

Magazine  
**Macaw**

IT nieuws, trends en ontwikkelingen



**KPMG Client Navigator**

digitaal platform voor online samenwerken

## Colofon

Macaw Magazine is een uitgave van Macaw.

**Concept & productie**  
Annemarie Hendriks  
Tim de Groot

**Eindredactie**  
Patrick van Aalst

**Redactie**  
Annemarie Hendriks,  
Maarten Sikkema, Maarten van den Dungen, Maurijn Kloek, Rachelle Tunk en Roger Beniers.

**Aan dit nummer werkte mee:**  
Antoni Dol, Bas van der Kolk, Berry Vorstenbosch, Hans van der Meer, Lisette Hoogstrate, Marcel Braaksma, Martijn Muilwijk, Niels de Groot, Rick Wijnen en Wouter Crooy.

**Vragen? Mail de redactie**  
[redactie@macaw.nl](mailto:redactie@macaw.nl)

**Beeld**  
Stock.xchng, 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) 8 510 510  
[www.macaw.nl](http://www.macaw.nl)

## Inhoud

**04** De KPMG Client Navigator. Samenwerkingsplatform om efficiënt en transparant te communiceren

**08** Microsoft Tag: Ongelimiteerde mogelijkheden voor interactieve communicatie op de mobiele telefoon

**10** Doorbraak: Nieuwe oplossing voor XHTML en toegankelijke Web Formulieren in SharePoint internet sites

**14** Column ALT= Persona non grata

**15** Ruim baan voor de griep

**16** SharePoint als integratieplatform: onder andere bij het Havenbedrijf Rotterdam

**20** De complexiteit van een BizTalk omgeving

**Over Macaw** | Macaw is Nederlands grootste, uitsluitend in Microsoft technologie gespecialiseerde IT dienstverlener. Macaw richt zich hoofdzakelijk op het ontwerpen en ontwikkelen van e-commerce sites en intranet applicaties. Naast het bouwen, beheren en hosten van web applicaties bieden wij ook diensten aan op het gebied van ontwikkelstraten, applicatie-ontwikkeling en systeemintegratie, Business Intelligence en CRM en Consultancy.

**25** Column Microsoft: Innovate or Die

**26** Het Management Informatie Portaal voor het onderwijs: Make or Buy IT

**30** Tijd voor een IO-pener: Over Microsoft Infrastructuur Optimalisatie

**34** Self-Service BI vermindert de druk op de IT afdeling

**38** Nintex Workflow & Reporting. Geavanceerde oplossingen voor Microsoft SharePoint omgevingen

**40** Vinger aan de pols: over het monitoren van applicaties

**44** eMarketing: Wat zijn de succesfactoren voor een website?



## Herstelalfabet

Begin dit jaar werd regelmatig gevraagd hoe het gaat. Nu, ruim een half jaar later, is dit veranderd in: "Trekt het weer aan?". Blijkbaar hebben we genoeg (gehoord) van de economische crisis en willen we dit snel achter ons laten. En dan struikelen de analisten over elkaar om het economisch herstel te voorspellen en met een bepaalde letter wordt het patroon duidelijk gemaakt zodat er een soort herstelalfabet ontstaat:

- herstel in V-vorm: snel herstel die bijna even snel gaat als de afgelopen daling. Er zijn niet veel analisten die hier in geloven.
- herstel in W-vorm: een dubbele dip, de daling gevolgd door snel herstel wordt gevolgd door een even snelle nieuwe daling.
- herstel in U-vorm: een sterke daling wordt gevolgd door een langzaam herstel, typisch na een lange recessie.
- herstel in L-vorm: dit is het scenario dat analisten het meest vrezen, een slepende en jarenlange periode van stagnatie.
- een X-herstel: er is geen terugkeer mogelijk naar de economie van vóór de crash en er ontstaat een nieuwe economie waarvan niemand weet hoe die eruitziet.

De meeste analisten gaan uit van een U-herstel.

Sombere geluiden, maar de interessantste variant die ik heb gehoord, is de omgekeerde vierkantswortel ( $\sqrt{\quad}$ ). Na de dip volgt er een (kleine) opleving, maar geen volledig herstel. Vanuit dit punt - of zoals ze bij Microsoft zeggen, na een reset van de wereldeconomie - moeten we niet teveel terugkijken naar (cijfers uit) het verleden, maar vooruitkijken en weer verder gaan.

In welke vorm het eventuele herstel ook zal plaatsvinden, deze houding past bij iedere variant en doet een beroep op het aanpassingsvermogen van individuen en bedrijven. Innoveren en investeren in creativiteit is makkelijker gezegd dan gedaan. Maar innovatie hoeft geen hoog "Willie Wortel"-gehalte te hebben en houdt ook nieuwigheden invoeren of modernisering in. In dit nummer hebben we voor u een aantal nieuwigheden, trends en ontwikkelingen uitgewerkt en kunt u aan de hand van een aantal (klant)cases lezen hoe anderen hun vernieuwing aanpakken.

Ik wens u een spoedig herstel!

**Patrick van Aalst**  
Algemeen Directeur



# De KPMG Client Navigator

## Samenwerkingsplatform om efficiënt en transparant met klanten te communiceren binnen het audit proces

*KPMG levert professionele dienstverlening op het gebied van Audit, Tax en Advisory en bedient hiermee onder andere grote nationale en internationale accounts. In de vaak intensieve samenwerking met deze klanten wordt in grote hoeveelheden gecommuniceerd. Tot voor kort gebeurde dit nog op de meer traditionele manier via telefoon, e-mail en post. Echter vanuit de behoefte van de klant en de ambitie van KPMG om op een dieper niveau interactie met hun klanten te hebben is een digitaal samenwerkingplatform opgezet die de naam KPMG Client Navigator kreeg. Op het hoofdkantoor van KPMG vroegen wij Pierre Meere, Manager Knowledge Solutions van KPMG, wat de KPMG Client Navigator precies is.*

### Annemarie Hendriks

Annemarie is marketeer en verantwoordelijk voor de interne- en externe marketing en communicatie.



Pierre Meere, Manager Knowledge Solutions KPMG

## Innovatieve en efficiënte verzamelplaats

“De aanleiding voor de KPMG Client Navigator is de behoefte binnen KPMG om in de dienstverlening aan vooral grote, nationale en internationale klanten, gebruik te kunnen maken van een medium waarmee het KPMG klantteam efficiënt en effectief met de klant kan samenwerken en communiceren. KPMG heeft eerder een extranet aan een grote klant aangeboden en hierdoor is specifiek de behoefte ontstaan aan soortgelijke platformen”, vertelt Pierre Meere.

Pierre Meere is manager van de Knowledge Solutions groep binnen KPMG. Deze groep is oktober

-----  
*“Het verbetert de inzichtelijkheid en toegankelijkheid van informatie.”*  
 -----

vorig jaar opgezet en Pierre is vanuit deze groep verantwoordelijk voor het kennismanagement beleid en de uitvoering daarvan binnen KPMG Nederland. Knowledge Solutions is geen IT afdeling maar staat

daar juist naast en richt zich hoofdzakelijk op de coördinatie van kennismanagement op concern-niveau, het adviseren van de business, het monitoren en aanjagen van kennismanagement activiteiten en de levering van hands-on support. De Knowledge Solution groep vertellen niet alleen hoe het moet maar geven juist ook ondersteuning bij de uitvoering.

Meere: “Kennis is één van de belangrijkste factoren in onze organisatie en aan de ontwikkeling hiervan wordt veel aandacht besteed. Met deze kennis kunnen we onze klanten voorzien van het beste advies waardoor zij betere beslissingen kunnen nemen. Omdat de communicatie voorheen voornamelijk via de standaard communicatie kanalen verliep werkte dit soms vertragend en het was ook niet meer overzichtelijk. Met name bij langdurige engagements ontstond de behoefte naar een meer diepgaande strategische samenwerking waarin kennis gestructureerd, snel en efficiënt gedeeld kan worden. De KPMG Client Navigator

is dan ook een innovatieve en efficiënte verzamelplaats van kennis, processen en standaarden voor verbeterde communicatie met de klant.”

De uitvoering van het project is in samenwerking met Macaw gerealiseerd. Macaw werkte al aan het op Microsoft SharePoint technologie gebaseerde KPMG Information at Work Initiative (KIWI) platform, waarop KPMG applicaties kan aanbieden aan de KPMG business en klanten. De KPMG Client Navigator is de eerste commerciële extranet-applicatie die specifiek voor KPMG klanten op het KIWI platform is gebouwd en wordt binnen deze infrastructuur ook gehost door Macaw.

### Tweezijdige communicatie

De KPMG Client Navigator biedt een platform, een centrale plaats, waar alle opdracht gerelateerde informatie online gedeeld kan worden zodat informatie snel en eenvoudig geraadpleegd kan worden en altijd actueel is. Daarnaast is er een goed overzicht van welke documenten er zijn. Maar het biedt ook de mogelijkheid voor de klant om zelf informatie te publiceren, hetzij over zijn organisatie en/of gerelateerde documenten. Communicatie kan dus tweezijdig gerealiseerd worden. Dat is ook één van de sterke punten van de Navigator. Wat we zien, is dat veel organisaties klanten een soort e-roomachtige omgeving aanbieden, terwijl KPMG echt de samenwerking opzoekt en dit ook wil bevorderen.

Elke KPMG Client Navigator heeft een standaard navigatiestructuur en bevat minstens de volgende standaard functionaliteiten:

- Toegang tot opdrachtgerelateerde informatie gekoppeld aan de betreffende overeenkomst, zoals International Financial Reporting Standards (IFRS), methodes, audit instructies en rapportages.
- Toegang tot andere documenten die relevant zijn voor het betreffende bedrijf, zoals sector reviews, whitepapers en KPMG publicaties.
- Uitgebreid overzicht met contactgegevens van zowel het KPMG accountteam als die van de klant.

- Een gedeelde kalender waarin alle afspraken en vergaderingen getoond worden.
- Inzicht in komende events die bij KPMG georganiseerd worden.
- Informatie portaal voor leden van het Audit Committee.

Bij het aanmaken van een nieuwe KPMG Client Navigator wordt de navigatiestructuur standaard meegenomen en kan er vanuit een 'mini portal' content, die voor meerdere klanten van belang is, meteen worden toegevoegd.

Meere: "Wat we wilden voorkomen was dat we bij elke nieuwe KPMG Client Navigator de standaard content opnieuw en handmatig moesten uploaden. Macaw heeft toen een applicatielaag tussen het KIWI platform en de KPMG Client Navigator gebouwd waarop alle standaard content staat. Als er nu een nieuwe Navigator is aangemaakt hoeven we vervolgens alleen te selecteren welke standaard content er op moet".

De KPMG Client Navigator wordt ook voor proposal trajecten gebruikt. Indien gewenst kan tijdelijk een demo site worden ingericht om de (potentiële) klant inzicht te geven in hoe het portaal eruit zou komen te zien. Na het afsluiten van het proposaltraject wordt dan een definitieve instance

aangevraagd en ingericht en kan de demo weer voor andere doeleinden en/of proposals worden gebruikt.

#### Account support

Tussen de aanvraag van een KPMG Client Navigator en de uiteindelijke oplevering zit ongeveer twee weken. In eerste instantie was het KPMG klanten support center, verantwoordelijk voor de administratieve en procesondersteuning van accountteams, verantwoordelijk voor het toevoegen van specifieke content

in het opleveringsproces en werd Knowledge Solutions erbij betrokken om specifieke functies in te richten. Dit bleek wat omslachtig te werken en door voortschrijdend inzicht wordt dit hele traject nu door Knowledge Solutions ingevuld. Als de KPMG Client Navigator hele-

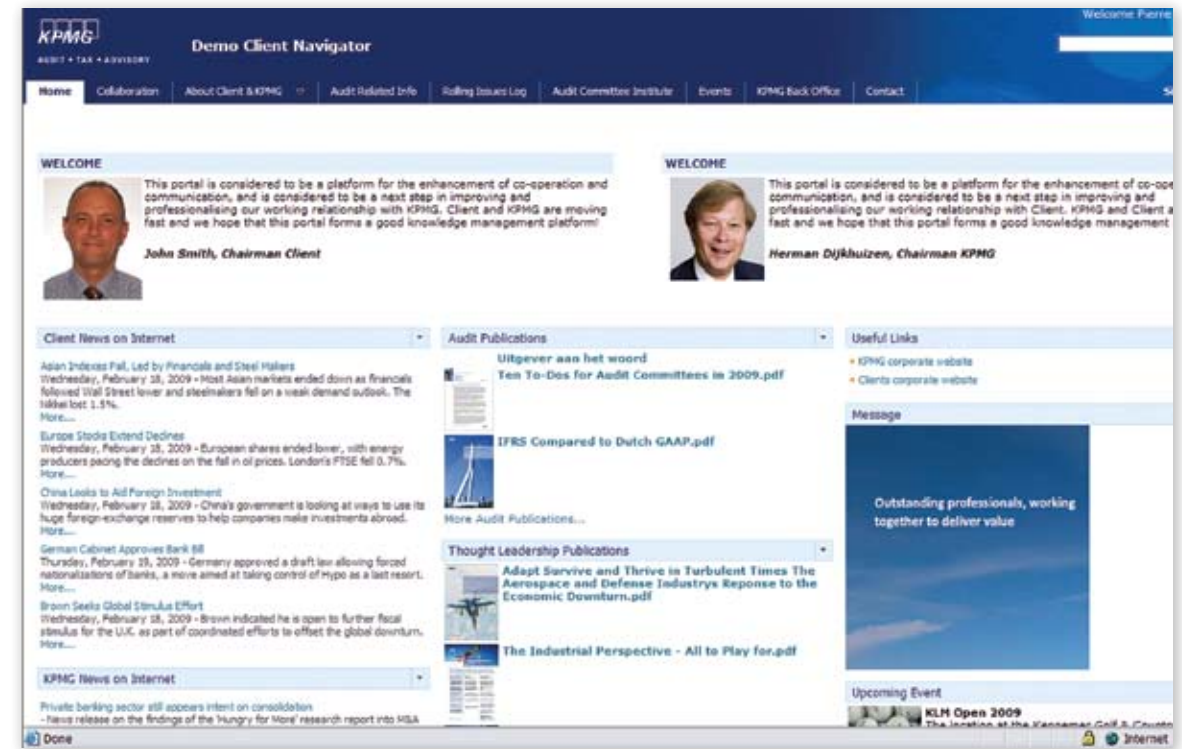
maal is ingericht wordt deze aan het accountteam aangeboden ter oplevering aan de KPMG klant en wordt het onderhoud en beheer aan het support center overgedragen.

Consultants van Macaw hebben advies en ondersteuning gegeven bij het opzetten van het support proces, waarin eerste, tweede, en derde lijn support wordt gegeven aan de eindgebruikers. Eerste lijn support betreft voornamelijk gebruikerbeheer, klantvragen over de werking van de KPMG Client Navigator en waar documenten gevonden kunnen worden. Vragen die het support center niet kan beantwoorden en/of func-

-----  
*"We hebben een reputatie hoog te houden als het gaat om veiligheid."*  
 -----



"De KPMG Client Navigator is medio april 2009 live gegaan. De reacties van klanten en de accountteams zijn heel positief en de pipeline is dan ook zeer goed gevuld."



De KPMG Navigator

tionele ondersteunen, worden door Knowledge Solutions afgehandeld (tweede lijn support). Als Knowledge Solutions het niet kan oplossen, dan wordt Macaw ingeschakeld voor technische ondersteuning (derde lijn support).

#### Veiligheid boven alles

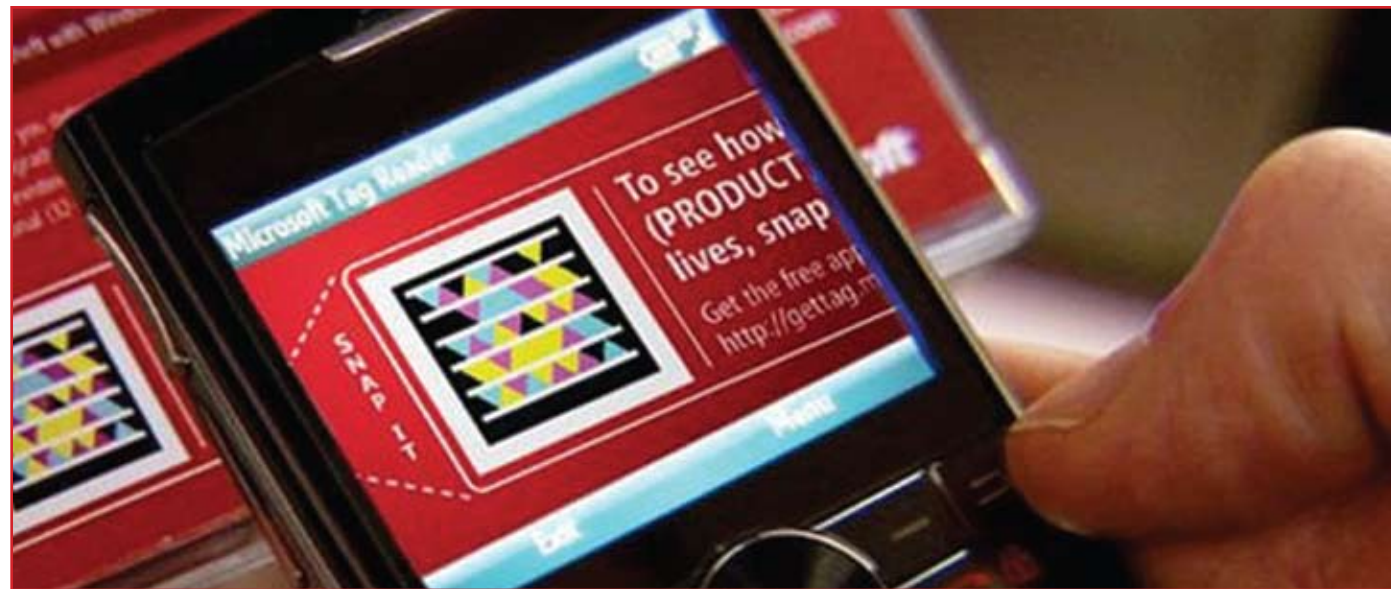
De uitwisseling van informatie via de KPMG Client Navigator vindt plaats binnen een beveiligde omgeving die voldoet aan alle veiligheidsvoorschriften van KPMG. Er wordt uiteraard gebruik gemaakt van SSL en gebruikers loggen in met een gebruikersnaam en wachtwoord. Op dit moment wordt er ook nog gewerkt aan de toevoeging van een 2 factor authenticatiemethode waarbij de gebruiker eerst moet inloggen met een gebruikersnaam en wachtwoord en dan via een sms bericht nog een additionele inlogcode krijgt. Bovendien kan zelfs per gebruiker worden aangegeven tot welke informatie binnen de KPMG Client Navigator zij toegang hebben. Daarnaast zijn de applicatie, het platform en processen ook grondig doorgelicht en getest als onderdeel van een security audit door KPMG.

Meere: "KPMG werkt met grote nationale en internationale accounts. Wat je dus absoluut wilt voorkomen is dat bedrijfsgevoelige informatie

op straat komt te liggen doordat de KPMG Client Navigator niet goed beveiligd is. We hebben hierin echt een reputatie hoog te houden en daarom hebben we in nauwe samenwerking met de KPMG IT Security afdeling en Macaw stap voor stap het proces doorgenomen zodat we gegarandeerd een veilige omgeving kunnen aanbieden."

#### Strategisch platform

Zoals eerder aangegeven is de KPMG Client Navigator op het KPMG KIWI platform gebouwd met SharePoint technologie. Hiermee is KPMG Nederland het eerste land binnen het wereldwijde netwerk van KPMG dat een eigen, geavanceerd extranet platform heeft ontwikkeld. Dit past in de lijn die in 2006 is ingezet toen KPMG wereldwijd voor SharePoint 2007 koos als één van de basisonderdelen van haar internationale technologie infrastructuur. Het grote voordeel hiervan is dat SharePoint eenvoudig integreert met de overige Microsoft producten zoals Office, Exchange en SharePoint voor webachtige zaken. Hiermee wordt het SharePoint platform als een strategische keuze ingezet. ■



## Microsoft Tag

### Ongelimiteerde mogelijkheden voor interactieve communicatie op de mobiele telefoon

*Met Microsoft Tag kan een mobiele gebruiker op eenvoudige wijze meer (online) informatie over een product of artikel krijgen.*

*Bijvoorbeeld een product in een productcatalogus direct kunnen bestellen zonder een computer op te hoeven starten om naar de website te gaan of fysiek naar de winkel te komen. Microsoft Tag zorgt voor ongelimiteerde mogelijkheden als het gaat om interactieve communicatie.*

#### Annemarie Hendrikx

Annemarie is marketeer en verantwoordelijk voor de interne- en externe marketing en communicatie.



## de brug tussen offline- en online informatie

Een Tag ziet eruit als een kleurrijke streepjescode. Door met de camera van de mobiele telefoon in te zoomen op de Tag, heeft de gebruiker direct contact met de applicatie die achter de Tag verborgen zit. Dit kan een verwijzing zijn naar een webpagina, een videoboodschap, muziek, contactinformatie,

routekaarten, sociale netwerken, promoties en nog veel meer. De gebruiker hoeft niks meer in te typen of via een browser naar een website te gaan.

*“ Microsoft Tag verrijkt offline informatie en creëert nieuwe mogelijkheden. Tag is instant entertainment. ”*

Microsoft Tag is een nieuwe ontwikkeling die begin dit jaar is geïntroduceerd. Het werkt eenvoudig en de mogelijkheden zijn eindeloos. Via

de website [www.microsoft.com/tag](http://www.microsoft.com/tag) kunnen verschillende Tags aangemaakt worden die bij offline informatie geplaatst kunnen worden.

#### Wanneer te gebruiken

Voorbeelden waarbij Microsoft Tag ingezet kan worden zijn print & publicaties, productverpakkingen, displaymateriaal, catalogi, posters, billboards, abri's etcetera.

Met de URL Tags kan er gelinkt worden naar een website of webpagina. De praktijk laat zien dat veel websites nog niet klaar zijn voor mobiel gebruik. In dat geval is het maken van een aparte mobiele webpagina voor de URL Tag een goed alternatief. Dit kan eenvoudig en snel opgezet worden. In dit magazine is een aantal URL Tags opgenomen waarvoor een mobiele webpagina is aangemaakt. De informatie die hierop staat is verrijkt met *mail to* functionaliteiten. Door op de e-mail te klikken, herkent de mobiel dit als een e-mail en opent automatisch het e-mailprogramma op de smartphone, bijvoorbeeld Outlook Mobile, om de e-mail te kunnen versturen.



*De mogelijkheden met Microsoft Tag zijn eindeloos*

De bel Tag kan bijvoorbeeld ingezet worden om gebruikers direct telefonisch contact te laten opnemen over een product of aanbieding in een magazine, zonder daar een telefoonnummer voor te hoeven intoetsen. Of een vCard Tag met contactgegevens die opgeslagen kan worden in de lijst met contactpersonen.

Microsoft Tag is afgestemd op alle aanleverspecificaties die printmedia noodzakelijk achten. Of het nu gaat om kleurrijke magazines, kranten of product labels. De Microsoft Tag reader detecteert welk formaat er gescand moet worden om in een handomdraai de online informatie aan de gebruiker aan te bieden. Alle Microsoft Tag readers hebben de mogelijkheid om zowel zwart/wit als full colour Tags te detecteren.

#### Eenvoudig te installeren

Om de mogelijkheden inzichtelijk te maken, hebben wij een aantal artikelen in dit magazine getagd. Om te zien hoe dit werkt moet eerst de benodigde software gedownload worden op de mobiele telefoon. Ga met de mobiele browser naar <http://gettag.mobi> en volg de stappen.

Als de software op de smartphone is geïnstalleerd opent u de Microsoft Tag Reader en zoom in op het plaatje bij dit artikel. U zult verbaast zijn hoe snel de Tags gelezen worden en een online verbinding tot stand komt. ■



# Doorbraak: nieuwe oplossing voor XHTML en toegankelijke Web Formulieren in SharePoint internet sites

*Het Web Content Management Systeem van Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) 2007 is een krachtig Content Management Systeem, maar kent enkele onbegrijpelijke beperkingen. Ter illustratie: op de site wssdemo.com staat een overzicht van meer dan duizend internet sites gebaseerd op SharePoint. Niet één daarvan levert valide HTML, laat staan 100% strict XHTML. Door een nieuwe techniek, ontwikkeld door Macaw, zal dat binnenkort veranderen...*

## Maarten Sikkema

Maarten is Technisch Directeur en tevens verantwoordelijk voor de Knowledge Development afdeling waar onder andere de nieuwste technologieën onder de loep worden genomen.



## Publieke websites die voldoen aan de hoogste normen

Eén trend is het afgelopen jaar steeds duidelijker geworden: websites zullen nu en in de toekomst, gebruik maken van HTML standaarden. Flash en Silverlight zijn goed voor games en video, maar zullen de rol van HTML niet gaan overnemen. Want vrijwel ieder user interface ontwerp en gebruikersinteractie kan tegenwoordig worden gerealiseerd in "gewoon" HTML. Dat heeft veel voordelen:

- Hogere ranking bij search engines
- Toegankelijkheid voor gebruikers met een beperking of handicap
- Onafhankelijkheid van leveranciers, toekomstvastheid
- Open voor grote diversiteit (o.a. mobiele) platforms

Een tweede trend is al langer zichtbaar: steeds meer bedrijven en organisaties omarmen het

*"Eén platform voor zowel interne als externe sites levert besparingen op in kosten, kennis, beheer en infrastructuur."*

SharePoint platform. Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) 2007 veroverd in hoog tempo een plaats als hét webplatform voor intranetportals, documentbeheer en samenwerking. MOSS 2007 is het snelst groeiende server product

dat Microsoft ooit heeft gehad: het groeit sneller dan SQL Server en Exchange (ook bepaald niet onsuccesvol) ooit deden. MOSS 2007 biedt ook functionaliteit voor publieke websites, met de feature Web Content Management (WCM). Gezien het grote succes van het MOSS 2007 platform liggen de voordelen van MOSS 2007 WCM voor de hand:

- Één platform voor zowel interne als externe sites levert besparingen op in kosten, benodigde kennis, beheer en infrastructuur.

- Content kan worden ingevoerd binnen het intranet en dan worden "uitgerold" naar het internet.
- Een MOSS 2007 WCM site profiteert aan de "achterkant" van de kracht van het SharePoint platform en koppelt flexibiliteit aan rijke functionaliteit en grote schaalbaarheid.
- Er is een groot ecosysteem rond MOSS 2007 waarin wereldwijd vele bedrijven actief zijn die aanvullende software en diensten aanbieden.

### Het probleem

Helaas maakte Microsoft bij de ontwikkeling van het SharePoint platform enkele keuzes die nadelig doorwerken in de WCM functionaliteit. Ten opzichte van "pure" Content Management systemen heeft MOSS 2007 namelijk een paar flinke nadelen:

- SharePoint is geoptimaliseerd voor intern gebruik. De kwaliteit van de HTML, CSS en JavaScript kreeg tijdens de ontwikkeling weinig aandacht, en is daardoor laag. Dat heeft een negatieve invloed op de ranking van SharePoint WCM sites in search engines. Ook eisen met betrekking tot toegankelijkheid (zoals drempelvrij) en toepassing van webstandaarden zijn vaak moeilijk te realiseren.
- Branding en styling van een SharePoint website, zonder de "in-place" edit functionaliteit te breken, is om diverse redenen erg moeilijk.
- De formulieren functionaliteit is prima zolang deze standaard gebruikt wordt. Maar wanneer custom styling en afwijkende interactiepatronen gevraagd worden dan zijn de mogelijkheden ontoereikend.

Met SharePoint 2010 zal Microsoft naar verwachting een deel van deze issues oplossen. Maar er zijn ook problemen die het gevolg zijn van ontwerpkeuzes (zoals de in-place edit functionaliteit) of te wijten zijn aan onderliggende technologie (ASP.NET). Deze issues zullen veel lastiger op te lossen zijn.

**Nieuwe aanpak gevraagd**

Macaw heeft de afgelopen jaren veel SharePoint WCM sites ontwikkeld en kent de voor- en nadelen van SharePoint WCM dan ook goed. Het is een krachtig platform, maar soms blijken simpele wensen onhaalbaar. Macaw heeft de afgelopen tijd intensief gewerkt aan de ontwikkeling van een structurele oplossing voor de "MOSS 2007 WCM uitdaging". Deze oplossing is nu beschikbaar.

**HTML: weg met de abstractie!**

Een oorspronkelijk doel van ASP.NET was het abstraheren van HTML middels Controls. De gedachte hierachter is dat programmeurs geen kennis hoeven te hebben van HTML en Javascript, maar gebruik kunnen maken van kant-en-klare componenten zoals een datagrid, kalender en menu. Dankzij deze technologie konden, meer dan tien jaar geleden, vele Visual Basic programmeurs een snelle overstap maken naar Web Developer. Maar de technologie heeft zijn doel overleefd en is op dit vlak achterhaald: zonder grip op HTML is het niet goed mogelijk een scheiding aan te brengen tussen content, vormgeving en gedrag. Zonder goede HTML geen hoge pagerank in zoekmachines. Microsoft ziet dit ook en heeft daarom recent het ASP.NET MVC framework geïntroduceerd. Maar helaas: SharePoint is daar niet op gebaseerd en ook de 2010 versie zal deze stap niet zetten.

De oude aanpak voor dit probleem was om MOSS 2007 te "bewegen" zo goed mogelijke HTML te genereren, door toepassing van een arsenaal van technieken, zoals control adapters, custom controls, output filtering met reguliere expressies en corrigerende stylesheets. Maar met deze aanpak blijft het moeilijk de "voorkant" er goed uit te laten zien en tegelijkertijd de "achterkant" werkend te houden.

Macaw heeft nu een geheel nieuwe techniek ontwikkeld die een volledige scheiding maakt

tussen de voorkant en de achterkant van een MOSS 2007 WCM site. Deze techniek maakt het mogelijk om ieder gewenst design te realiseren, zonder dat enige SharePoint functionaliteit daardoor wordt beperkt. Met de juiste master-pages, page-layouts en templated controls is het nu voor het eerst haalbaar - eenvoudig zelfs - om XHTML compliant

websites te ontwikkelen op het MOSS 2007 platform!

**Web Formulieren: MVC wijst de weg**

Een tweede uitdaging die wij aanpakten, was de ontwikkeling van een betere oplossing voor web formulieren op publieke SharePoint sites. Ook formulieren frameworks zijn doorgeschooten in de abstractie van onderliggende technologie, met als gevolg dat het onmogelijk wordt om moderne Ajax technieken te benutten op de plaats waar ze het meeste rendement opleveren: in webformulieren zoals de check-out van webshops of in het online afsluiten van verzekeringen.

Macaw ontwikkelde op basis van de nieuwe inzichten een framework om moderne, interactieve en toegankelijke formulieren te ontwerpen en ontwikkelen binnen SharePoint. Dit framework heeft veel overeenkomsten met het ASP.NET MVC framework en vermijdt onnodige abstractie, waardoor vormgeving en interactie geheel vrij in te vullen zijn. Formulierdata kan zowel worden gekoppeld aan SharePoint lijsten als aan willekeurige backend systemen zoals SAP.

-----  
*"Zonder grip op HTML is het niet goed mogelijk een scheiding aan te brengen tussen content, vormgeving en gedrag."*  
 -----

# XHTML

**Deployment: zonder vertraging naar de live site**

Het laatste onderdeel van onze nieuwe aanpak voor SharePoint WCM is deployment. Het verplaatsen van een SharePoint oplossing vanaf een ontwikkelomgeving naar de live site (eventueel via test en/of acceptatiestadia) is altijd moeilijk geweest. SharePoint kent twee deployment mechanismen: Solution Packages en Content Deployment.

Onze oplossing gebruikt beide technieken complementair: Solution Packages worden gebruikt voor systeembrede frameworks en herbruikbare componenten. De installatie van Solution Packages wordt uitgevoerd door de IT beheer organisatie verantwoordelijk voor de SharePoint site: dit is het gebruikelijke deployment proces.

Content Deployment, een business gedreven proces, wordt gebruikt voor de uitrol van alle andere site onderdelen zoals teksten, afbeeldingen en media. Maar ook Formulieren kunnen worden uitgerold via Content Deployment, wat een grote versnelling meebrengt voor organisaties die op hun site gebruik maken van veel verschillende formulieren.

**Resultaat**

Met de ontwikkeling van een nieuwe techniek heeft Macaw een belangrijke horde genomen en wordt het mogelijk publieke websites op basis van MOSS 2007 te ontwikkelen die voldoen aan de hoogste normen. Toegankelijkheid, browser compatibiliteit, juiste toepassing van webstandaarden en volledig gebruik van client-side javascript en control libraries zijn wensen die wij nu eenvoudig kunnen leveren in WCM implementaties. De nieuwe aanpak is onderdeel van de Macaw Solutions Factory, een door Macaw ontwikkeld systeem om software projecten die gebruik maken van Microsoft server technologieën sneller en beter uit te kunnen voeren, en zal door Macaw naar verwachting in alle nieuwe MOSS 2007 WCM implementaties worden toegepast. ■

**Macaw's Mirjam van Olst krijgt hoogste SharePoint-certificering****Als eerste vrouw buiten Microsoft**

Mirjam van Olst, SharePoint Architect Consultant bij het Information Worker Solution Center heeft de titel Microsoft Certified Master (MCM) SharePoint behaald.

Daarmee heeft zij bewezen een autoriteit op het gebied van Microsoft SharePoint te zijn en is zij de eerste vrouw buiten Microsoft met deze exclusieve titel. Kandidaten voor dit Master-certificaat gaan eerst door een zware selectie waarbij ze moeten aantonen de nodige SharePoint-kennis al in huis te hebben. Daarna gaan zij voor een periode van drie weken naar Amerika want deze gloednieuwe certificering kan alleen in het hoofdkantoor van Microsoft in Redmond worden behaald.

Microsoft SharePoint is een verzameling softwarecomponenten voor onder meer het delen van informatie via bedrijfsportals, samenwerking in teamverband, stroomlijning van dagelijkse bedrijfsprocessen, content management en zoeken binnen bedrijfsinformatie. Als SharePoint-architect en -consultant helpt Mirjam sinds 2004 bedrijven met de implementatie van SharePoint-oplossingen. Zij draagt vaak bij aan de SharePoint community met blogs en artikelen, en spreekt regelmatig op SharePoint-evenementen. Mirjam is ook medeorganisator van de Dutch Information Worker User Group (DIWUG) en de Information Worker track van het Software Development Network (SDN). Beide zijn platformen voor mensen die geïnteresseerd zijn in oplossingen voor informatiewerkers, gericht op het uitwisselen van kennis. ■

# ALT= Persona non grata



Antoni Dol  
Designer

*“De grootste vijand van kwaliteit is gebrek aan tijd.”*

De belangrijkste persoon in het software developmentproces is de eindgebruiker. Als die zich niet welkom voelt, is een project al snel mislukt. Waarom wordt in softwareprojecten zo weinig tijd en aandacht besteed aan het leren kennen van en bouwen voor die eindgebruikers?

De grootste vijand van kwaliteit is gebrek aan tijd. Dit komt vaak door het vaststellen van een deadline. Dat kan wel de druk op een team van ontwikkelaars opvoeren, maar zorgt er tegelijkertijd voor dat er onvoldoende tijd wordt ingepland om degelijk onderzoek te doen en gebruikers te observeren bij hun activiteiten. Time-to-market kan een legitieme reden zijn voor een strakke deadline. Eerder dan de concurrentie een softwareproduct uitbrengen levert aanzienlijke voor-sprong op. Maar regelmatig is een deadline gewoon het logische gevolg van haast. In dat geval wordt impliciet gekozen voor verlies van kwaliteit.

Natuurlijk is tijd geld en moet alle tijd die toegevoegd wordt aan het proces en bijdraagt aan een grotere investering uiteindelijk terugverdiend worden. De vraag is eerder hoe de verdeling van beschikbare tijd is over het design- en development proces. Hier ligt de keuze tussen snelle en goedkope wijzigingen van een ontwerp in het begin van het proces, of voor dure correcties in al geschreven code achteraf. Een applicatie die niet voor de juiste doelgroep is gemaakt, slaat de plank per definitie mis.

Als u ongeïnteresseerd bent in eindgebruikers, bent u mogelijk medeverantwoordelijk voor de grote hoeveelheid software die niet of onvoldoende aansluit op wat ze nodig hebben. Daarmee hebt u invloed op hun productiviteit en plezier in het werk. Als u niet precies weet hoe u het onderzoek

naar het gebruik en de toepassing van software omzet naar een interactie-ontwerp, is het tijd om u eens te verdiepen in Personas en Scenario's. Er is voldoende informatie online beschikbaar om een goede indruk op te doen. De karakteristieke eindgebruikers en hun activiteiten in relatie tot de software, leveren de functional requirements waaraan het ontwerp moet voldoen. Ongeïnteresseerdheid en onwetendheid leiden tot een tekort aan waardering voor ontwerpen voor personas. Hiermee worden eindgebruikers Persona non grata.

De oplossing is niet alleen het gebruik personas, maar ook de acceptatie ervan. Personas ontwikkelen heeft niet veel zin, als u ze niet gebruikt in beschrijvingen van de werking van het systeem. Het is de bedoeling om personas steeds door verschillende scenario's te halen om zo functional requirements boven tafel te krijgen. Op basis daarvan wordt de applicatie ontworpen, waarbij constant getoetst kan worden of een oplossing voldoet voor het doel van elke persona. Verder gebruikt u personas om de communicatie over het ontwerp te verbeteren. Dit houdt in dat u tijdens vergaderingen de personas bij naam noemt en daarmee hun interesses en vaardigheden in acht neemt. U kunt zelf het ontwerp controleren door bij alle features af te vragen of het voldoet voor alle personas. Ook developers dienen zich te houden aan de ontwerpen die voor de computervaardigheden van de personas zijn gemaakt.

Door toepassing en acceptatie van personas krijgt u applicaties die veel beter aan de wensen van gebruikers voldoen. Dit leidt tot snellere acceptatie en uiteindelijk tot loyale klanten. ■

# Ruim baan voor de griep

Iedere vrijdagmiddag wordt op Radio 538 de Nederlandse Top 40 uitgezonden. De presentatie is al sinds jaar en dag in handen van Jeroen Nieuwenhuizen, die alleen niet te horen is bij vakantie en bij ziekte. Althans, dat was zo. Enige tijd terug werd hij geveld door de Mexicaanse griep en werd de presentatie overgenomen door een collega. Na een aantal dagen voelde Jeroen zich in principe goed genoeg om weer aan de slag te gaan, maar vanwege besmettingsgevaar werd besloten om nog een paar dagen thuis te blijven. Vervolgens gebeurde er iets dat op zichzelf misschien niet heel bijzonder is, maar wel een situatie weergeeft waar nog te weinig organisaties bij stil staan.

Jeroen presenteerde de Top 40 namelijk vanuit zijn thuisstudio. Moderne techniek maakte het mogelijk voor hem om live vanuit zijn huis uit te zenden en direct in contact te staan met collega's in de studio in Hilversum. Zonder enige problemen of storingen werd de uitzending verzorgd en kon er gewoon gewerkt worden, zonder dat Jeroen fysiek aanwezig hoefde te zijn in Hilversum.

Voor de zomer werd voorspeld dat tussen de 20 en 30 procent van de werkende bevolking van Nederland in het najaar thuis zou komen te zitten als gevolg van de Mexicaanse griep. Uiteindelijk is dit cijfer bij lange na niet gehaald en gelukkig maar. Maar stel nou dat we dat cijfer wel zouden halen. In hoeverre zijn organisaties voorbereid om met 20 tot 30 procent minder capaciteit om te gaan? Betekent het dat projecten en of opdrachten niet meer kunnen worden uitgevoerd? Gaat dit uiteindelijk ten koste van klanten? Of zijn organisaties in staat de verwachte impact van de Mexicaanse griep op te vangen?

Het is natuurlijk slechts een voorbeeld, maar zo zijn er talloze. Het is belangrijk dat een organisatie in staat is zich zo goed mogelijk te wapenen tegen negatieve invloeden op de continuïteit. Met de he-

dendaagse techniek is het mogelijk om niet meer alleen een bepaalde situatie te voorkomen, maar juist flexibeler en adequater op te treden als een situatie zich wel voordoet. In het genoemde voorbeeld was het natuurlijk beter geweest als Jeroen niet ziek was geworden, maar toen de situatie zich voordeed is de impact hiervan duidelijke beperkt. Steeds meer organisaties zien deze mogelijkheden en zetten ze actief in.

Veel organisaties bieden namelijk al mogelijkheden voor externe toegang op het bedrijfsnetwerk via VPN, of extranet. Instant Messaging is snel opgezet binnen en soms ook buiten het bedrijfsnetwerk. En steeds meer intranetten zijn opgebouwd vanuit een centrale omgeving zoals bijvoorbeeld SharePoint en beschik-baar standaard over fora, blogs en wiki's. Instrumenten die hier ook in deze context genoemd moeten worden.

Maar al deze mogelijkheden voor het uitwisselen van informatie en het delen van kennis geven een volledig nieuwe dimensie aan het gebied van kennismanagement. Een goede grip op de kennis-life cycle, van kenniscreatie tot kennisdestructie, is noodzakelijk om de instrumenten maximaal in te zetten en optimaal gebruik te kunnen maken van de expertise en kennis die aanwezig is in de organisatie. Zelfs ten tijde van een griep-pandemie. ■



Niels de Groot  
Business Consultant

*“In hoeverre zijn organisaties voorbereid om met 20 tot 30 procent minder capaciteit om te gaan?”*

# SharePoint als integratieplatform

onder andere bij het Havenbedrijf Rotterdam

*Bedrijven bezitten vaak grote tot zeer grote hoeveelheden data. Informatie die ligt opgesloten in vele informatiesystemen en grote databases. Met deze data wordt dagelijks gewerkt door goed getrainde en ervaren medewerkers. Toch is deze data vaak ook waardevol voor andere medewerkers die geen kerngebruiker zijn, of levert de data in combinatie met data uit andere systemen nieuwe informatie. Doordat zij de kennis en misschien ook toegang missen van deze systemen moet de informatie op een andere en vooral gebruiksvriendelijke manier worden aangeboden aan deze groep gebruikers.*

**Marcel Braaksma**

Marcel is manager van het Application Development & Integration Solution Center. Zijn specialismen liggen op het gebied van applicatie ontwikkeling en integratie oplossingen.



## Complexe data eenvoudig aan gebruikers aanbieden

Voor de ontsluiting van ERP systemen zoals SAP of andere Line of Business applicaties adviseert Macaw organisaties gebruik te maken van het Microsoft SharePoint platform. Dit platform biedt standaard veel mogelijkheden aan organisaties om informatie met elkaar te delen. Door ook de integratie mogelijkheden van het platform te benutten, kan het platform strategisch ingezet

-----  
*“Door de integratie mogelijkheden te benutten kan het platform strategisch ingezet worden.”*  
 -----

worden als dé omgeving waar applicaties gebruiksvriendelijk ontsloten kunnen worden. Een mooi voorbeeld hiervan is een Proof of Concept, die op initiatief van het Havenbedrijf Rotterdam is uitgevoerd.

### Referentie Het Havenbedrijf Rotterdam

Het Havenbedrijf Rotterdam is beheerder, exploitant en ontwikkelaar van het Rotterdamse haven- en industriegebied. Bedrijven die industrieel gebied huren van het Havenbedrijf stellen vaak specifieke eisen aan deze locatie. Zoals bijvoorbeeld; wat zijn de aanlegmogelijkheden, hoe zit het met de logistieke faciliteiten zoals spoorwegen en pijpleidingen en welke andere bedrijven hebben zich in de omgeving gevestigd. Deze informatie zit in verschillende systemen van het Havenbedrijf. Het Ruimtelijk Informatiesysteem bevat alle geografische informatie (coördinaten van huurobjecten) en in SAP Real Estate (RE) zit de klantinformatie.

Voor medewerkers in het commerciële proces is deze informatie heel belangrijk om potentiële klanten te overtuigen om te investeren in het industriële havengebied. Echter door de beperkte doelmatigheid van de huidige informatie voorziening kon er onvoldoende snel inzicht verkregen worden in de beschikbaarheid en het huidige gebruik van de verhuurde terreinen. Het Havenbedrijf Rotterdam was dan ook op zoek naar een Virtual Earth-achtige oplossing waarmee

medewerkers informatie snel en eenvoudig tot hun beschikking hadden. Er is bewust gekozen voor de Virtual Earth insteek omdat veel mensen al kennis hebben van de werking hiervan. Deze informatie moest ontsloten worden via het op SharePoint gebaseerde intranet, Thuisweb. Medewerkers waren al vertrouwd met deze omgeving en gaf hen locatieafhankelijk toegang tot de informatie die beschikbaar is via het intranet. En juist omdat de commerciële medewerkers veel in het buitenland zitten om daar potentiële klanten aan te spreken, is ontsluiting via het intranet van wezenlijk belang om klanten direct te kunnen overtuigen en van de juiste informatie te voorzien.

Bovenstaande wens moest in een Proof of Concept uitgewerkt worden om aan te tonen dat dit te realiseren is. Gekozen is om Microsoft Bing Maps, de tegenhanger van Google Maps, in te zetten om als viewer binnen het intranet te integreren. Het Havenbedrijf heeft een Microsoft tenzij-beleid en bovendien is Microsoft ook betrokken bij de Proof of Concept. De viewer is gebaseerd op Microsoft Silverlight technologie en biedt de mogelijkheid om SAP RE data transparant over de kaart- en het fotomateriaal te plaatsen. Dit geeft visueel een zeer mooi resultaat.

### Het resultaat

De viewer die is gerealiseerd voor het Havenbedrijf heeft tot doel aan te tonen dat de onderliggende technologie werkt en dat de integratie van systemen die men voor ogen stond ook daadwerkelijk mogelijk is. Om dat aan te tonen is functionaliteit gerealiseerd die klanten uit SAP selecteert en de bijbehorende contracten en subcontracten toont. Bij selectie van een contract wordt op de achtergrond de bijbehorende locatie getoond en het perceel ingekleurd. Andersom is ook mogelijk. De gebruiker kan simpelweg klikken op stukken grond waarvan hij informatie op wil vragen en de applicatie combineert de geografische gegevens met de SAP gegevens en toont deze op een overzichtelijke wijze aan de gebruiker.

Om snel grote hoeveelheden data te selecteren



De viewer in SharePoint die in één oogopslag alle belangrijke informatie laat zien

is het tevens mogelijk om hele verzamelingen van type objecten in een kaartlaag aan en uit te zetten. De module stelt ze in staat om precies te zien welke contracten gaan aflopen en welke stukken land eventueel vrij kunnen komen. Aan deze Proof of Concept hebben meerdere partijen meegewerkt waaronder Atlis, Getronics, Imagem, Macaw, Microsoft en Ordina.

Het project van het Havenbedrijf is een zeer mooi voorbeeld hoe complexe data eenvoudig aan gebruikers kan worden aangeboden door het gebruik van een moderne user interface en up-to-date integratie technologie. Niet altijd is zo'n state-of-the-art user interface nodig.

#### Legacy Integratie met SharePoint

Los van het Havenbedrijf Rotterdam zien we in de praktijk ook veel bedrijven met legacy systemen waar het niet meer loont om nieuwe functionaliteit te realiseren. Ofwel omdat de systemen op de rol staan om vervangen te worden of omdat de specialisten hiervoor erg duur zijn (geworden). Ook in zo'n situatie is het heel goed mogelijk om de data die in deze systemen zit, te ontsluiten in SharePoint en dit te combineren met de standaard functionaliteit die het SharePoint platform biedt of om specifieke functionaliteit hieraan toe te voegen. Processen die in een main-

frame of ander bestaand systeem (bijvoorbeeld SAP) starten, kunnen met behulp van workflow functionaliteiten of alert mogelijkheden binnen een SharePoint omgeving getoond worden. Door deze mogelijkheden zien we binnen organisaties steeds vaker de verschuiving ontstaan om SharePoint voor meer doeleinden dan alleen een intranet te gebruiken. Zeker als er met veel verschillende systemen wordt gewerkt waarop allemaal apart ingelogd moet worden, ontstaat de behoefte aan één centraal punt van waaruit medewerkers hun dagelijkse werkzaamheden kunnen uitvoeren.

Organisaties die hun intranet op basis van SharePoint technologie hebben gebouwd, ervaren al de vele mogelijkheden die het biedt. Toch wordt in sommige gevallen het SharePoint intranet nog niet optimaal ingezet. Een deel van de dagelijkse werkzaamheden wordt nog steeds in andere applicaties (back-end systemen) dan SharePoint uitgevoerd omdat deze informatie (nog) niet in SharePoint zit. Bijvoorbeeld de informatie van een SAP HR systeem is niet gekoppeld aan het SharePoint intranet. Een medewerker kan wel een vakantieaanvraag in SharePoint doen, echter de gegevens van deze aanvraag worden vervolgens weer overgetypt in het SAP HR systeem. Na de verwerking van de aanvraag in SAP wordt de

aanvraag in SharePoint goed dan wel afgekeurd. Waarschijnlijk voor velen wel een herkenbare situatie.

#### Business Data Catalog

De kracht van SharePoint ligt juist ook in de integratie mogelijkheden die het biedt. De Business Data Catalog (BDC) van SharePoint maakt het mogelijk om informatie uit verschillende back-office systemen binnen SharePoint beschikbaar te maken. Het maakt het zelfs mogelijk om de informatie te doorzoeken via de search functionaliteit van SharePoint. De Business Data Catalog biedt ook functionaliteit om gegevens weg te schrijven naar de back-end systemen.

Het ontwikkelen in SharePoint BDC is niet de meest gemakkelijke taak, zowel de Business Data Catalog als de back-end systemen moeten goed op elkaar afgestemd zijn om de juiste informatie op een correcte manier in de Business Data Catalog te krijgen. Dit geldt voor ieder integratieproject, echter voor een Business Data Catalog integratietraject geldt het des te meer. De Business Data Catalog is geen BizTalk en er geldt een aantal eisen voor de achterliggende systemen of webservices.

#### Single Sign on

Voor het werken met verschillende (back-end) systemen geldt vaak dat er voor ieder systeem opnieuw ingelogd moet worden. Elk systeem hanteert zijn eigen autorisatie en authenticatie regels. Helaas werkt het niet zo dat als gebruikers zijn ingelogd met hun Windows identiteit zij hiermee ook toegang hebben tot bijvoorbeeld een SAP systeem. De gebruiker zal dus apart hierop moeten inloggen. Ideaal zou een situatie zijn waarbij de gebruiker één keer inlogt en vervolgens bij alle informatie kan, zonder daarvoor iedere keer apart te hoeven inloggen. Een groot voordeel van de Business Data Catalog is dat alle informatie binnen SharePoint beschikbaar en doorzoekbaar is. Als er ook gebruik gemaakt wordt van SharePoint Single Sign On (SSSO), dan kunnen zelfs de autorisatie

en authenticatie regels van de back-end systemen blijven bestaan, zonder enige aanpassing. Dit betekent dat zodra een gebruiker is ingelogd binnen SharePoint, SharePoint enkel gegevens uit het SAP systeem zal tonen waar de gebruiker de rechten toe heeft. De gebruiker hoeft dus niet opnieuw in te loggen in SAP.

#### Microsoft BizTalk SharePoint Adapter

Microsoft BizTalk Server is Microsofts grootste product als het gaat om integratie. Door gebruik te maken van de BizTalk SharePoint adapter is het ook mogelijk om informatie uit verschillende back-end systemen, beschikbaar te maken binnen SharePoint. Het grote verschil ten opzichte van de Business Data Catalog is dat de BizTalk Adapter de informatie ook echt in SharePoint zet (bijvoorbeeld SharePoint lijsten, document library's), terwijl de Business Data Catalog de informatie alleen maar ophaalt uit de back-end

systemen en het verder niet echt in SharePoint plaatst. Verder is BizTalk Adapter beter in staat om te koppelen met verscheidene back-end systemen, terwijl de Business Data Catalog wat meer eisen stelt aan het back-end systeem.

Primaire systemen integreren binnen SharePoint met de BizTalk Adapter zorgt ervoor dat bijvoorbeeld documenten die gegenereerd zijn in een extern systeem in SharePoint geplaatst worden. Op deze manier heeft de medewerker, of de klant (bij een extranet), alle beschikbare informatie binnen handbereik en hoeft niet meer door verschillende systemen te zoeken naar die ene aanvraag.

Integratie tussen ERP systemen, Line of Business applicaties, legacy systemen en SharePoint geeft organisaties een strategisch platform om snel en kostenefficiënt processen te ondersteunen die cross platform voor iedere gebruikersgroep toegankelijk zijn. Door de specialisatie van Macaw op het SharePoint platform en de ruime ervaring met integratie oplossingen kan Macaw hier op maat adviseren. ■

-----  
*“Het Havenbedrijf Rotterdam is een mooi voorbeeld hoe complexe data door gebruik van integratie technologie eenvoudig aangeboden kan worden.”*  
 -----

# De complexiteit van een BizTalk omgeving

*Microsoft BizTalk Server is de tool om integraties tussen verschillende systemen en applicaties te versimpelen. Maar waarom zijn BizTalk implementaties zelf dan niet zo eenvoudig? De complexiteit blijkt vaak niet in de tool te zitten, maar veelal in keuzes op het vlak van architectuur en organisatie. Welke overwegingen zijn er en wat is hierbij belangrijk? In dit artikel gaan we in op de complexe vraagstukken die zich voordoen bij BizTalk implementaties en hoe deze beheersbaar gehouden kunnen worden.*

## Wouter Crooy

Wouter werkt als Software Developer bij het Business Solutions Center. Wouter is gespecialiseerd in integratie technologie op basis van Microsoft, zoals BizTalk, Windows Foundation en Windows Communication Foundation. Met zijn diepgaande kennis over deze producten is Wouter betrokken geweest bij grote SOA implementaties en integratie projecten bij grote verzekeringsbedrijven, gemeenten en ingenieursbouwbedrijf.



## Integratie is toch al uitdagend

Microsoft BizTalk Server is een zeer compleet product met meer dan twintig adapters die organisaties in staat stellen applicaties met verschillende systemen (bijvoorbeeld Peoplesoft, SAP, Oracle, IBM Mainframes) te integreren waar bij diverse communicatie protocollen (http, FTP, SOAP, POP3) worden ondersteund. Doordat BizTalk zo'n uitgebreid product is, zijn er vele mogelijk-

heden om applicaties met elkaar te integreren, zeker als er binnen een organisatie hoofdzakelijk voor Microsoft technologie is gekozen.

Belangrijk uitgangspunt blijft echter wel vooraf zorgvuldig te onderzoeken

-----  
*“Belangrijk uitgangspunt is het zorgvuldig onderzoeken welke opties het beste passen bij de betreffende integratie uitdaging.”*  
 -----

welke opties het beste passen bij de betreffende integratie uitdaging, dit zorgt ervoor dat de uiteindelijke doelen (minder kosten, betere beheersbaarheid en meer flexibiliteit) ook echt gehaald gaan worden. In alle fase van het project zijn deze keuzes belangrijk, zowel in de architectuur, de daadwerkelijke procesimplementatie als in de manier van beheren.

### Architecturale keuzes

Hoe kan BizTalk optimaal binnen een bestaande architectuur worden ingezet? Voor welke keuzes komt een organisatie te staan en waar moet rekening mee gehouden worden nu met de komst van BizTalk Server 2009 ook voor BizTalk als Enterprise Service Bus (ESB) gekozen kan worden. Om goede keuzes te maken is het belangrijk om het berichtenverkeer inzichtelijk te krijgen. Welke systemen moeten met welke systemen praten en gaat dit wel of niet via BizTalk verlopen. Hierbij speelt het aantal verschillende systemen en de hoeveelheid van type berichten een belangrijke rol.

### Keep it simple

Keep it simple blijft ook hier van kracht. Zijn er maar een paar systemen of gaat het om enkele simpele synchrone interacties, dan is een point-to-point opzet waarschijnlijk nog steeds het meest efficiënt. In deze situatie is een broker of ESB veel te zwaar. Wanneer dit groeit is hierbij wel lastig dat als er iedere keer een uitbreiding komt, deze uitbreiding op zich vaak weer te klein is om op basis daarvan te besluiten een broker in te zetten. Het gevaar van versplintering ligt daarmee toch altijd op de loer.

### Broker of ESB

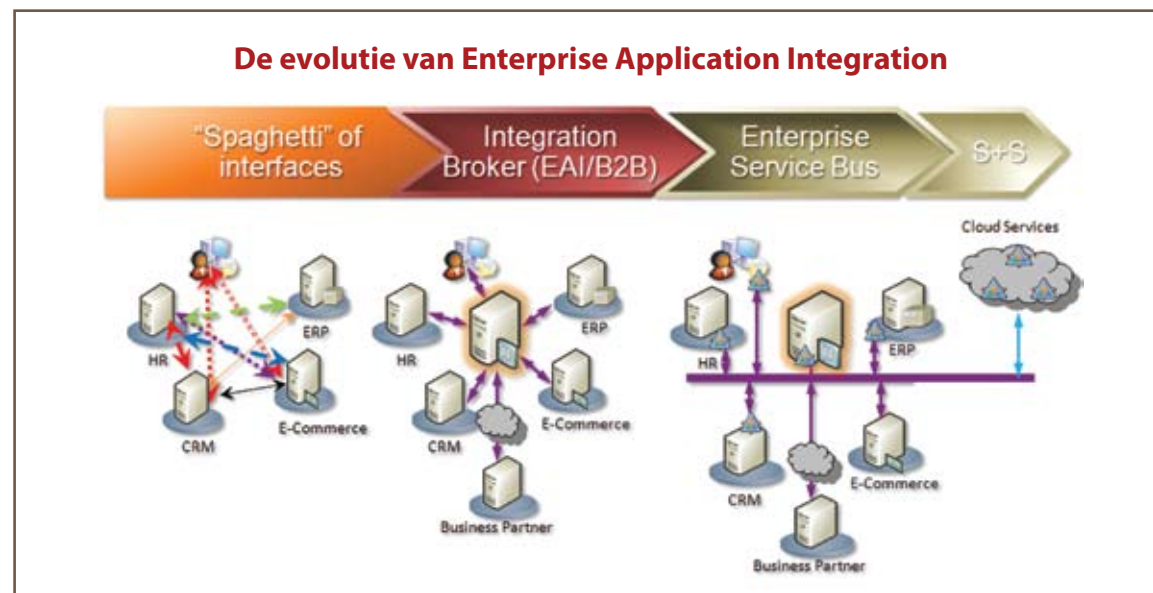
Een broker organiseert het aantal koppelingen beter en integratie krijgt daarmee een centrale plek in de architectuur en development, maar vermindert het aantal verbindingen niet. Bij een broker moeten alle combinaties uiteindelijk allemaal wel worden geprogrammeerd.

De Enterprise Service Bus (ESB) is de volgende stap waar op basis van configuratie wordt gewerkt en daarmee ook daadwerkelijk het aantal koppelingen wordt gereduceerd.

Voor welke te kiezen hangt af van het groeipad dat voorzien wordt in het aantal integraties tussen systemen. Het rechttoe rechtaan mechanisme van een broker is makkelijk te doorgronden voor diegene die ermee moeten werken terwijl wijzigingen in een ESB veel sneller zijn door te voeren.

### Wel of niet werken met een Canonical Data Model (CDM)

Het transformeren van het ene berichtenformaat naar het andere is een groot deel van het werk bij integratieprojecten. Zeker bij veel systemen of zelfs groepen van organisaties die samenwerken is dit een aspect waar goed over nagedacht moet worden. Uiteindelijk is een situatie wenselijk waar transformaties tot een minimum worden beperkt. Een canonical datamodel (centraal metamodel) kan hier voordelen bieden. Hierdoor hoeft er maar naar één model te worden getransformeerd per systeem. Dit geeft ook de mogelijkheid om de verantwoordelijkheid hiervoor te beleggen bij



de aanleverende en afnemende systemen. Het beleggen van de verantwoordelijkheid voor deze translaties bij de aansluitende systemen biedt beheer- en dus kostenvoordelen als er sprake is van veel systemen of veel ingekochte functionaliteit. Door ook leveranciers hierop te selecteren

die standaarden zoals het All Finance Datamodel of HL7 ondersteunen kan bespaard worden op één van de belangrijkste cost drivers van geïntegreerde oplossingen.

**Realisatie**

Goed, de architect heeft zijn keuze gemaakt en het project begint op gang te komen. De BizTalk developer gaat aan de slag en begint met de procesontwerpen die gemaakt zijn. De uitdaging waar de specialist voor staat is het definiëren van een proces. Maken we een verzameling kleine processen die samengevoegd moeten worden of kiezen we ervoor om toch wat grotere processen in één keer te modelleren in een orkestratie?

**Long running processes**

Echte long running processen hebben hier toch echt nadelen. Sommige processen (zie voorbeeld) lopen zo lang dat het werkelijke bedrijfsproces al een paar keer veranderd is voor het proces is afgelopen. Dit gaat ten koste van de flexibiliteit.

Wat doe je immers met wijzigingen op processen die reeds lopen? BizTalk biedt vele mogelijkheden om dit te doen, maar de zogenaamde granulariteit voor de processen juist kiezen zodat processen nog wel als bedrijfsprocessen te herkennen zijn, maar niet onhandelbaar groot worden, blijft één van de lastigste keuzes.

**Voorbeeld long running proces**

Bij een uitkeringsinstantie werd gekeken naar langlopende processen. Hier wilde men het hele uitkeringsproces zien als één lang-

lopend proces. Dat betekent dus iemand vraagt een uitkering aan en in het uiterste geval zou dat kunnen betekenen dat het proces voor meer dan 20 jaar blijft lopen. Dat is natuurlijk een duidelijk voorbeeld van overkill.

**Groot proces hoeft niet in één orkestratie**

Een veel voorkomend probleem dat Macaw al een aantal keer bij audits is tegengekomen zijn processen die uit te veel stappen bestaan, waarbij dezelfde stappen simpelweg werden gekopieerd. Een proces past dan allang niet meer op één of twee A4-tjes. Hierdoor wordt het proces erg onoverzichtelijk en is er bij wisseling van ontwikkelaars veel inwerktijd nodig om te zien wat het proces nu precies technisch doet.

Dit kan opgelost worden door orkestraties op te delen in logische sub-orkestraties.

Orkestratie is in feite het coördineren van de geautomatiseerde bedrijfsprocessen. Zoals orderverwerkingsproces of het aanvragen van een nieuwe uitkering. In de sub-orkestraties kunnen stappen dan ook nog eens worden hergebruikt. Uiteindelijk is het natuurlijk niet aan de integratiespecialist hoe een bedrijfsproces er zelf uit ziet. Wanneer het een complex proces betreft zal het ook met goede keuzes in opzet en granulariteit een complex proces blijven, ook als het geautomatiseerd wordt. Processen nog eens goed onder de loep nemen in bijvoorbeeld een klein BPM traject kan zeker voor het IT deel grote voordelen hebben.

**Hoe om te gaan met fouten**

Foutafhandeling is misschien wel het minst tot de verbeelding sprekende integratieonderwerp. Voor het uiteindelijke succes van het project is het echter een niet te onderschatten aspect. Berichten die "kwijt" raken of totale integratieketens die niet meer betrouwbaar zijn, zijn een nachtmerrie voor iedere IT manager. Orders die wel geplaatst zijn, maar niet terug te vinden zijn in de leveringen of zelfs bestellijsten, zijn niet uit te leggen aan de business owners.

Twee zaken zijn hierbij belangrijk: Robuustheid van de software en inzichtelijkheid van het operationele proces. Zeker bij asynchrone processen (processen die acties uitzetten, maar ondertussen doorgaan met andere zaken terwijl de uitgezette acties uitgevoerd worden) moet erop vertrouwd kunnen worden dat de uitgezette acties ook goed worden afgehandeld. Bij problemen dient het

stelsel intelligent te reageren. Functionele problemen moeten anders worden afgehandeld dan problemen die ontstaan door hardware of netwerkissues. In alle gevallen moet het voor de beheerder geen spoorzoek- en worden waar een bericht is gebleven of welke actie hij moet uitvoeren om de keten goed door te laten lopen. Een goede foutafhandeling verdient zich in de beheer-fase zeer snel terug.

-----  
*"Berichten die 'kwijt' raken of totale integratieketens die niet meer betrouwbaar zijn, zijn een nachtmerrie voor iedere IT Manager"*  
 -----

**Operatie**

Om een operationeel integratiesysteem goed en efficiënt in productie te houden zijn al in de architectuur en designfase belangrijke keuzes gemaakt. Voor de operatie kan hier goede monitoring op performance en herleidbaarheid van berichten aan worden toegevoegd. BizTalk biedt hiervoor BAM, Business Activity Monitoring, voor de functionele monitoring. Voor technische monitoring kan BizTalk gemonitord worden door SCOM (Service Center Operation Manager).

**Referentie Intrum Justitia**

Voor incassobureau Intrum Justitia heeft Macaw een eLink oplossing gebouwd. Hiermee verloopt het uitwisselen van zaakberichten tussen de verschillende internationale kantoren van Intrum Justitia over een centrale hub, waar alle uitgewisselde gegevens in een database worden opgeslagen.

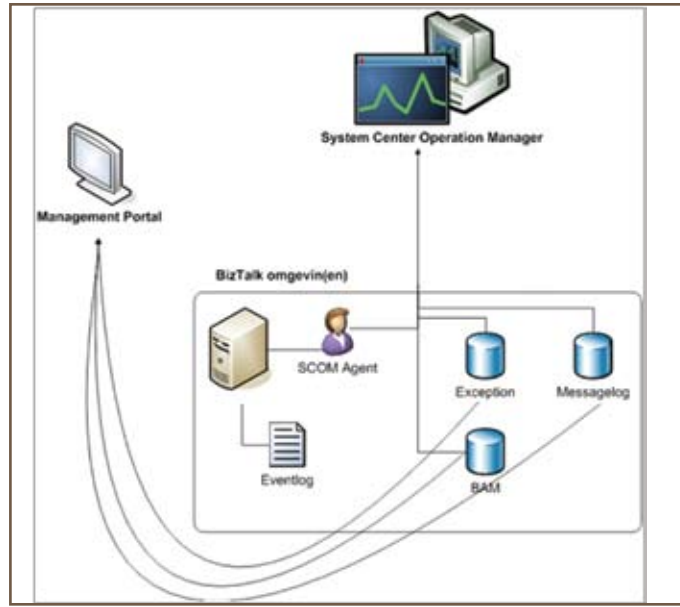
De eLink oplossing is gebouwd op BizTalk met een aantal zelfontwikkelde componenten. Berichtvalidatie (op juistheid) en berichtpersistentie zijn daar de belangrijkste van. De Business Activity Monitoring (BAM) van BizTalk is ingezet om inzicht in het berichtenverkeer te geven. Daarnaast is er een SQL-Server Reporting Services oplossing gebouwd waar zowel het kantoor zelf als de applicatiebeheerder de inhoud van de opgeslagen berichtgegevens kan raadplegen. Kantoren kunnen alleen hun eigen informatie raadplegen.

**Referentie**

Macaw werkt mee aan een gemeenschappelijke service omgeving (GSO) voor vier gemeenten. Deze omgeving heeft als primaire doel het consolideren en opschonen van gemeenschappelijke data die binnen verschillende systemen wordt bewaard. Dit verhoogt de datakwaliteit en wordt voorkomen dat dezelfde informatie niet meerdere keren ingevoerd hoeft te worden.

Het bijzondere is dat er ook een Software as a Service (SaaS) aspect aanwezig is. Namelijk, elk van de vier gemeenten draait in een eigen (dedicated) omgeving terwijl er wel een centrale instantie is waar alle berichten op binnen komen. Deze mengeling van gezamenlijke en (fysiek) gescheiden componenten introduceert unieke "kansen". Hier vanuit ontstaat dan ook de behoefte om vergaande beveiligingsfunctionaliteiten te implementeren ten aanzien van het uitdelen van rechten.

Voor dit project is de Enterprise Service Bus (ESB) van BizTalk ingezet om het berichtenverkeer tussen service consumers en service providers te ontkoppelen. Tevens biedt de ESB een aantal services waardoor andere service- of applicatiecomponenten - of tijdens het routeren van berichten - hiervan gebruik kunnen maken. De transformatieservices kunnen contract (versie) verschillen oplossen, de error service logt centraal alle foutboodschappen welke in een management console kunnen worden bekeken en de authenticatie (en authenticatie) service regelt op een centraal niveau toegang tot de door de services geboden functionaliteit.



BizTalk componenten gekoppeld aan System Center Operation Manager

Binnen BizTalk draait het om berichten. Bij het oplossen van problemen zoeken we nu net die ene set aan berichten welke zo lastig te vinden zijn. Het goed inregelen waar en welke berichten voor eventueel later onderzoek moeten worden opgeslagen hoeft niet complex te zijn. Het wordt alleen vaak over het hoofd gezien. "In welk gedeelte van het proces bevindt zich mijn bericht", "ik wil alle berichten zien behorende bij deze specifieke aanvraag" of "ik wil alle berichten van vorige week donderdag tussen 20.00 - 21.00 uur zien", zijn vragen die belangrijk zijn om mogelijke problemen zo snel mogelijk te kunnen onderscheppen, of zelfs kunnen helpen bij het primaire proces.

#### Referentie

Voor een zelfstandig bestuursorgaan van de Nederlandse overheid heeft Macaw een gemeenschappelijk elektronische berichtenbox gebouwd waar burgers zich op kunnen inschrijven. Vanuit deze box kan naar de burger bijvoorbeeld een herinneringsbrief voor een keuring of een verlenging worden gestuurd.

Om dit realiseren was een systeem nodig die de berichten op een centraal punt ontvangt. Binnen dit proces wordt het bericht, leverancier en ontvanger gevalideerd en vervolgens wordt het bericht opgeslagen in de berichtenbox van de desbetreffende burger. BizTalk is ingezet voor de koppelingen die de berichten van verschillende overheidsinstanties verwerkt naar de berichtenbox. Ook faciliteert deze applicatie in het aangeven of een burger de informatie elektronisch of per post wil ontvangen. BizTalk valideert de totale batch met berichten op correctheid en verzorgt de foutafhandeling bij een niet correct bericht of calamiteiten in de infrastructuur.

Binnen BizTalk kan aangegeven worden dat specifieke poorten, orkestraties of berichttypes kunnen worden gelogd. Ook is het mogelijk om een eigen log systeem te gebruiken om bijvoorbeeld vertrouwelijke informatie weg te laten. Of dit te combineren met log gegevens uit andere systemen.

#### Tot slot

Al met al zijn er veel uitdagingen met het succesvol krijgen van integratie. Ze zijn zeker niet onoverkomelijk, bij vooraf goed inschatten van risico's wordt al een hoop ellende achteraf voorkomen. In veel BizTalk trajecten wordt de focus voornamelijk gelegd op het integreren van de applicaties/systemen, terwijl de operationele afdeling voorzien van de juiste tools om zo snel mogelijk problemen te kunnen oplossen of zelfs voorkomen vaak een sluitstuk op de begroting is. Door hier tijdens de ontwikkelfase meer aandacht aan te besteden wordt er ook winst geboekt in de ontwikkelfase omdat testen en uitzoeken waarom die ene integratie nu net niet werkt dan ook een stuk gemakkelijker gaat.

Door onze jarenlange ervaring kunnen wij organisaties die gaan beginnen met applicatie-integratie en daarvoor BizTalk willen gebruiken uitstekend van dienst bij het adviseren of ontwikkelen van de integratieoplossing.

Voor organisaties die al applicatie-integratie met behulp van BizTalk hebben en daar met een scherp oog naar willen laten kijken, kunnen wij een BizTalk Audit doen. ■



## "Innovate or Die"



Hans van der Meer  
Marketing Manager  
Het Nieuwe Werken  
Microsoft

*"Innovatie is van elke tijd, business-modellen veranderen, internet zet de wereld op zijn kop en het onmogelijke wordt mogelijk."*

Het klinkt wat hard maar het is een oude regel die nog steeds van toepassing is. Daarom steekt Microsoft gemiddeld 5 Miljard per jaar in research en development om zo een platform te creëren om innovaties voor de toekomst veilig te stellen. Ook Office 2010 zal weer bol staan van de innovaties om de productiviteit te verhogen, beter te kunnen samenwerken en slimmer beslissingen te kunnen nemen. De integratie met de Cloud zal een feit zijn en met spanning kijk ik uit naar de Office Web applicaties en de integratie met socialnetworks.

SharePoint 2010 zal het stralende middelpunt zijn van veel nieuwe ontwikkelingen. De Business intelligence mogelijkheden zijn uitgebreid, de gebruikersinterface zal beter aansluiten op die van Office 2010 en de offline mogelijkheden zijn sterk verbeterd door SharePoint Workspace. Dit is nog maar een tipje van de sluier die verder wordt opgelicht tijdens de SharePoint Conference in oktober in Las Vegas.

Inmiddels is dit voor mij de achtste versie van het Microsoft office pakket en ik heb eens gekeken wat er nu precies is veranderd. Laten we eerst eens kijken naar de inhoud, Office 4.0 bestond uit Word, Excel, PowerPoint en een msmall licentie en stond op 13 floppydisks voorzien van 6 kilo aan boeken. Na wat speuren kwam ik er achter dat deze software bundel ongeveer 2300,- gulden heeft gekost. Geen integratie, verschillende user-interfaces en een basis set van functies die tegenwoordig ook terug te vinden is in Microsoft Works. Daarna is het snel gegaan aan nieuwe mogelijkheden en de Office suite is enorm uitgebreid en de prijs is alleen maar gedaald!

Rond 1995 werd het spannend de introductie van Windows 95 was een enorm succes en Office 95 werd geïn-

roduceerd. WordPerfect en Lotus 123 waren absolute marktleiders en hadden elk meer dan 85% marktaandeel. Het heeft een aantal jaar geduurd voor dat die beide partijen hebben gereageerd op het succes van Windows 95 en ze vergaten te innoveren. Ook Microsoft heeft rond de periode van Netscape en de Internet Exploreren de slag bijna gemist door niet op tijd te innoveren.

Innovatie is van elke tijd, business modellen veranderen, internet zet de wereld op zijn kop en het onmogelijke wordt mogelijk. Verzet je er niet tegen want het gebeurt toch. Kijk waar je kansen liggen, motiveer je mensen en gebruik technologie om het te ondersteunen.

Veel plezier met de toekomst!

Microsoft research:  
<http://research.microsoft.com>

SharePoint Conference:  
<http://www.mssharepointconference.com>

## Het Management Informatie Portaal voor het onderwijs

# Make or Buy IT?

*De rol van geavanceerde ICT is niet meer weg te denken binnen het onderwijs. Software zorgt ervoor dat medewerkers, studenten, docenten en het bedrijfsleven effectiever en efficiënter gaan (samen) werken. Sterker nog: onderwijsinstellingen floreren als zij de juiste middelen hebben om de dagelijkse werkzaamheden uit te voeren. Wetenschappers en IT goeroes stellen de rol van software niet eens meer ter discussie, de discussies richten zich vooral op de wijze waarop gebruikers een software applicatie kunnen benaderen. Deze discussies zorgen voor nieuwe trends en nieuwe namen en soms levert dit zelfs verschillende namen op voor dezelfde begrippen (bijvoorbeeld Saas en Cloud Computing).*

### Rick Wijnen

Rick is Account Manager en verantwoordelijk voor het onderwijssegment.



## Welke aanpak past het beste bij de wens?

Veel interessanter is de software zelf en de wijze waarop software tegemoet komt aan de verwachtingen en werkwijze van gebruikers binnen het onderwijs. Hiermee moet al bij de aanschaf van software rekening worden gehouden, want met de aanschaf committeert een onderwijsinstelling zich voor meerdere jaren aan het gebruik ervan. Bij de aanschaf van software ontstaat vaak een

-----  
*“ De discussies richten zich vooral op de wijze waarop gebruikers een software applicatie benaderen.”*  
 -----

discussie die bekend staat als de ‘Make or Buy’ discussie, oftewel: gaan we als organisatie een maatwerktraject in (Make) of kopen we een kant-en-klare oplossing (Buy).

Beide varianten hebben voor- en

nadelen. Maatwerktrajecten komen voort uit de wens dat de software voor 100% moet aansluiten bij de wensen en eisen van de gebruikers. Daarentegen duren maatwerktrajecten langer en kosten meer geld. In vergelijking tot maatwerk hebben kant-en-klare oplossingen als voordeel dat de implementatietijd kort en de investering laag is. Een goeie kant-en-klare oplossing dekt grotendeels de gebruikerswensen af en biedt de flexibiliteit om achteraf nog verder aangepast te worden.

Beide vormen (Make en Buy) hebben zich in de praktijk bewezen en elke organisatie moet voor zichzelf de afweging maken welke aanpak het beste past bij de gebruikers, het bestaande ICT landschap en het budget.

Om onze onderwijsklanten optimaal van dienst te kunnen zijn biedt Macaw zowel maatwerk als kant-en-klare oplossingen aan. Ter illustratie worden twee praktijk cases beschreven. Het betreft twee onderwijsinstellingen die in de basis vanuit een vergelijkbare informatiebehoefte op zoek waren naar een betrouwbaar Management Informatie Systeem.

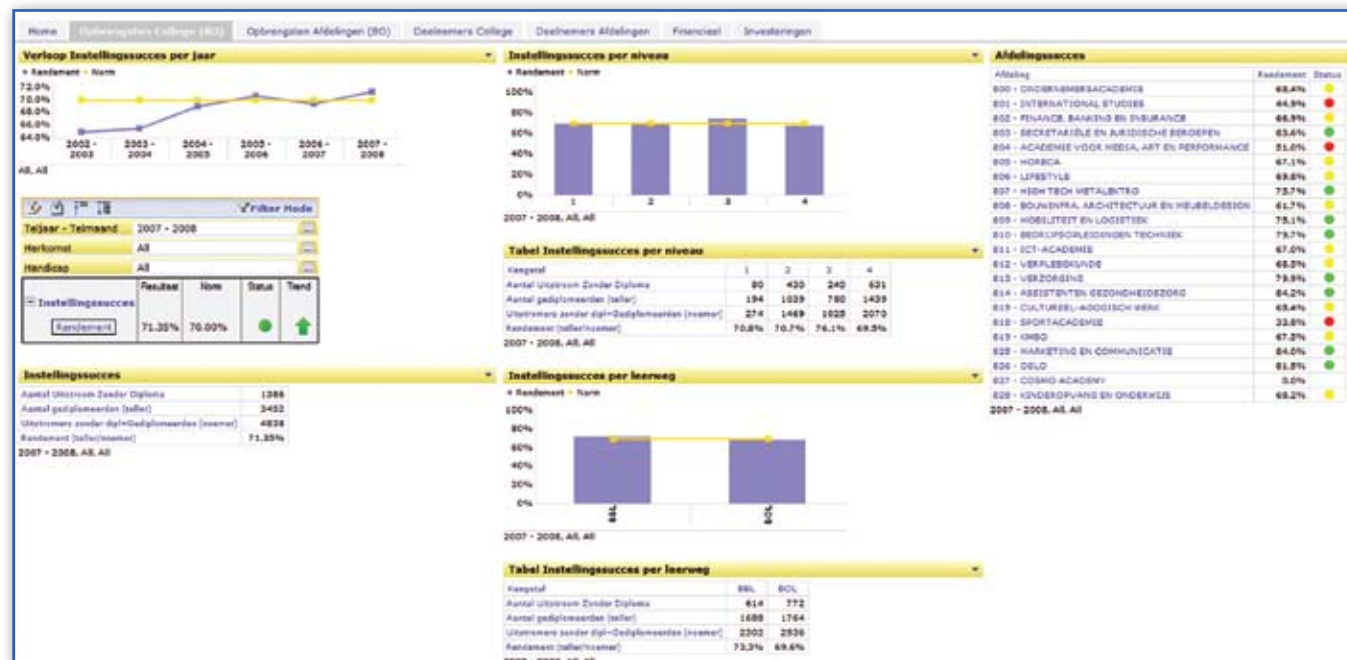
**Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (Make):** De Hogeschool van Arnhem en Nijmegen (HAN) wil hun organisatie beter kunnen sturen op basis van betrouwbare management informatie. Eind 2008 is Macaw gevraagd om te helpen bij de implementatie van een Enterprise Datawarehouse. Hierbij heeft de HAN bewust gekozen voor maatwerk, mede vanwege het feit dat zij in de twee voorgaande jaren zelf al belangrijk voorwerk hadden verricht.

In dit voortraject is gekozen voor Microsoft BI technologie nadat dit door middel van het inrichten van diverse proeftuinen is aangetoond. Dit is door de afdeling Informatie Management & Applicatie Ontwikkeling (IMAO) gerealiseerd. Daarna is gekeken welke management informatie eindgebruikers graag in hun rapportages willen zien. Op basis van de uitkomst hiervan zijn de Kritische Performance Indicatoren (KPI's) en de bijbehorende definities geformuleerd.

Gedurende deze periode heeft de HAN zelf een centrale database, Operational Data Store, ontwikkeld. In de ODS worden de gegevens uit verschillende bronssystemen samengevoegd, geschoond en verrijkt. De database vervult de rol van databron voor vele applicaties die binnen de HAN worden gebruikt. Daarnaast vormt de ODS de basis voor management informatie, de accreditatie cijfers en meer.

In november 2008 is gestart met de implementatie van het Enterprise Datawarehouse waarbij Macaw en de HAN nauw hebben samengewerkt zodat er binnen de HAN voldoende kennis van deze omgeving opgebouwd is. Dit was belangrijk omdat de HAN uiteindelijk zelf in staat wil zijn om het Enterprise Datawarehouse te onderhouden en beheren.

Macaw heeft een belangrijke bijdrage geleverd met betrekking tot het vaststellen van de specifieke informatiebehoefte, het uitvoeren van bronanalyses en het bouwen van het Datawarehouse, de OLAP (On-Line Analytical Processing) kubus en de rapporten. De data validatie is inmiddels afgerond en nu ligt de focus op kennisoverdracht aan de IMAO afdeling van de HAN.



Het Management Informatie Portaal: De poort tot het verhaal achter de cijfers.

De implementatie is succesvol verlopen, mede dankzij de op Scrum (ontwikkelmethodiek) gebaseerde manier van werken. Scrum heeft een belangrijke bijdrage geleverd aan de prettige manier van samenwerken, heldere communicatie en de teamspirit.

In tegenstelling tot de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen was het Friesland College op zoek naar een kant-en-klare oplossing die snel geïmplementeerd kan worden en die aangepast kan worden aan de specifieke wensen van Friesland College. Al snel viel de keuze op het Management Informatie Portaal van Macaw. Deze beslissing is in belangrijke mate beïnvloed door het feit dat andere scholen al naar tevredenheid met dit Management Informatie Portaal werkten.

**Het Friesland College (Buy):** Het Friesland College was op zoek naar een geschikte BI oplossing voor hun management rap-

portages. Voorheen gebeurde dit nog in verschillende systemen en de informatie was vaak niet helemaal geactualiseerd. Eén van de belangrijkste factoren in een goed werkende BI rapportage omgeving, en daarmee tegelijkertijd een tijdrovend traject, is grip krijgen op (definities van) rendement, trends en normen. En vervolgens om dit in een transparante presentatievorm toonbaar te maken. Tegen deze ontwikkelingen liep het Friesland College ook aan en daarnaast worden alle onderwijsinstellingen vanuit de overheid verplicht om actuele management informatie af te geven.

Het Friesland College had via Koning Willem 1 College vernomen dat zij met een goed werkend Management Informatie Portaal werkte en dat deze oplossing nu als een standaard template wordt aangeboden. Nadat zij een demo hadden gezien bij Koning Willem 1 College is er contact gezocht met Macaw.

*“ De beslissing is in belangrijke mate beïnvloed door het feit dat andere scholen al naar tevredenheid met het Management Informatie Portaal werkten.”*

Eén van de grote pluspunten van het Management Informatie Portaal is dat de KPI's al zijn gedefinieerd en voldoen aan de eisen die de onderwijsinspectie daaraan stelt. Dit is ook gepresenteerd aan het College van Bestuur van het Friesland College en daarmee is de keuze snel gevallen op het Management Informatie Portaal.

In samenwerking met het Friesland College heeft Macaw het Management Informatie Portaal geïmplementeerd. Begonnen is met de ontsluiting van de bronsystemen. Hierbij is gebruik gemaakt van de standaard koppelingen waardoor het datawarehouse in korte tijd gevuld was met de juiste informatie.

Met het Management Informatie Portaal kan het Friesland College intern nu beter aansturen op Rendement, de Deelnemers en Medewerkers. Daarnaast kunnen ze zich richting de onderwijsinspectie verantwoorden met actuele voortgangresultaten.

Henk Kuiper, Informatiemanager van het Friesland College: “Met de implementatie van het Management Informatie Portaal konden we snel aan de slag. Binnen enkele weken hadden we een goed werkende BI-omgeving en hebben we nu zeer actueel inzicht in de voortgang van ons college waar we direct op kunnen sturen.”

**MIP community**

Het aantal scholen dat inmiddels gebruik maakt van het Management Informatie Portaal (MIP) heeft ondertussen een niveau bereikt waarop een duidelijk WIJ-gevoel zichtbaar wordt. In de huidige MIP community bestaat steeds meer behoefte aan eenduidige afspraken en aan een gezamenlijke doorontwikkeling van het Management Informatie Portaal in de toekomst. Daarom is in overleg met een aantal scholen (waaronder het Friesland College) een MIP gebruikersgroep opgericht. De MIP gebruikersgroep stelt de leden in staat om:

- Actief mee te denken over productverbeteringen en –aanpassingen
- Actief mee te denken over verbeteringen in de procedures rondom het MIP

- Met elkaar de kosten te delen die gemaakt worden teneinde de productverbeteringen door te voeren.

De term “Make or Buy” kan misleidend zijn. Het impliceert namelijk dat de ene variant beter of slechter is dan de andere. Niets is echter minder waar. Macaw heeft in de praktijk bewezen dat beide varianten succesvol kunnen zijn en is van mening dat elke organisatie voor zichzelf de afweging moet maken welke aanpak het beste past bij de gebruikers, het bestaande ICT landschap en het budget.

Macaw staat u graag terzijde als u voor de keuze komt te staan. ■

**Het Management Informatie Portaal**

Het Management Informatie Portaal is een standaard template die wordt aangeboden inclusief koppelingen naar de bronsystemen, een datawarehouse, een OLAP kubus, scorecards, dashboards en rapportages. De KPI's en definities worden onder de motorkap meegeleverd. Maatwerk en discussies over KPI's en definities zijn hierdoor overbodig waardoor een snelle implementatie mogelijk is. De investering is overzichtelijk en aanzienlijk lager in vergelijking tot maatwerk.

Voor meer informatie: [www.macaw.nl/onderwijs](http://www.macaw.nl/onderwijs)

contactgegevens van onze Account Manager Onderwijs op uw telefoon?  
Get the free app for your phone at <http://gettag.mobi>

## Tijd voor een IO-pener

*Bijna iedereen kent Microsoft van Windows, Office en MSN, ook al heet dat tegenwoordig Windows Live. Een wat kleinere groep mensen kent Microsoft van hun server producten, zoals SharePoint, SQL Server en Exchange. Slechts een nog kleinere groep mensen kent Microsoft inmiddels ook vanwege enkele niet-technische zaken, zoals Het Nieuwe Werken, Impact 2.0 en Microsoft Infrastructuur Optimalisatie. Dat is jammer, want vooral laatstgenoemde biedt organisaties juist een goed startpunt voor het oplossen van complexe business vraagstukken.*

### Niels de Groot

Niels de Groot is Business Consultant. Zijn specialismen liggen op het gebied van advisering en ondersteuning rondom verandermanagement en programmamanagement in het bereik van de informatievoorziening en meer specifiek op het implementeren van Het Nieuwe Werken en begeleiden van Microsoft IO trajecten.



## Startpunt voor het oplossen van complexe business vraagstukken

Net zoals met eigenlijk alle IT vraagstukken is ook het optimaliseren van de IT infrastructuur geen doel op zich. Het is een strategisch middel om te komen tot een betere IT dienstverlening aan de business. Door het zo goed mogelijk op elkaar afstemmen van de geboden IT faciliteiten en de vraag van de business wordt de afstand tussen beide verkleind. Twee partijen die niet zonder

-----  
*“Uiteindelijk draait het om de mensen, het kloppende hart in elke organisatie.”*  
 -----

elkaar kunnen, maar ook regelmatig moeite hebben om effectief met elkaar samen te werken. Door deze samenwerking kan IT zich overigens ook meer als interne partner positioneren en structureel

bijdragen aan het behalen van de ambities en doelstellingen van de organisatie.

Verder betekent optimalisatie meer inzicht in de informatiestromen en uiteindelijk meer grip op de informatie voorziening. Wat uiteindelijk resulteert in meer wendbaarheid, de mogelijkheid om sneller en effectiever in te spelen op veranderingen in de eigen organisatie, maar ook in de markt.

### De kern

De IT infrastructuur is voor de gemiddelde eindgebruiker vaak een onzichtbare vanzelfsprekendheid. Hij of zij maakt zich niet druk om bijvoorbeeld servers, storage oplossingen en applicatiebeheer, het moet gewoon werken. Hierin ligt ook de kern van de activiteiten van IT; het leveren van faciliteiten en/of middelen voor organisaties om zaken te doen over de hele wereld, hun ambities en doelstellingen waar te maken en hun creativiteit om te zetten in realiteit. Maar ook voor IT lijkt de eindgebruiker soms ver weg. Bovenal zal duidelijk moeten zijn dat IT een facilitator is, een interne dienstverlener. Pas dan

heeft optimalisatie ook potentiële meerwaarde, vanwege de directe koppeling met de business en dus met het resultaat van de organisatie.

In de eerste plaats zal de organisatie met een duidelijke visie betreffende ambities en doelstellingen richting moeten geven. Voor het daadwerkelijk invullen hiervan is een optimale informatie voorziening noodzakelijk. Het is de taak van ICT om in gezamenlijk overleg met de business te bepalen aan welke voorwaarden deze informatievoorziening of -infrastructuur zou moeten voldoen. Vanuit deze dialoog is er ruimte voor de ontwikkelingen in de organisatie, maar ook voor ontwikkelingen op technisch vlak. Bovendien kan er worden onderzocht welke kansen en mogelijkheden er zijn voor beide aandachtsgebieden.

### Vraag en aanbod

Uiteindelijk draait het om mensen, het kloppende hart in elke organisatie. Zoals al eerder is gesteld, zijn zij de reden dat er datacenters worden ingericht, netwerken worden opgebouwd en dat er informatiesystemen worden ontwikkeld. Het aanbod aan IT diensten en producten is erop gericht dat zij hun werkzaamheden zo effectief en efficiënt mogelijk kunnen uitvoeren. Het is belangrijk om dat niet te vergeten. Natuurlijk is er de wisselwerking, nieuwe technologische mogelijkheden bieden nieuwe inzichten in hoe dingen beter kunnen, of veiliger, of sneller, of goedkoper. De keuze begint echter altijd weer bij de mensen die de oplossing daadwerkelijk gebruiken.

### De meerwaarde

Volgens de laatste cijfers van de Standish Group faalt 24% van de ICT projecten. Hoewel hier een redelijk groot aantal verschillende oorzaken voor wordt aangewezen, zijn eigenlijk alle oorzaken terug te leiden tot twee hoofdaspecten. Ten eerste blijkt dat implementaties vaak te beperkt worden uitgevoerd. Er wordt veelal geconcentreerd op het technisch implementeren van slechts dat ene project, waarbij het niet technische gedeelte vaak wordt onderbelicht en er onvoldoende draagvlak

of toegevoegde waarde wordt bereikt. Ten tweede is er te weinig doorlopende aandacht voor de business requirements, voornamelijk wanneer deze gedurende het project wijzigen wordt er te weinig rekening gehouden met de invloed hiervan op het op te leveren projectresultaat.

Een goede afstemming tussen technische mogelijkheden en organisatorische behoefte leidt tot een aantal mogelijke scenario's waarin mensen via processen, ondersteund door techniek, doelen proberen te bereiken. Deze scenario's staan centraal in het Infrastructuur Optimalisatie denken.

Uiteindelijk leidt een geoptimaliseerde infrastructuur tot een lagere TCO (Total Cost of Ownership) doordat IT (diensten) effectiever en goedkoper kunnen worden aangeboden. Daarnaast zal er door verhoogd inzicht kunnen worden gestuurd op samenhangende projecten en op een middellange termijnplanning, waardoor er ruimte ontstaat om tijdig bij te sturen. Tot slot zal het voornamelijk een grote rol spelen in het verhogen van de dynamiek en slagkracht van de business.

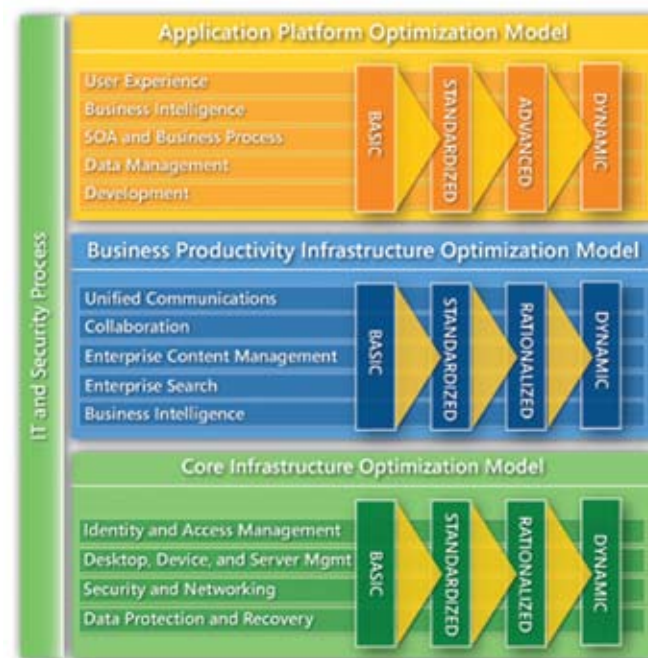
**Microsoft Infrastructure Optimization**

Microsoft IO is een uitgebreid model dat op basis van volwassenheid van de IT-infrastructuur, organisaties in staat stelt om de gehele IT investeringen te evalueren, toekomstige investeringen van prioriteit te voorzien en een lange termijn strategie vast te leggen. Uitgangspunt hierbij is de klantvraag, ook wel de business behoefte. Op basis hiervan kan een gewenste toekomstige situatie worden bepaald. Welke zakelijke functionaliteiten heeft een organisatie nodig om te voorzien in de voorziene behoefte. Logische volgende vraag is *welke infrastructuur hiervoor nodig is.*

Het primaire uitgangspunt voor dit model is het hebben van een instrument om vast te stellen in hoeverre organisaties in staat zijn om IT te gebruiken om bedrijfsdoelen te ondersteunen en realiseren. In de praktijk komt het neer op een verdeling in drie gebieden:

- **Application Platform Infrastructure Optimization (APIO)** geeft inzicht in de IT investeringen voor bedrijfstoepassingen.
- **Business Productivity Infrastructure Optimization (BPIO)** geeft inzicht in de IT investeringen voor medewerker productiviteit op gebied van: Unified Communications, Collaboration, Enterprise Content Management, Enterprise Search en Business Intelligence.
- **Core Infrastructure Optimization (Core IO)** geeft inzicht in de kern van de IT investeringen in een organisatie op het gebied van: Identity and Access management, Desktop, Device and Server management, Security and networking en Data protection.

Elk gebied kent daarnaast, nog een eigen onderverdeling in vier of vijf onderwerpen, die specifiek bij dit gebied horen. Ook al zijn er scheidingen aangebracht is het onvermijdelijk dat de onderwerpen in sommige situaties direct met elkaar in verband staan, of zelfs elkaar gedeeltelijk overlappen.



*De volwassenheidsniveaus binnen het Microsoft Infrastructure Optimization*

Op basis van de inschatting voor de toekomstige behoefte en functionele wensen ('to-be') wordt bepaald welke infrastructuur hiervoor wenselijk is. Door middel van een aantal assessments wordt tevens bepaald op welk volwassenheidsniveau (Basic, Standardized, Rationalized of Dynamic) een organisatie zich momenteel bevindt op het gebied van IT-infrastructuur, dit wordt ook wel de 'as-is' situatie genoemd.

Door middel van een 'gap-analyse' (de inventarisatie van het verschil tussen de situatie nu en de toekomstige situatie) wordt de delta (verschil tussen beide situaties) inzichtelijk gemaakt en vertaald naar een groeitraject en een routekaart met daarin de benodigde projecten om tot de gewenste situatie te komen. Dit wordt ook wel de projectportfolio genoemd, oftewel *het programma*. Voor veelvoorkomende groeitrajecten zijn algemene scenario's beschikbaar, welke kunnen dienen als raamwerk bij het invullen van de ontwikkelingen in de eigen organisatie.

*“ Uiteindelijk leidt een geoptimaliseerde infrastructuur tot een lagere TCO doordat IT (diensten) effectiever en goedkoper kunnen worden aangeboden.”*

dat is gebouwd om samenwerking tussen voorzieningen zo goed mogelijk te ondersteunen. Macaw levert oplossingen die organisaties helpen hun ambities en doelstellingen te behalen.

Hierdoor is Macaw in staat om oplossingen te realiseren die niet alleen individuele behoefte invullen, maar ook verregaande integratie van processen ondersteunen en een grote mate van herbruikbaarheid kennen en daardoor een hoger rendement genereren op de investering.

Macaw is echter ook in staat om organisaties te ondersteunen bij het inventariseren van het huidige volwassenheidsstadium, een overzicht te maken van de benodigde IT infrastructuur en het adviseren rondom de overbrugging van het verschil tussen deze twee.

Dit alles op basis van het Microsoft IO model, aangevuld met kennis en ervaring op het snijvlak van business en ICT. ■

Belangrijk is hierbij om niet alleen naar de technische projecten te kijken, maar ook te inventariseren welke niet-technische projecten hierbij horen. Dit kan bijvoorbeeld zijn het motiveren van gebruikers voor kennisdeling, het opleiden van content managers of het aantonen van het belang van document management.

Natuurlijk zijn er verschillende manieren waarop de technische invulling tot stand kan komen. De link tussen business doelstellingen en IT is een continu proces, een dialoog waarin er wordt gekeken naar de veranderende behoefte en de tooling die nodig is om in deze behoefte te kunnen blijven voorzien.

**Macaw**

Als Microsoft partner onderschrijft Macaw het Microsoft Infrastructuur Optimalisatie model en biedt oplossingen op een schaalbaar platform

# Self-Service BI vermindert de druk op de IT afdeling

*Self-Service Business Intelligence is een term die we de laatste tijd steeds vaker horen binnen het Business Intelligence vakgebied. De toevoeging 'self-service' doet vermoeden dat dit voorziet in iets waar 'traditionele' BI niet aan kan voldoen en dat het de gebruiker meer centraal stelt. In dit artikel wordt uitgelegd hoe Self-Service BI mogelijk wordt gemaakt met nieuwe Microsoft producten zoals SQL Server en SharePoint 2010. Daarmee kan dit in de nabije toekomst meer voor organisaties gaan betekenen.*

## Maurijn Kloek

Maurijn is BI Consultant bij het Business Solution Center. In zijn rol is hij onder andere verantwoordelijk voor analyse, consultancy en projectmanagement bij Business Intelligence trajecten.



## Martijn Muilwijk

Martijn is BI Consultant bij het Business Solution Center. In zijn rol is hij onder andere verantwoordelijk voor analyse, kwaliteitsbewaking en development bij Business Intelligence trajecten.



## De opkomst van de kenniswerker

Business Intelligence (BI) beweegt zich op het spanningsveld tussen twee uitersten. Aan de ene kant staat de 'spreadsheet hell', aan de andere kant een te zware afhankelijkheid van de IT organisatie. Klassiek is het voorbeeld van de vergadering waarin verschillende deelnemers ieder hun eigen versie van de waarheid presenteren, ondersteund door vaak uitgebreide spreadsheets. Meestal is de oorzaak dat de juiste cijfers niet gemakkelijk voorhanden zijn. Het gevolg is dat óf ieder een eigen manier vindt om gegevens uit de bronsyste-

men te halen, óf dat één bronbestand meerdere malen handmatig wordt aangepast en verspreid.

-----  
*"Aan de ene kant staat de 'spreadsheet hell', aan de andere kant een te zware afhankelijkheid van de IT organisatie."*  
 -----

### Single version of the truth

De oplossing voor deze verschillende versies en varianten van spreadsheets is het ontwikkelen van een

'single version of the truth' in de vorm van een (Enterprise) Data Warehouse. Dit Data Warehouse dient als bron voor rapporten en analysetools voor management en 'power users' (analisten, controllers en dergelijke). De belangrijkste verworvenheid van deze ontwikkeling is dat er altijd overeenstemming bestaat over vragen zoals 'wat is de omzet deze maand?' of 'hoe wordt het ziekteverzuim berekend?'. Het realiseren van een 'single version of the truth' is de kern van het succes van vele Business Intelligence systemen.

In de praktijk blijkt het echter dat de doelstellingen van juiste en volledige informatie niet altijd volledig bereikt worden. De meeste gebruikers van een BI omgeving bekijken de gegevens nog steeds in de vorm van voorgedefinieerde rapporten. Omdat informatiebehoefte steeds verandert, blijkt dat regelmatig andere rapporten gewenst zijn. Ook wanneer deze (grotendeels) dezelfde brondata gebruiken. Daarnaast kan het

zo zijn dat de BI omgeving eenduidige definities hanteert, maar dat een deel van de gebruikers alternatieve definities nodig blijft hebben, welke zij graag willen toevoegen aan de BI omgeving.

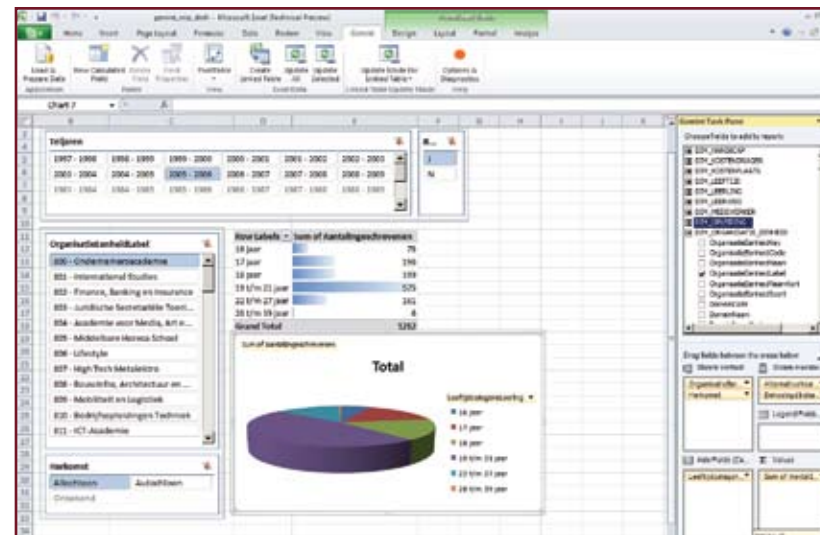
Aanpassingen of wensen zoals in de vorige alinea omschreven worden in organisaties veelal uitgevoerd in de vorm van een 'change request' of 'project'. Dit gaat dan automatisch gepaard met een (kortere of langere) doorlooptijd. Daarmee zijn gebruikers in feite altijd aangewezen op de ICT-afdeling of leverancier. Het risico hieraan is dat gebruikers alsnog hun toevlucht zoeken tot een vertrouwde oplossing, namelijk cijfers handmatig opstellen in Excel. Als dit op te grote schaal gebeurt, ontstaat alsnog een 'spreadsheet hell' en is de organisatie terug bij af.

### Kenniswerkers

Het bovenstaand beschreven spanningsveld wordt versterkt door de opkomst van de kenniswerker en de veranderende eisen die deze aan informatie stelt. De laatste jaren is de toegang tot Business Intelligence niet langer voorbehouden aan (senior) management en 'power users'. In alle geledingen van een organisatie hebben medewerkers de behoefte aan rapporten en analyses om hun werk te ondersteunen.

Met de uitbreiding van het aantal gebruikers blijkt het moeilijker om alle gebruikers op de juiste manier van informatie te voorzien. Meestal worden cijfers uit de BI-omgeving beschikbaar gesteld in de vorm van een rapportagetool met een exportfunctie, soms aangevuld met enkele dashboards en scorecards. Met de toename van het aantal gebruikers stijgt ook de vraag naar nieuwe rapporten, waarmee de druk op de IT-organisatie alsmaar toeneemt. Vaak blijkt het hierbij om rapporten te gaan welke slechts één of enkele keren worden gebruikt.

Een voorbeeld hiervan is een organisatie waar de BI-omgeving werd gebruikt door slechts 450 personen van de totaal 3.500 die hier toegang toe hadden. Tijdens een inventarisatie bleken er niet minder dan 26.000 rapporten beschikbaar te zijn! Het zal geen verbazing wekken dat veel rapporten variaties waren op hetzelfde thema, terwijl de meeste slechts één of enkele keren waren geopend.



Microsoft Office Excel 2010: gegevens ophalen, analyseren en bewerken

Hieruit blijkt ook een andere trend, namelijk dat de moderne kenniswerker andere verwachtingen heeft met betrekking tot de beschikbaarheid van informatie, waarbij snelheid en flexibiliteit kernwoorden zijn. Het huidige internet biedt bliksemsnelle zoekacties in zoekmachines en de flexibiliteit van bronnen als Wikipedia. Daarnaast is de Web 2.0 trend gekomen waarin de gebruiker niet meer een toeschouwer is, maar een actieve deelnemer aan het internet. Iemand kan gericht zoeken op een bepaald onderwerp. De zoekresultaten kunnen worden getagd met del.icio.us, in een blogpost kunnen links worden opgenomen en dit alles kan worden gedeeld via LinkedIn, Twitter en andere social network sites.

#### Self-Service met Microsoft

Met de komst van nieuwe versies van SQL Server, SharePoint en Office komt een vergelijkbare beleving binnen het bereik van de BI-gebruiker. Allereerst wordt een veel krachtiger Excel omgeving geboden om (ook grote hoeveelheden) gegevens op te halen, analyseren en bewerken. De resultaten van deze bevestigingen zijn vrijwel direct beschikbaar door toepassing van nieuwe technieken binnen Excel. Uiteraard is het mogelijk om externe gegevenssets te combineren met de bedrijfseigen data.

Daarnaast worden mogelijkheden vergroot om data op te maken voor publicatie in andere leden van de Office familie zoals Word en PowerPoint en deze snel en breed te delen via SharePoint. Hierbij kan maximaal gebruik worden gemaakt van de visualisatiemogelijkheden die SQL Server

en SharePoint bieden. Hiermee wordt de drempel verlaagd voor medewerkers om zelf analyses en rapporten te maken en dat onder hun eigen voorwaarden. Daarbij kunnen de "eigen" met behulp van Self-Service BI ontwikkelde rapportages en analysegebieden opgenomen worden binnen de aanwezige (Microsoft) BI omgeving.

Self-Service BI kan zo de gebruikers beter bedienen, terwijl de druk op de ICT-afdeling vermindert. Op die manier kan de aandacht worden verlegd van standaard rapporten naar meer geavanceerde manieren om gegevens bij de gebruikers te brengen. Hierbij kan worden gedacht aan bijvoorbeeld performance dashboards, of rapporten op de smartphone.

#### Valkuilen van Self-Service BI

Zo geformuleerd, klinkt het inderdaad alsof met de nieuwe technologieën het Walhalla van informatievoorziening in beeld komt. Of toch niet?

Een voorbeeld is een transportbedrijf, waar alle accountmanagers een (dure) licentie voor de BI-analysetool kregen. Het doel was om de accountmanagers in staat te stellen zelf hun omzet te monitoren, hieruit trends te destilleren en vervolgens actie te ondernemen. Hiermee ging een lang gekoesterde wens van de afdeling in vervulling.

In de praktijk bleek dat het systeem weinig werd gebruikt: De gebruikers (zonder uitzondering hoger opgeleide medewerkers) vonden het systeem te ingewikkeld en niet betrouwbaar. Er bleken te veel mogelijkheden te zijn voor deze gebruikersgroep, die vaak geen zicht hielden op de filters op een overzicht. Het gevolg was dat de cijfers,

in hun beleving, vaak 'niet klopten'. Het bleek een betere oplossing om de accountmanagers van standaardrapporten te voorzien en de analysetool voor te behouden aan een business analist.

Dit voorbeeld brengt aan het licht dat dergelijke oplossingen niet zonder meer breed kunnen worden ingevoerd. Ten eerste is de ene BI-gebruiker de andere niet en daarmee verschilt de verwachting die iedere gebruiker van het systeem heeft. Ten tweede, en zeker zo belangrijk, kan een BI-systeem ook te complex zijn. Zo voorzag de BI-tool in het voorbeeld in een duidelijke informatie-behoefte maar bleek deze niet afgestemd te zijn op de eindgebruiker. Tijdens de implementatie van Self-Service BI moet daarom vanaf het begin rekening worden gehouden met dergelijke zaken.

#### Conclusie

Self-Service BI biedt een open Business Intelligence platform waar gebruikers juiste en volledige informatie kunnen vinden op het moment en de manier die zij zelf kiezen. Hiermee wordt het traditionele spanningsveld tussen enerzijds een 'spreadsheet hell' en anderzijds te grote afhankelijkheid van de ICT-afdeling overbrugd, en biedt daarmee een welkome aanvulling op de bestaande mogelijkheden. Daarnaast sluit het beter aan op de verwachtingen die moderne kenniswerkers hebben bij een BI-omgeving. ■



\* Deze Tag werkt alleen op smartphones die YouTube voor de mobiele telefoon ondersteunen. Meer info op: [m.google.com/youtube](http://m.google.com/youtube)

## Macaw's Antoni Dol schrijft Handboek Silverlight 3

Silverlight is de spannende, nieuwe techniek om met behulp van vectorafbeeldingen websites en -applicaties te creëren. Hierdoor worden visuele elementen haarscherp getoond en zijn ze schaalbaar, terwijl het downloaden sneller gaat dan bij bitmapafbeeldingen. De capaciteiten voor transparantie, kleurverlopen, animatie en 3D-projectie bieden u de kans om indrukwekkende ontwerpen te realiseren.

Dit boek is speciaal voor Designers, Front-end Developers of beginnende Silverlight developers die een Silverlight-project van begin tot eind willen doorlopen. Vier fasen in het proces van het creëren van een Silverlight-applicatie komen uitgebreid aan de orde:

1. Ontwerpen: over creativiteit, concept, schetsen en de gereedschappen Sketch-Flow en Expression Design.
2. Produceren: over XAML en de gereedschappen Expression Blend, Expression Encoder en Deep Zoom.
3. Programmeren: over de programmeeromgeving Visual Studio, aangevuld met een aantal praktische toepassingen in C#.
4. Publiceren: over het online brengen van Silverlight-sites en -applicaties, waaronder zoekmachineoptimalisatie, aangepaste installatie en uitrol in een zakelijke omgeving.

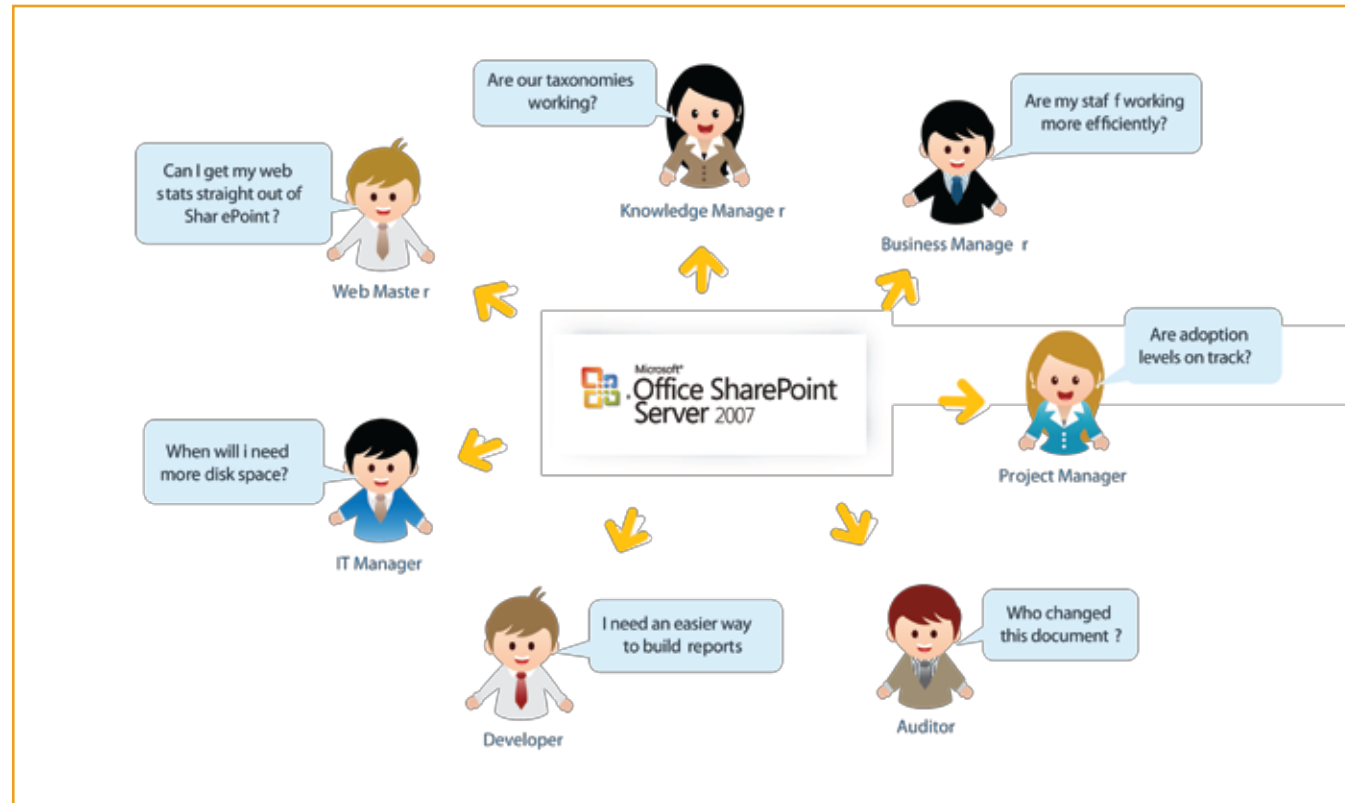


Auteur: Antoni Dol

ISBN (EAN): 978-90-5940-388-8 (9789059403888)

Aantal pagina's: 400

Prijs: € 32,90



## Nintex Workflow & Reporting geavanceerde oplossingen voor Microsoft SharePoint omgevingen

*Snel en eenvoudig complexe bedrijfsprocessen ondersteunen en vereenvoudigen binnen een bestaande SharePoint omgeving? Het lijkt een ideaal beeld en vanaf nu is dat het ook. Het standaardiseren en stroomlijnen van processen is een behoefte die in veel organisaties aanwezig is maar de complexiteit ervan schrikt velen af. De praktijk leert ons dat het inrichten van een goede workflow voor deze processen erg arbeidsintensief is en bovendien veel kennis vereist. Het integreren van Nintex binnen een SharePoint omgeving maakt het mogelijk om op eenvoudige wijze uiteenlopende workflows te maken.*

### Maarten van den Dungen

Maarten is Information Worker Consultant bij het Information Worker Solution Center. In zijn dagelijkse werkzaamheden houdt hij zich voornamelijk bezig met de uitwerking van functionele oplossingsrichtingen binnen het MOSS2007 platform voor zowel intranet als extranet omgevingen.



## Informatie-uitwisseling en samenwerking op hoger niveau

Tegenwoordig zien we vanuit organisaties steeds vaker de behoefte ontstaan om met één platform, als centrale toegangspoort, te werken die toegang heeft tot alle systemen en applicaties binnen de organisatie. Microsoft SharePoint is zo'n platform en leent zich uitstekend om met name primaire bedrijfsprocessen te ontsluiten en integreren en eventuele secundaire bedrijfsprocessen te vervangen met standaard SharePoint functionaliteit.



Overzichtelijke rapportages over het gebruik van de SharePoint omgeving

Deze bedrijfsprocessen kunnen met name vereenvoudigd worden door het inrichten van workflows. Hiervoor kan gebruik gemaakt worden van de standaard workflow functionaliteit binnen SharePoint of er wordt gekozen voor de (non Microsoft) add-on op SharePoint: Nintex Workflow 2007.

### Ruimtelijk inzicht

Stel een organisatie heeft onlangs een nieuw intranet in gebruik genomen en wil weten hoe het met de gebruikersacceptatie staat. Met andere woorden: "hoe wordt het intranet binnen de organisatie gebruikt en levert het de investering op?"

De kracht van Nintex Workflow ligt voornamelijk op het vlak van gebruikersgemak, proces inzicht en integratie. Dit is met Nintex volledig binnen handbereik van de functionele gebruiker. Deze kan zelf snel en eenvoudig de workflow processen bij elkaar slepen, zonder daar aparte tools (zoals bijvoorbeeld SharePoint Designer) voor te gebruiken. Processen kunnen organisatiebreed geautomatiseerd worden, zoals bijvoorbeeld het automatiseren van verlofaanvragen, declaraties of registratie nieuwe medewerkers. Gebruikers kunnen workflow activiteiten bekijken en het ondersteunt hen in voorkomende SharePoint administratie.

Nintex Reporting 2008 geeft organisaties waardevolle informatie over het gebruik van SharePoint omgevingen door medewerkers. Hoe wordt de content gebruikt, welke route volgen medewerkers op het intranet, hoe wordt informatie gevonden? Hiermee wordt gedrag inzichtelijk en kunnen bepaalde trends gesignaleerd worden. Met deze rapporten kan, indien nodig, snel gestuurd worden op gebruikersgedrag of nieuwe functionaliteiten. Deze informatie is via online rapportages eenvoudig op te vragen en is afgestemd op de informatiebehoefte van de gebruiker.



Of het nu om een Business Manager gaat die wil weten hoe efficiënt zijn mensen werken en gebruik maken van het intranet, of een IT manager die wil weten hoeveel ruimte er nog op de server is of een medewerker die wil weten wie het document heeft gewijzigd. Voor ieder niveau in de organisatie is rijke interactieve informatie beschikbaar. Vaak via scorecards getoond die clickable zijn voor meer onderliggende informatie. ■

Toepassen van uitgebreide workflow mogelijkheden, allemaal via een web-based en grafisch georiënteerde interface binnen SharePoint.

# Vinger aan de pols: over het monitoren van applicaties

*Waarin schuilt het belang van het monitoren van een applicatie? Waarom is het zinvol daarin te investeren? En als organisaties dan willen gaan monitoren, wat is het dan dat gemonitord moet worden? We zullen ingaan op de vraag waarom het belangrijk is bij een applicatie "de vinger aan de pols te houden". Er zal worden uitgelegd welke vormen van monitoren er zoal zijn en hoe deze kunnen helpen **in touch** te blijven met een webapplicatie.*

## Berry Vorstenbosch

Berry werkt als Support Consultant bij het Application Services Solution Center. Zijn specialismen liggen op het vlak van het functionele en applicatieve beheer van grote en complexe websites.



## Bas van der Kolk

Bas werkt als Technology Consultant bij het Application Services Solution Center. Zijn specialismen liggen op het vlak van infrastructuur, security en hosting.



## snel en adequaat op onverwachte situaties reageren

Eén van de grootste misverstanden in de wereld van de automatisering is wanneer iets eenmaal geautomatiseerd is, dit tot het einde der tijden probleemloos zal blijven doorwerken. Ziekte, dood en verval, zo zegt een naïef, idyllisch voorstellingsvermogen, kunnen toeslaan bij planten, dieren, bij mensen of zelfs bij gebouwen. Maar de elektronische circuits waarop applicaties gebaseerd zijn, zouden van dit alles gevrijwaard zijn.

Maar natuurlijk is niets minder waar. Iedereen die wel eens te maken heeft gehad met het onderhoud en beheer van web-applicaties weet maar al

te goed dat verval ook dáár toe kan slaan.

-----  
*"Een webwinkel die niet onderhouden wordt, gedraagt zich grotendeels hetzelfde als een fysieke winkel die niet onderhouden wordt."*  
 -----

Laten we de webwinkel als voorbeeld nemen. Meteen al kunnen we zeggen dat een webwinkel op veel punten niet wezenlijk verschilt van een echte winkel. Ja, mooi is de droom – een webwinkel opzetten en inrichten en vervolgens in een fauteuil gaan zitten en slapend rijk worden. Maar een webwinkel die niet onderhouden wordt, gedraagt zich grotendeels hetzelfde als een fysieke winkel die niet onderhouden wordt. In het begin merk je niet zoveel en is er alleen maar een tl-buis die het begeeft, zit er een barst in de ruit of breekt er een deurklink af. Kleine ongemakken aanvankelijk, maar als het pand maar lang genoeg wordt verwaarloosd en de muizen maar lang genoeg aan de bedrading kunnen knagen, valt er opeens een heel kassasysteem uit en krijg je met serieuze vormen van omzetsderving te maken. Ga je eindeloos door met het niet onderhouden van het pand, dan zullen stenen afbrokkelen, ramen dichtgetimmerd moeten worden, totdat het geheel uiteindelijk roemloos ineens stort.

Ook voor een webwinkel geldt zowel dat de staat

van de losse onderdelen, als de staat van het grote geheel in de gaten gehouden dient te worden.

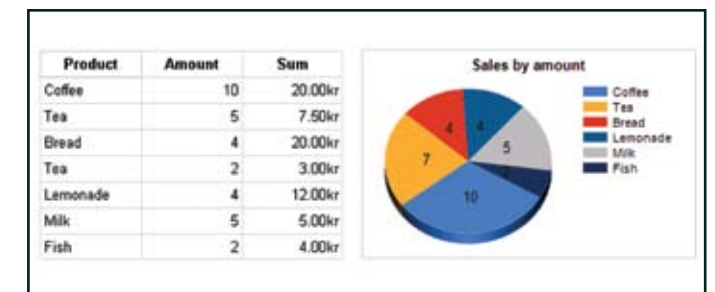
### Monitoren... maar wát dan?

Hoewel het basisidee dat een applicatie gemonitord dient te worden bij de meeste webmasters wel aanwezig is, is het niet altijd duidelijk welke mogelijkheden er zijn en welke vormen van monitoren de meest zinnige informatie opleveren. Om bij het voorbeeld van de webwinkel te blijven kunnen we onder alle zaken die gemonitord worden drie hoofdgroepen onderscheiden:

- 1) interne datastromen,
- 2) infrastructuur en techniek
- 3) functionaliteit en beschikbaarheid.

De eerste twee hoofdgroepen worden in de regel van binnenuit gemonitord, de derde groep kan het beste van buitenaf gemonitord worden.

### 1) Interne datastromen



Voorbeeld van datastromen van producten

Natuurlijk wil je als organisatie weten wat er allemaal gaande is in de winkel. Hoeveel wordt er verkocht? Hoe loopt het met verschillende type producten? Hoeveel tijd verloopt er tussen de betaling en de orderbevestiging? Waar komen de klanten vandaan en op welke tijden piekt de drukte? Worden de voorraden correct bijgewerkt? Of, iets geheel anders, komen er orders voor met nulbedragen of bizar hoge bedragen?

Realtime signalering kan op database- of applicatieniveau ingebouwd worden, terwijl voor het monitoren over een iets langer tijdsbestek gebruik gemaakt kan worden van een tool als *Microsoft*

*Reporting Services*. Monitoring kan beschouwd worden als een kleinschalige vorm van rapportering waarmee voor de korte termijn afwijkingen in het verkooppatroon waargenomen kunnen worden en voor de lange termijn trends zichtbaar worden. *Microsoft Reporting Services* kan gekoppeld worden aan een keur aan databronnen, zoals SQL Server, Oracle of SAP. De rapporten, al of niet voorzien van een grafische weergave, kunnen op verschillende manieren getoond. Zo kan er bijvoorbeeld voor gekozen worden om iedere ochtend een volledige dagstaat in de mailbox te ontvangen waarin in één oogopslag te zien is hoeveel en van welk product er de vorige dag verkocht is.

*Microsoft Reporting Services* kan geëmbod worden in een intranet, waarop bijvoorbeeld het aantal orders per uur zichtbaar gemaakt kan worden. Omdat deze tool direct werkt met de eigenlijke databronnen, is het aantal rapporten dat gegenereerd kan worden hoegenaamd eindeloos.

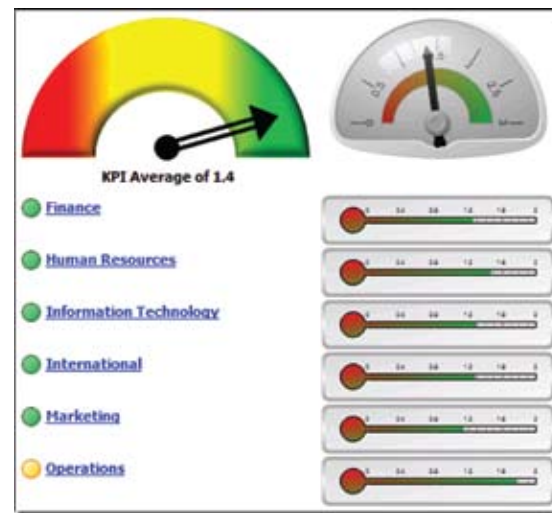
## 2) Infrastructuur en techniek

Verreweg de meest bekende vorm van monitoren betreft de infrastructuur en de techniek: netwerkverbindingen, processorbelasting, schijfruimte, geheugen. Het gaat hier om vormen van monitoring die in de regel worden uitgevoerd door de partij waar de webwinkel gehost wordt. Is het hosten van de winkel in eigen beheer dan draagt "het rekencentrum" de verantwoordelijkheid te dragen voor de uptime van de servers, de beschikbaarheid van de schijfruimte etcetera. Er moeten kritische waarden gedefinieerd zijn op basis waarvan mail- of sms-berichten kunnen worden verstuurd en voor de meest voorkomende problemen moeten protocollen beschikbaar zijn over wat te doen bij welk euvel. Hoe strakker deze technische monitoring is ingeregeld, hoe sneller er bijgesprongen kan worden en hoe minder vaak de hardware de oorzaak zal zijn van downtime of disfunctioneren.

## 3) Functionaliteit en beschikbaarheid (externe monitoring)

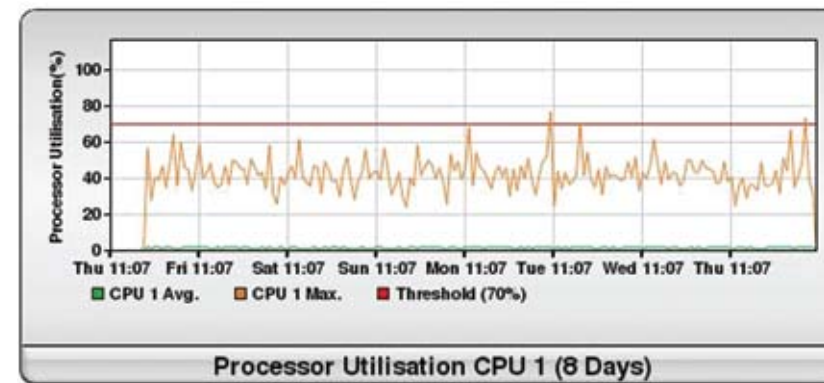
Een goede interne technische monitoring is wel een voorwaarde, maar zeker geen garantie dat alles in de webwinkel soepel verloopt. Tegenover het platform dat steeds vanaf de binnenkant wordt gemonitord, staat datgene waar het uiteindelijk allemaal om draait: beschikbaarheid en response-tijden voor de eindgebruikers. Om de ervaring van gebruikers zo realistisch mogelijk meetbaar te maken, bestaat de optie om externe monitoring in te zetten. Metingen die vanaf externe locaties worden uitgevoerd kunnen afwijkingen inzichtelijk maken die bij monitoring vanuit het bedrijfsnetwerk wellicht niet worden opgemerkt. Denk hierbij onder andere aan de response-tijden die gebruikers ervaren, de beschikbaarheid per continent

of de werking van specifieke functionaliteit. Op het moment dat de internetverbinding uitvalt, is het van cruciaal belang dat er een gedetailleerd rapport kan worden opgeleverd waaruit duidelijk wordt wanneer en hoe lang de verstoring geduurd heeft met mogelijk omzetverlies tot gevolg.



Dashboard ; de staat van de website in één oogopslag

-----  
*“Zo kan er bijvoorbeeld gekozen voor worden om iedere ochtend een volledige dagstaat in de mailbox te ontvangen waarin in één oogopslag te zien is hoeveel en van welk product verkocht is.”*  
 -----



Technisch monitoring

Wanneer er verschillende partijen betrokken zijn bij het technische en functionele beheer van bedrijfsapplicaties, kan een vorm van externe monitoring uitkomst bieden voor zowel de klant als de beheerder (applicatief of technisch). Bijvoorbeeld een situatie waarbij de website nog up-and-running lijkt, maar waar gebruikers al enige tijd geen artikelen meer in het winkelmandje hebben kunnen plaatsen!

Applicatiebeheerders willen over zoveel mogelijk relevante informatie beschikken met betrekking tot de werking van de website. Door externe monitoring in te zetten kan de applicatiebeheerder beschikken over deze informatie zonder dat dit invloed heeft op de interne monitoring van de technische beheerder.

Hierboven noemden we al het geval van het monitoren van één specifieke functie, zoals het plaatsen van een artikel in het winkelmandje. Met name voor een webwinkel kan het interessant zijn om specifieke functies te monitoren. Kunnen nieuwe klanten zich wel registreren? Is het mogelijk om het hele bestelproces te doorlopen? Als één van deze vitale functies opeens niet meer werkt, wil je daar zo snel mogelijk van op de hoogte zijn. Momenteel zijn er voor diverse vormen van externe monitoring oplossingen beschikbaar die prijstechnisch gezien erg interessant zijn.

-----  
*“Stel je een situatie voor waarbij de website nog up-and-running lijkt, maar waar gebruikers al enige tijd geen artikelen meer in het winkelmandje hebben kunnen plaatsen!”*  
 -----

eerste weten wat er aan de hand is en steeds het voortouw hebben bij het nemen van maatregelen: welke webbeheerder wil dat niet? ■



**Matchen van monitordata**  
 Met name bij websites waar veel geld in omgaat is het raadzaam de drie hierboven genoemde typen monitoring goed in te regelen. Naast de signalering kunnen dan op geregelde tijden de data naast elkaar gelegd worden en kan bekeken worden hoe, bij een marketingactie bijvoorbeeld, het platform zich heeft gedragen. Deze gegevens kunnen gematched worden met gegevens over de beschikbaarheid van buitenaf

en eventuele verhoogde omzetten. Als er een discrepantie is tussen de verschillende gegevens kan geanalyseerd worden waarom de actie niet het gewenste resultaat heeft geleverd. Daarnaast kunnen de gegevens gebruikt worden om trends te herkennen en forecasts te maken. Organisaties zijn dan in alles wat er rondom een webwinkel gebeurt voorbereid op de ontwikkelingen en kunnen op tijd de gepaste maatregelen nemen.

Een goed geregeld monitorbeleid maakt het mogelijk snel en adequaat op onverwachte situaties te reageren en geeft het gevoel *in touch* te zijn met het gedrag van de applicatie als geheel.

Macaw kan helpen met het opstellen van een monitorbeleid en eventueel specifieke vormen van monitoring inregelen. Steeds als



# eMarketing

## wat zijn de succesfactoren voor een website?

*Er zijn organisaties die een website willen of moeten overzetten naar het Microsoft Office SharePoint Server 2007 platform (MOSS 2007). Maar het (her-)bouwen van een website, -shop of -applicatie naar een nieuw technisch platform is slechts één aspect van een dergelijke klus. Er dient tenslotte wel iets bereikt te worden met de site. Of dat nu gaat om mensen informeren, iets willen verkopen, leads genereren, merkvoorkeur creëren of een combinatie van deze punten, het is de bedoeling dat een site iets oplevert.*

**Lisette Hoogstrate**

Lisette is Solution Consultant bij het Rich Internet Solution Center. Zij adviseert bedrijven over hoe zij het meeste rendement uit hun online marketingstrategie kunnen halen.



## De internet menukaart

Het prettige aan internet is dat veel gemeten kan worden. Het is daarbij echter wel zaak van te voren goed aan te geven wat er dan gemeten dient te worden en wat de kritische succesfactoren van de site zijn. Is dat een ingevuld informatie formulier? Het lezen van een persbericht? Of misschien de aanschaf van een (digitaal) product? Als de succesfactoren zijn bepaald, kan gekeken worden naar hoe de bezoekers het beste door de

*“Op basis van de verkregen input wordt een online strategie en visie omschreven”*

site heengeleid kunnen worden. Ze worden geleid naar die plaatsen waar een conversie plaats kan vinden.

Met site statistieken als Omniture of Google Analytics kunnen organisaties een-

voudig monitoren hoe de uitgestippelde routes en conversiepunten scoren. Zo is direct inzichtelijk waar optimalisatie mogelijkheden zitten en welk effect bijvoorbeeld een zojuist gelanceerde online campagne heeft.

Het adresseren van alle bovengenoemde punten en het verlenen van diensten hieromtrent heeft Macaw onder de noemer eMarketing gebundeld. Hieronder vallen ook zaken als het uitdenken van het juiste interactie ontwerp voor de site, met aansluitend design, het uitdenken van een passend concept voor doel en doelgroep van de site en het opstellen van een online marketing plan met aandacht voor zaken als Search Engine Optimazation (SEO), Search Engine Marketing (SEM) en een online strategie in lijn met de bedrijfsdoelstellingen.

Omdat het gebied van eMarketing veelomvattend is, hebben we al onze dienstverlening op dit gebied overzichtelijk ondergebracht in de *Internet Menukaart*. Alle diensten zijn in principe los uit te voeren maar vormen met elkaar een gestructureerd pad richting de daadwerkelijke bouw van een website of -shop. De diensten zijn opgesplitst

in een aantal fasen dat het verloop van een typisch webproject weergeeft. Per fase wordt in dit artikel een aantal diensten toegelicht dat we als 'Speciaal Aanbevolen' hebben gekenmerkt. Deze activiteiten zijn wat ons betreft essentieel om een goed eindresultaat neer te zetten.

In dit artikel vindt u een verkorte weergave van de Internet Menukaart. U kunt de volledige Menukaart downloaden op [www.macaw.nl/menukaart](http://www.macaw.nl/menukaart)

### Strategiefase

In de Strategiefase worden de uitgangspunten en online strategie voor een website, -shop of -applicatie gedefinieerd. Er wordt gekeken wat de huidige situatie is en wat de online strategie en visie voor de toekomst is. Mogelijke diensten in deze fase: SiteScan, Benchmark, Eindgebruikeronderzoek en de Strategie- en Visiebeschrijving.

De Strategie- en Visiebeschrijving is in deze fase 'Speciaal Aanbevolen'. Deze dienst bestaat uit het in kaart brengen en analyseren van de interne en externe omgevingsfactoren aan de hand van onder andere stakeholder interviews, brown paper sessies en trend analyses. Op basis van verkregen input wordt een online strategie en visie omschreven. Voor de site worden ook Key Performance Indicators (KPI's) benoemd, welke als ijkpunt dienen voor de monitoring van de website en de gekozen content en functionaliteit. Input uit deze beschrijving en deze fase als geheel kan later worden gebruikt bij het opstellen van een Online Marketing Plan. Dit plan zal dan ook in deze fase al ter sprake komen.

### De Macaw SiteScan

De SiteScan is een dienst die Macaw veelal uitvoert voordat een webproject daadwerkelijk van start gaat. De SiteScan geeft op gestructureerde wijze een overzicht van hoe een huidige website scoort op onder andere het gebied van design, usability en code. Hiermee vormt de SiteScan een prima uitgangspunt voor de realisatie van een nieuwe site. Voor klanten als het **Havenbedrijf Rotterdam** en **Evides Waterbedrijf** heeft Macaw dit reeds gedaan.

Meer info: [www.macaw.nl/macawsitescan](http://www.macaw.nl/macawsitescan)



**Analysefase**

In de Analysefase wordt op basis van de gekozen strategie een creatieve briefing voor de conceptfase opgesteld, waarbij vanuit verschillende invalshoeken (zakelijk, eindgebruikers, design en technisch perspectief) in grote lijnen naar het project gekeken wordt. Mogelijke diensten in deze fase: Benoemen Persona's en Scenarios, Opstellen Functionele Requirements, Content Analyse, Roadmap, Creatieve Debrief, Technische Analyse en SEO & SEM Analyse.

In deze fase worden drie diensten 'Speciaal Aanbevolen', te weten het opstellen van de Functionele Requirements, de Creatieve Debrief en het uitvoeren van een Technische Analyse.

De Functionele Requirements vormen het fundament voor het later te schrijven Functionele Ontwerp. De functionaliteiten die al bestaan en terug dienen te keren en nieuwe gewenste functionaliteiten worden in kaart gebracht en in grote lijnen beschreven. In het Functioneel Ontwerp wordt de detaillering aangebracht.

Hetzelfde geldt voor de Technische Analyse. Ook deze dient als voorwerk en als input voor het

later op te stellen Technisch Ontwerp. In de Technische Analyse wordt verkennend gekeken naar de keuze van het content management systeem (CMS), welke programmeertechnieken gebruikt gaan worden, al dan niet aanwezige koppelingen met externe systemen en hosting & beheer.

De Creatieve Debrief, tenslotte, is in feite een terugkoppeling aan de organisatie. Deze terugkoppeling wordt gegeven naar aanleiding van de organisatie briefing of Request for Proposal en heeft als doel er zeker van te zijn dat beide partijen elkaar goed hebben begrepen. Ook worden hierin al suggesties gedaan richting concept en design.

**Conceptfase**

Op basis van de deliverables uit de Analysefase wordt een concept ontwikkeld dat dient als basis voor de detaillering. Mogelijke diensten in deze fase: Bepaling Informatie Architectuur (Sitemap), Creatie Interactie Concept, Creatie Visueel Concept, Concept Rationale schrijven en een Concept Test.

De Conceptfase kent ook drie diensten die wij Speciaal Aanbevelen – het bepalen van de Infor-

matie Architectuur en de creatie van zowel een Interactie als een Visueel Concept.

De Informatie Architectuur is in feite de nieuwe Sitemap, met als voornaamste uitgangspunten de wensen van de organisatie en de geïdentificeerde gebruikersscenario's.

Op basis daarvan wordt een high-level Interactie Ontwerp gemaakt waarin de navigatie en de belangrijkste pagina's (home, hoofdpagina's en dergelijke) schematisch worden weergegeven. Eventueel kan ter illustratie een klikbaar wireframe, visueel hulpmiddel om te layout van de website weer te geven, gemaakt worden.

Na goedkeuring op het Interactie Concept kan deze gevisualiseerd worden. De pagina's van het concept worden omgezet naar een Visueel Ontwerp. De omzetting kan eventueel voorafgegaan worden door mood- of storyboards.

**Detailleringfase**

In de Detailleringfase worden de concepten tot in detail uitgewerkt, zodat iedere unieke pagina in de website bekend is. Samen met het Technisch Ontwerp vormen deze de blauwdruk voor de realisatie. Mogelijke diensten in deze fase: Opstellen van een Interactie Ontwerp, Visueel Ontwerp, Functioneel Ontwerp, Technisch Ontwerp, Content Plan schrijven, Ontwikkelen Prototype, Uitvoering Usability Test en Opstellen Styleguide.

De Detailleringfase is de meest uitgebreide fase op de Internet Menukaart en kent daarom ook vier diensten met het kenmerk 'Speciaal Aanbevolen': het Interactie-, Visuele-, Functionele- en Technische Ontwerp. Deze documenten vormen de handleiding en de basis waarmee de developers en ontwerpers in de bouwfase gaan werken. Ook vormen deze ontwerpen een richtlijn om de site op te kunnen testen.

**Nazorgfase**

In de Nazorgfase wordt het menes! De site is live en moet zich gaan bewijzen. Hoe gaat de markteer hier mee om? Het is nu zaak alle inzichten en

wensen te bundelen in een (apart) SEM plan en een Online Marketingplan met een horizon van bijvoorbeeld een jaar. Is er de wens en het budget om campagnes rondom de site te gaan voeren?

Worden deze online, offline of beide uitgevoerd? Hoe past de Online Marketingstrategie in de algemene marketingmix van de organisatie? Wellicht dienen bepaalde interne processen aangepast te worden op basis van nieuwe Online

Marketing wensen; denk hierbij aan de invoering van Call-Me-Now functionaliteit op de website.

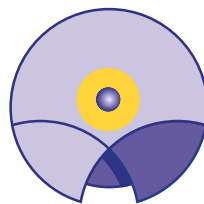
In het huidige economisch klimaat is het meer dan ooit van belang dat geld volgens de juiste prioriteiten wordt besteed. Na het doorlopen van de Internet Menukaart is de effectiviteit van aanwezigheid op het web geen toeval meer en kunnen we samen

gericht sturen op succes.

Het bouwen van een website op het Microsoft Office SharePoint Server 2007 platform is een uitdaging die we bij Macaw graag en veelvuldig aangaan. Door daarnaast eMarketing diensten aan te bieden, komen we tegemoet aan de wensen van onze klanten, die naast een gesprekspartner op technisch gebied, óók op online marketing gebied een gesprekspartner wensen te hebben. Als fullservice dienstverlener komt Macaw graag aan deze wens tegemoet. ■

*“In het high-level interactie ontwerp worden de belangrijkste pagina's schematisch weergegeven”*

Meer informatie over de Macaw SiteScan?  
Get the free app for your phone at <http://gettag.mobi>



**Macaw**

tomorrow's IT, **today**

Macaw

Beechavenue 140  
1119 PR Schiphol-Rijk

+31 (0)20 8510 510

[info@macaw.nl](mailto:info@macaw.nl)  
[www.macaw.nl](http://www.macaw.nl)