

Van systeendenken naar landschapsdenken

Goed applicatiebeheer levert veel geld op

Veel mensen realiseren het zich niet, maar DTO is altijd al een grote - en goede - applicatiebeheerder geweest. Met applicatiebeheer is veel geld te besparen, maar vaak wil men dat niet zien. Nieuw is mooi en uitdagend, oud is lelijk en achterhaald - zo lijkt het. DTO's manager Service Line Application Services, Ron van der Dussen legt graag uit welke voordelen hij en zijn mensen op de korte en lange termijn kunnen bieden.

Van der Dussen zit al heel wat jaren in het vak. Hij begon in 1983 bij DCC en heeft zich sinds die tijd vrijwel continu bezig gehouden met applicatiebeheer. Een korte onderbreking vormde de periode dat hij programmamanager was van DTO's ERP-traject. Maar ook dat had in feite veel met applicatiebeheer te maken.

Hij is nu manager van DTO's Serviceline Application Services en is verantwoordelijk voor het applicatiebeheer ten behoeve van Defensie. Hij geeft leiding aan een afdeling met 285 medewerkers, van wie tweederde zich dag-in-dag-uit bezighoudt met applicatiebeheer.

Van der Dussen: "Bij Defensie hebben wij het imago van softwareontwikkelaars. Maar dat is geen juist beeld. Wij bouwen weliswaar ook software, maar onze kernactiviteit is het beheren van applicaties. En daar zijn we gewoon goed in. Defensie kan daarmee veel geld besparen."

Hoofdbezigheid Hij schetst een beeld van drie met elkaar verbonden bollen. De bovenste bol is Functioneel Beheer: "Daarbij gaat het vooral om de processen in de klantorganisatie. Dit wordt de taak van de Defensie ICT Uitvoeringsorganisatie (DICTU) die momenteel in opbouw is." De andere twee bollen zijn



Ron van der Dussen,
Manager Service Line Application Services

Applicatiebeheer - "Dat doen wij dus" - en Technisch Beheer - "Dat is de andere hoofdbezigheid van DTO".

Veel van de applicaties van Defensie zullen in de komende tijd gaan veranderen, zo stelt Van der Dussen. Zo zal op veel plaatsen een bedrijfsbesturingssysteem (ERP - Enterprise Resource Planning) worden ingevoerd, en zal er meer gebruik gemaakt gaan worden van kant-en-klare softwarepakketten ('Commercial Off The Shelf' in het jargon - COTS luidt de onsmakelijke afkorting).



Overgangperiode “De tijd van grote maatwerkoplossingen is voorbij. Het wordt steeds minder waarschijnlijk dat er nog nieuwe, compleet op maat gebouwde, bedrijfsbrede applicatie software wordt ingevoerd. Alle gebruikte software moet in toenemende mate aansluiten op het ERP-systeem en moet dus beschikken over de juiste interfacemogelijkheden. Het accent bij applicatiebeheer komt te liggen op een overgangperiode waar oud en nieuw nog jarenlang moeten samenwerken.”

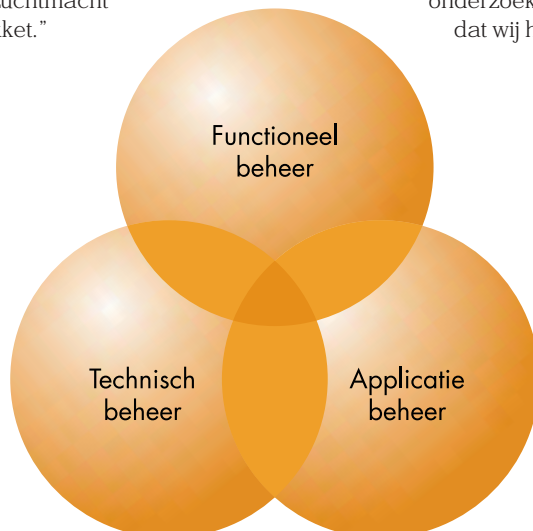
“Maatwerkontwikkeling zal steeds minder voorkomen. Het zal hooguit gaan om kleinschalige aanpassingen in bestaande of nieuwe software. Wel zullen we zien dat enkele oude toepassingen worden omgebouwd naar nieuwe technologieën om op die manier de applicatie niet alleen beter te integreren, maar ook om de kosten van beheer en exploitatie te verlagen.”

Marktconform of beter “Wij zijn zeer bedreven in het in de lucht houden van applicaties. Zo beheren en onderhouden we de zogenoemde Geïntegreerde Verplichtingen-, Kas- en Kostenadministratie (GVKKA) van Defensie al 16 jaar. Maar eveneens het al meer dan 20 jaar oude Voorraadadministratie-systeem (VA) van de Luchtmacht zit in ons takenpakket.”



“Dit soort werk doen wij al heel lang - ook al hebben veel klanten dat soms niet door. En wij doen het marktconform of zelfs beter. Zo bleek uit recent onderzoek van Gartner dat wij het ERP-systeem

van de luchtmacht en dat van DTO respectievelijk 58% en 49% goedkoper beheren dan de gemiddelde commerciële aanbieder. Deze successen realiseert DTO door te investeren in een goede samenwerking tussen functioneel beheer en technisch beheer.”



Bezuinigingen “Uit onderzoek blijkt dat van de totale IT-kosten meer dan de helft opgaat aan het beheer en het onderhoud van de toepassingen. In het verleden werd niet zo gelet op de totale kosten (de zogenoemde Total Costs of Ownership) en keek men vooral naar de initiële uitgaven. Dit is te verbeteren door het accent te leggen op de totale kosten van de levenscyclus van de hele Defensie-applicatieportfolio.”

“Het is duidelijk dat we binnen Defensie de komende tijd voor ingrijpende veran-



deringen staan. Het belangrijkste pijnpunt zullen de grote bezuinigingen zijn die de Defensie-onderdelen moeten realiseren. DTO draagt hieraan bij door verder te investeren in het portfoliomanagement met het gehele landschap als object van beheer. De recente levensduur-onderzoeken zijn daar een voorbeeld van.”

Landschap “Het aandachtspunt binnen applicatiebeheer verschuift van systeem richting landschap. Je moet overzicht hebben op het applicatieportfolio en haar levenscyclus om de beheerskosten voor Defensie te kunnen verlagen en te komen tot een geïntegreerde informatievoorziening. Wanneer je overzicht hebt, kun je gaan nadenken over maatregelen. Een maatregel kan zijn het wijzigen van de ‘look and feel’ van een applicatie, het integreren of het reduceren van applicaties.”

“Voorwaarde voor een goede samenwerking met alle partijen is dat de processen goed zijn geregeld. Om te zorgen dat de processen ook blijven voldoen, hebben wij ons vorig jaar laten certificeren volgens de laatste ISO 9001:2000 norm. Een andere voorwaarde voor een goede samenwerking is het hebben van mensen met de juiste vaardigheden. Onze medewerkers beschikken over de benodigde certificaten en diploma’s. We voldoen daarmee aan extern gestelde eisen en toetsbare criteria. Verder sluit DTO partnerships af met belangrijke relaties als Microsoft en Oracle. Voor SAP zijn we bijvoorbeeld gecertificeerd als Customer Competence Center.”

Kwaliteitsbewustzijn Als verantwoordelijke voor DTO’s Application Services hecht Van der Dussen eraan om duidelijk te maken dat het kwaliteitsbewustzijn zo

ver gaat dat DTO ook investeert in de toekomst van applicatiebeheer. “Uiteraard gaat het eerst en vooral om het directe defensiebelang. Maar we moeten het niet alleen op de korte termijn bezien. Daarom zijn wij één van de trekkers van de nieuwe publieke standaard ASL (Application Services Library).”

“ASL wordt - net als de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) nu al is voor het technisch beheer - de norm voor het beheer van applicaties. ASL en ITIL baseren zich op ‘best practices’ zoals vastgelegd in een publiek toegankelijke ‘library’. ITIL is een standaard die onze collega’s van technisch beheer al geruime tijd hanteren. Defensie heeft daar nu voordeel van. Bij ASL wordt dat ook zo.”

Besparingen “Voor Defensie betekent ASL dat - waar mogelijk - van bewezen oplossingen gebruik gemaakt wordt en dat alles volgens nauwkeurig omschreven standaardprocedures verloopt. ASL draagt bij aan een naadloze integratie op de ITIL- en functioneel beheerprocessen en levert een belangrijke bijdrage aan portfolio- en lifecycle denken. Voor Defensie is ASL een aanpak die niet alleen op de korte termijn, maar zeker op de lange termijn tot betere kwaliteit en lagere kosten leidt”, aldus Van der Dussen. ■



asl