applicatiebeheer geheel binnen de eigen organisatie is geregeld, zien we dat er goede afspraken moeten worden gemaakt over de communicatie op verschillende niveaus.

De communicatie met eindgebruikers loopt bijna altijd via de afdeling functioneel beheer (Business Informatiemanagement). Bij applicatiebeheer (applicatiemanagement) is de communicatie verspreid over meerdere organisaties en/of afdelingen zoals functioneel beheer en technisch beheer. De gebruiksondersteuningsprocessen zijn ook bij de afdeling applicatiebeheer ingericht. Een juiste afstemming vooraf is dus cruciaal en dient expliciet te worden afgesproken.

Proactieve communicatie

In de eerste plaats is proactieve communicatie bedoeld om gebruikers te informeren over veranderingen in de applicatie, wijzigingen in het gebruik of in de dienstverlening. Denk maar eens aan de melding: "Vanwege onderhoud is aanstaande zaterdag de applicatie verminderd beschikbaar." Ook is het bijhouden van een "veelgestelde vragen" of een "WIKI" over de applicatie een vorm van proactieve communicatie. Dankzij actieve en proactieve communicatie zien we dat het aantal meldingen, vooral de vragen en verzoeken, sterk vermindert. Door regelmatig de meldingen te analyseren en te verwerken in de proactieve communicatiemiddelen, zullen veel meldingen steeds minder terugkeren.

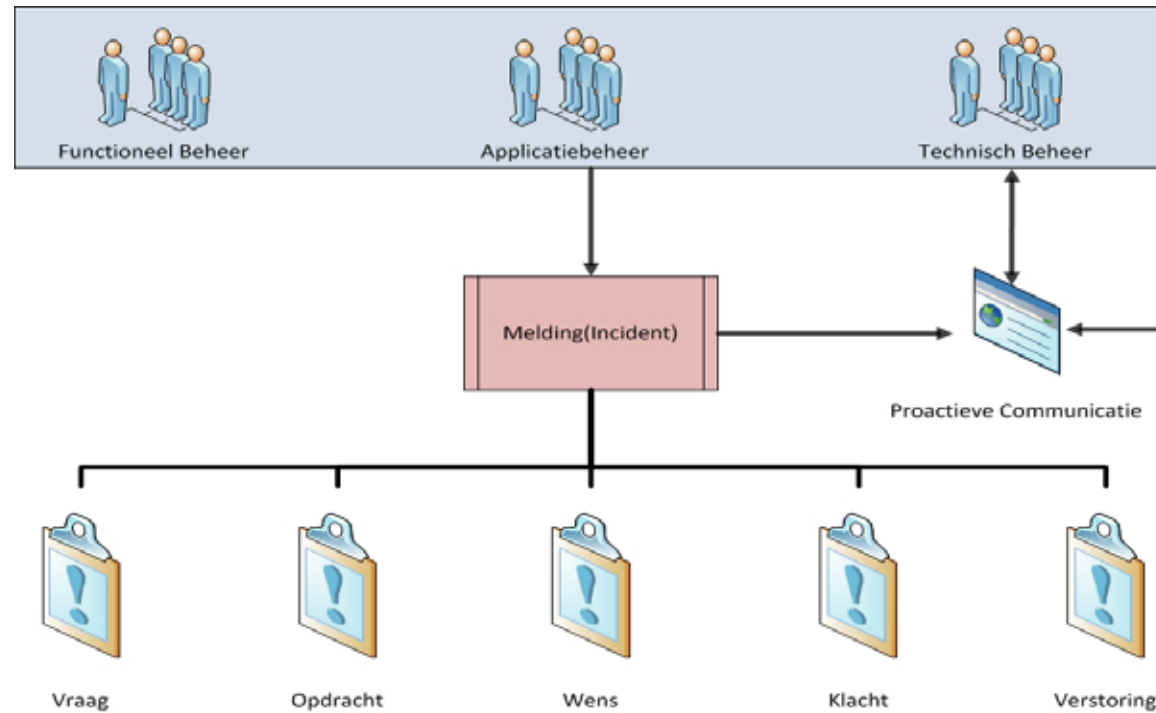


Diagram gebruiksondersteuning

Afhandeling van meldingen/incidenten

Meldingen kunnen via drie benoemde doelgroepen (afdelingen) worden aangemeld, namelijk functioneel beheer (meestal de klantorganisatie), technisch beheer (Infrastructuurmanagement) en applicatiebeheer. Meldingen die via applicatiebeheer gedaan worden, hebben bijna altijd betrekking op programmafouten (bugs) of wijzigingsverzoeken ter verbetering van de applicatie. Eerst zullen de meldingen geregistreerd worden, waarbij het van belang is de soort melding te bepalen. Hierna volgen er een paar.

Vraag

Hierop moet een antwoord worden geformuleerd. Vaak kunnen dit soort vragen direct door de Servicedesk afgehandeld worden, al dan niet met behulp van veelgestelde vragenlijsten en andere kennisbanken.

Opdracht

Vanuit functioneel beheer kunnen opdrachten of zogenoemde serviceverzoeken worden ingediend. Denk hierbij vooral aan het uitvoeren van eenmalige controles of het opstarten van incidentele processen.

Wens

Deze heeft geen enkele prioriteit en kan zelfs lang open staan. Meestal wordt deze lijst gebruikt om releases te vullen. Een wens kan dus een wijzigingsverzoek worden en in het proces wijzigingenbeheer terecht komen.

Klacht

Deze kan gaan over ontevredenheid in de dienstverlening of tegenvallende resultaten.

Verstoring en/of fout

Een melding van een verstoring of een fout wordt meestal gedaan nadat een eindgebruiker iets heeft geconstateerd tijdens het werken met de applicatie. Niet altijd worden alle programmafouten door de diverse testmethodieken gevonden. Afhankelijk van de prioriteit van de melding kan er besloten worden een dergelijke fout in een zogeheten "hotfix" op te lossen of naar een officieel releasemoment door te schuiven.

Servicedesk

Nu we in kaart hebben gebracht wat er allemaal komt kijken bij gebruiksondersteuning, is het hebben van een goede servicedesk van cruciaal belang. De servicedesk is in de eerste

plaats verantwoordelijk voor de de proactieve communicatie, onder andere

- het eerste contact met afnemers (gebruikers of gebruikersorganisatie),
- de eerste ondersteuning bij betrekking tot gebruik van de applicatie,
- informeren over veranderingen (en de consequenties daarvan) in de applicatie en/of dienstverlening.

Macaw heeft een professionele servicedesk met het daarbij behorende incidentbeheerproces. Benieuwd wat Macaw Applicatie Beheer en onze servicedesk voor uw organisatie kan betekenen? Neem dan contact op met Macaw. ■

Daarnaast speelt de servicedesk een centrale rol in het afhandelen van de melding. Dat houdt in:

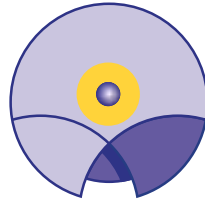
- het aannemen en registreren van de melding/incident,
- de eerste evaluatie en classificatie (soort melding en de prioriteit),
- het toewijzen van de melding aan de juiste behandelaar (of oplosgroep).

Een goed ingericht incidentbeheerproces helpt het aantal meldingen te verminderen en kan de afnemer helpen in het succesvol gebruik van de applicatie(s).

De toegewezen behandelaar zal de melding verder analyseren, eventueel escaleren of normaal afhandelen. De servicedesk blijft verantwoordelijk voor terugkoppeling van statusmeldingen en zal uiteindelijk de melding afsluiten.

De laatste activiteit van de servicedesk binnen gebruiksondersteuning is het verzorgen van rapportages over openstaande meldingen en hun status. Verder kan de servicedesk een Service Manager van de juiste informatie voorzien om te kunnen rapporteren over tijdsbestedingen en het behalen van gemaakte Service Level afspraken.

Een goed ingericht incidentbeheerproces helpt het aantal meldingen te verminderen en kan de afnemer helpen in het succesvol gebruik van de applicatie(s). Verstoringen in het dagelijkse gebruik van applicaties zijn nooit leuk, maar goede communicatie over voortgang en juiste afhandeling van de melding zijn ook onderdeel van het dagelijks gebruik. Daarom is gebruiksondersteuning belangrijk.



Macaw

tomorrow's IT, **today**

Macaw

Beechavenue 140
1119 PR Schiphol-Rijk

+31 20 851 0510

info@macaw.nl
www.macaw.nl