



360 graden applicatiebeeld

In één oogopslag alle informatie over applicaties

Omdat verandering de enige constante factor is, verwachten organisaties een flexibele informatievoorziening. Deze informatievoorziening moet daarnaast ook voldoen aan andere belangrijke eisen en behoeften, zoals gebruikersvriendelijkheid, een hoge continuïteit en het borgen van veiligheid en privacy. Applicaties vormen het hart van de informatievoorziening. Een goed beeld van applicaties is dan ook essentieel om aan deze eisen en wensen te kunnen voldoen. Het is de basis om het applicatielandschap mee te laten ontwikkelen met organisatieveranderingen.

De praktijk - versnippering van informatie

Helaas ontbreekt het organisaties vaak aan een integraal beeld van applicaties. Afdelingen en medewerkers hebben hun eigen perspectief en delen dat vaak niet met anderen. Applicatie-ontwikkelaars leggen allerlei relevante ontwerp-kennis vast, maar delen deze niet altijd met beheerders. De servicedesk is vaak onvoldoende in staat om belangrijke vragen over applicaties van gebruikers te beantwoorden en/of door te verbinden naar de juiste persoon die een probleem met een applicatie kan oplossen. Het is dan ook belangrijk dat iedereen toegang heeft tot relevante informatie over applicaties.

Een bijkomend probleem is dat de informatie vaak niet in een administratief systeem is vastgelegd, maar is versnipperd over allerlei persoonlijke documenten en spreadsheets. Deze zijn niet te vinden, niet toegankelijk of onbegrijpelijk voor andere medewerkers. Informatie is ook vaak opgesloten in een documentbeheersysteem dat afdelings-georiënteerd is opgezet. Afdelingen kunnen vaak niet eenvoudig bij documenten van een andere afdeling, bijvoorbeeld omdat zij niet de juiste autorisaties hebben. Ook komt het vaak voor dat documenten slechts een verandering beschrijven, waardoor het niet eenvoudig is de actuele toestand van het geheel te begrijpen. Daarnaast is het zoeken naar een relevant document ook al snel erg lastig; een zoekterm levert vaak heel veel mogelijk relevante documenten op. Het is helder dat document-gerichte kennisdeling niet goed werkt.

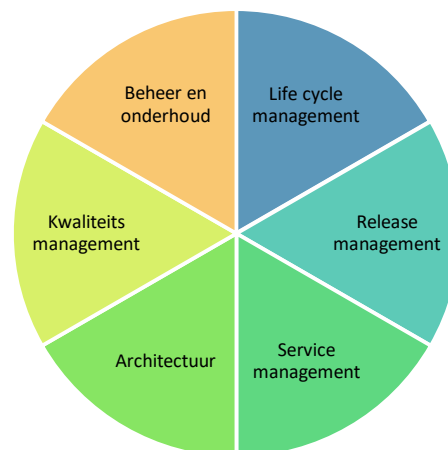
Een integraal beeld

Alle medewerkers zouden toegang moeten hebben tot voor hen relevante informatie over applicaties. Deze informatie hoeft niet per definitie op één plaats te worden opgeslagen, maar ze zou wel op één plaats toegankelijk moeten zijn. Dit vraagt een soort portaal voor informatie over applicaties. Dit portaal kan gegevens deels zelf administreren en deels ophalen uit achterliggende administraties. Medewerkers kunnen dan alle voor hen relevante informatie over een applicatie kunnen zien, met de mogelijkheid om door te klikken naar andere informatie. Die informatie kan dan uit een ander administratiesysteem komen, zoals bijvoorbeeld een configuratiebeheersysteem.

Verschillende processen

Er zijn allerlei processen waarin applicaties een belangrijke rol spelen. Al deze processen vragen een goede ondersteuning middels informatievoorziening. De basis daarvoor is goede informatie over de applicaties. We benoemen een aantal processen waarbij informatie over applicaties essentieel is:

- **Architectuur** – Vanuit architectuur is er een behoefte aan een overzicht van het applicatielandschap en de informatiestromen tussen applicaties. Deze informatie geeft ondermeer projecten een startpunt om te bepalen welke veranderingen noodzakelijk zijn.
- **Lifecyclemanagement** – Vanuit lifecyclemanagement wordt de functionele waarde en technische waarde van applicaties bewaakt, en wordt bepaald of opwaardering, technische migratie of vervanging noodzakelijk is.
- **Beheer en onderhoud** – Vanuit beheer en onderhoud is gedetailleerde informatie over applicaties noodzakelijk, zodat gericht wijzigingen kunnen worden aangebracht of problemen kunnen worden opgespoord.
- **Releasemanagement** – Vanuit releasemanagement is er een behoefte aan informatie over de geplande wijzigingen aan applicaties, en afhankelijkheden van wijzigingen in andere applicaties alsook van kritische business momenten.
- **Service management** – Vanuit servicemanagement is het belangrijk de servicedesk te faciliteren met informatie over applicaties om vragen, incidenten en standaardwijzigingen m.b.t. applicaties te ondersteunen. Dit kan zowel functionele, als infrastructurele informatie zijn.
- **Kwaliteitsmanagement** – Vanuit kwaliteitsmanagement is behoefte aan inzicht in de mate waarin applicaties voldoen aan kwaliteitseisen, inclusief serviceniveau-eisen. Hierdoor kan gericht worden gewerkt aan verbetering.



Iedereen zijn eigen perspectief

Het is belangrijk dat informatie goed aansluit bij de behoeften van de doelgroep. Architecten hebben een andere informatiebehoefte dan beheerders of ontwikkelaars. Architectuurmodellen zijn niet voor iedereen goed leesbaar. Hetzelfde geldt voor gedetailleerde ontwerpmodellen of -informatie. Het is daarom belangrijk goed na te denken over welke informatie nodig is vanuit specifieke rollen en processen. Daarnaast moet goed worden nagedacht over de vorm waarin informatie wordt gepresenteerd. Brede communicatie vraagt vooral eenvoudige taal en eenvoudige visualisaties. Specifieke rollen vragen specifieke taal en specifieke visualisaties, zoals bijvoorbeeld ontwerpmodellen. Ook kunnen de kwaliteitseisen die gesteld worden door verschillende doelgroepen van elkaar verschillen. Een ontwikkelaar wil een hoge actualiteit van de programmacode. Een eindgebruiker wil vooral eenvoudig leesbare tekst.

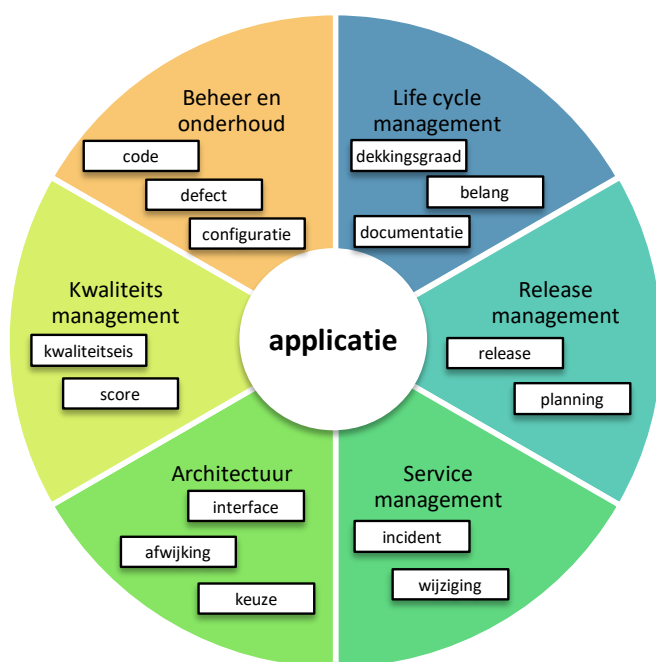
Metadata

Toegang tot informatie, specifiek gericht op het proces en de doelgroep is een belangrijke stap om te zetten om te komen tot betere kennisdeling. Een volgende stap is om ervoor te zorgen dat de informatie ook betekenisvol is; dat het echt informatie is voor de lezer. Dat betekent dat er een eenduidige taal is waarmee over applicatie wordt gesproken. Dat alle eigenschappen en waarden een duidelijke definitie hebben, zodat gebruikers een begrip krijgen van wat wordt bedoeld. Denk ook aan heldere indelingen van applicaties, zoals bijvoorbeeld “brons”, “zilver” en “goud”, inclusief de criteria die aangeven wanneer een applicatie in een bepaalde categorie valt.

Naast heldere definities is het ook belangrijk de gebruiker inzicht te geven in andere relevante eigenschappen van de informatie. Denk bijvoorbeeld aan de herkomst van de informatie, het moment waarop het is geactualiseerd en de status die het heeft. Dit zorgt ervoor dat de gebruiker beter begrijpt of het past bij het doel dat hij heeft met het gebruik van de informatie.

Gegevens voor verschillende processen

De basis om te komen tot een integraal perspectief is het opstellen van een informatiemodel. Dit is een beschrijving van concepten, attributen en relaties van de gegevens. Centraal in dit informatiemodel staan uiteraard de applicaties zelf. Daaromheen is het van belang om per proces te bepalen welke informatie daarin relevant is en welke concepten, attributen en relaties dat vraagt. Om hiertoe te komen is het erg belangrijk om goed na te denken welke gegevens noodzakelijk zijn om het proces op een goede manier uit te voeren. Dat heeft ook te maken met het ambitieniveau dat je hebt met een bepaald proces. Als je processen op een relatief hoog volwassenheidsniveau wilt uitvoeren dan zal dat relatief meer informatie vragen. Onderstaand figuur geeft een eerste aanzet tot mogelijke concepten en attributen voor de eerder beschreven processen.

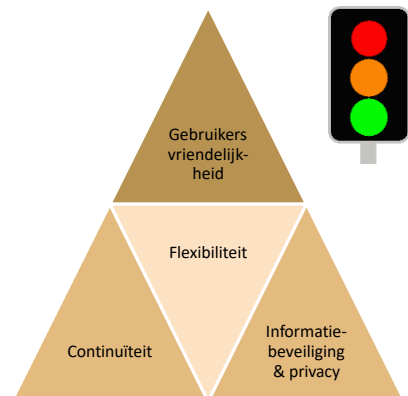


Als er zicht is op de gegevens die moeten worden vastgelegd en het informatiemodel wat daarbij hoort is het zaak om te bepalen waar de gegevens worden geadmineistreerd en hoe ze worden ontsloten. Voor veel gegevens zijn er al bestaande administratiesystemen waarvan gebruik kan worden gemaakt. Voor andere gegevens is het noodzakelijk om een nieuwe administratie te gaan voeren. Soms kan dat door configuratie in de bestaande systemen. Het kan echter ook zijn dat er een nieuw administratiesysteem noodzakelijk is. In veel gevallen gaan proces en administratie hand in hand. Als je een systeem aanschaft dat een specifiek proces ondersteunt, dan kan het veelal ook de relevante gegevens vastleggen.

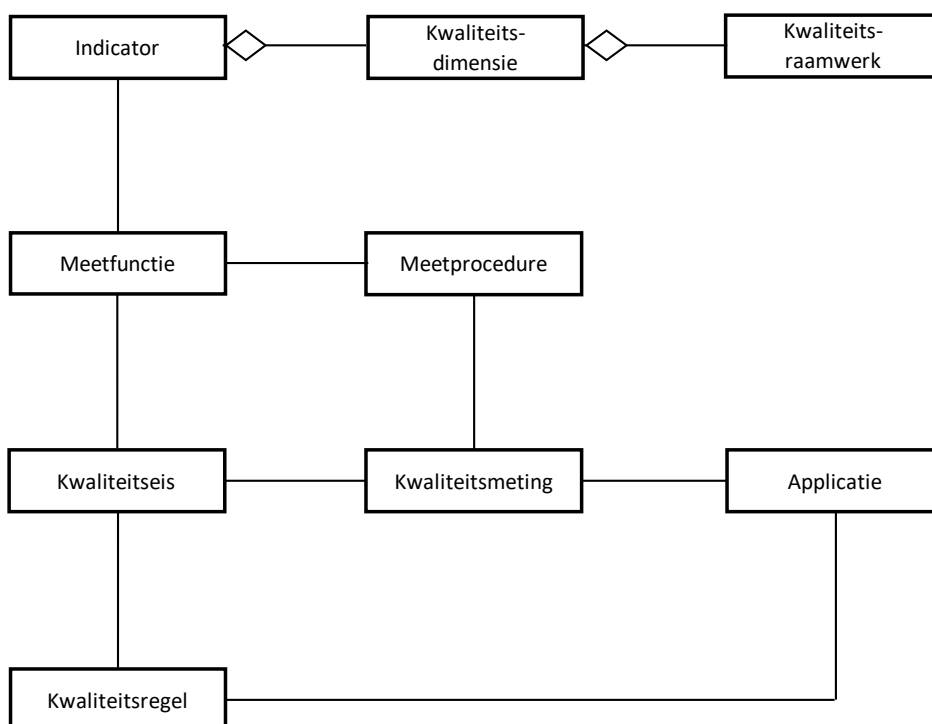
Naast de administratiesystemen zal er vooral een portaal moeten worden ingericht dat de gegevens in deze systemen bij elkaar brengt voor de gebruiker. Dat kan door een specifiek portaalproduct te gebruiken, wat al standaard allerlei mechanismen biedt voor het visueel integreren van gegevens. Daarnaast zijn er ook anderssoortige systemen die een dergelijke rol kunnen invullen, maar meer specialistisch zijn. Zou kan bijvoorbeeld een semantische wiki gebruikt kunnen worden. Een dergelijk systeem bevat een combinatie van functionaliteit voor samenwerking, content management en gegevensontsluiting.

Een voorbeeld - kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement is één van de processen van waaruit goede informatie over applicaties essentieel is. Als voorbeeld lichten we dit proces er uit om te laten zien hoe dat in de geschetste visie past. Kwaliteitsmanagement gaat over het geven van inzicht in de kwaliteit van applicaties en het stapsgewijs werken aan verbetering. Het is in dit proces noodzakelijk om applicaties vanuit verschillende kwaliteitsaspecten te belichten. In de meest eenvoudige vorm wordt daarin onderscheid gemaakt tussen flexibiliteit, continuïteit, gebruikersvriendelijkheid en informatiebeveiliging en privacy. Desgewenst kan ook een formeel kwaliteitsraamwerk worden gebruikt zoals bijvoorbeeld de ISO/IEC 25010 standaard, waarin meer kwaliteitsindicatoren zijn benoemd.



De informatie die relevant is in dit perspectief is enerzijds informatie over het kwaliteitsraamwerk en hoe kwaliteit gemeten zal worden, naast informatie over het resultaat van de meting voor specifieke applicaties. De meting kan voor een deel bestaan uit geautomatiseerde tests die worden uitgevoerd op de applicatie (bijv. op de programmacode) en deels uit vragen die handmatig moeten worden beantwoordt (bijv. middels interviews of enquêtes). Dit resulteert per applicaties in scores voor alle test/vragen, die worden geaggregeerd tot kwaliteitsaspecten. Op basis van deze informatie kunnen automatisch stoplichten worden gemaakt, waarmee gebruikers snel zien waar aandacht voor kwaliteitsverbetering gewenst is. Dat kan vanuit verschillende dimensies: vanuit de applicaties, vanuit de kwaliteitsaspecten of vanuit meer specifieke aandachtsgebieden. Uiteindelijk kun je navigeren naar de specifieke scores op tests/vragen waar verbeterpotentieel zit. De volgende figuur geeft een overzicht van een mogelijk informatiemodel voor kwaliteitsmanagement.



Een kwaliteitsmanagementperspectief zoals beschreven in de voorgaande paragrafen gaat uit van specifieke informatie m.b.t. kwaliteit. Het bouwt voort op andere informatie over applicaties, waardoor de kwaliteitsinformatie in context kan worden geplaatst. Denk bijvoorbeeld aan informatie over hoe de applicatie technisch is geconstrueerd, waardoor ook inzichtelijk is waarom er technische kwaliteitsverbetermogelijkheden zijn. Daarnaast is algemene informatie over wat de applicatie is en doet relevant om kwaliteitsscores op waarde te kunnen schatten. Er is ook een sterke relatie met lifecyclemanagement. Een deel van de kwaliteitsscores is ook relevant vanuit dat perspectief. Het kan van invloed zijn om te bepalen of de applicatie opgewaardeerd moet worden of wellicht zelfs vervangen. Het dubbel uitvragen van zaken specifiek voor lifecyclemanagement wordt daarmee voorkomen. Hergebruik van informatie leidt daarmee ook tot een lagere belasting van de (gebruikers)organisatie.

Relatie met configuratiebeheer

In het kader van beheer wordt vaak gesproken over het configuratiebeheerproces. Dit proces is ervoor verantwoordelijk dat alle gegevens over configuratie-items die nodig zijn voor de beheerprocessen toegankelijk is. Hiertoe worden gegevens over deze configuratie-items opgeslagen in een configuratiebeheersysteem. De intentie van een dergelijk systeem lijkt erg op de visie die wij voorstellen. Onze visie gaat echter verder. Zo denken we dat verder moet worden gekeken dan de beheerprocessen en zeker verder dan alleen de servicemanagementprocessen zoals incident-, probleem- en wijzigingsbeheer. Er zijn ook andere processen zoals bijvoorbeeld architectuur of lifecyclemanagement die afhankelijk zijn van een goede informatievoorziening over applicaties.

Daarnaast zien we dat configuratiebeheersystemen in de praktijk slecht zijn gevuld. Dat heeft voor een deel te maken met het relatief beperkte gebruik, waardoor het gevoel bestaat dat het bijhouden van de administratie meer werk kost dan dat het waarde oplevert. Het vergroten van de doelgroep en de processen waarin de informatie wordt gebruikt zorgt dat de balans hierin verschuift en er meer waarde wordt gecreëerd. Een andere overweging is dat het ook helemaal niet nodig is om één centrale administratie in te richten. Het is voldoende om centrale toegang tot de informatie te verschaffen; een kennisportaal dat informatie in achterliggende systemen ontsluit.

Een laatste belangrijke verschil is dat we heel nadrukkelijk vanuit een communicatieperspectief kijken. Het registreren van gegevens is geen doel op zich. Het doel is om informatiebehoefte te vervullen en mensen heel gericht informatie te verschaffen die ze nodig hebben om hun werk juist te voeren. Dat betekent dat communicatie specifiek gericht is op het doel en de doelgroep die wordt bediend. Ook zou de toegang gebruikersvriendelijk, laagdrempelig en visueel aantrekkelijk moeten zijn zodat mensen er eenvoudig en met plezier gebruik van maken.

Over ArchiXL

ArchiXL is een onafhankelijk adviesbureau, gespecialiseerd in enterprise- en informatie-architectuur. Wij adviseren organisaties bij het operationaliseren van hun strategie. De naam ArchiXL is een samenvoeging van "Architectuur" en "XL", waarbij XL staat voor "excelleren". Wij helpen organisaties om hun doelen te bereiken waardoor zij kunnen excelleren. Onderscheidend daarbij is onze pragmatische en doelgerichte werkwijze. Dat zorgt dat we sterk gericht zijn op het leveren van toegevoegde waarde, passend bij de context van de organisatie. Als specialist op het gebied van architectuur kennen we alle relevante methoden en technieken en weten we als geen ander wat de valkuilen zijn. Onze medewerkers onderscheiden zich door hun communicatieve vaardigheden, resultaatgerichtheid, en hun abstractie- en inlevingsvermogen.

Het is onze passie om de doelmatigheid en effectiviteit van veranderingen en de wijze waarop architectuur en kennis daarbij worden toegepast te verbeteren. Wij denken dat mensen en hun kennis daarin een centrale rol spelen. Het is belangrijk om de specifieke kennis, vaardigheden en talenten van mensen te zien en maximaal in te zetten voor de doelstellingen van de organisatie. De basis daarvoor is een goed gesprek en een goed luistervermogen. In onze visie wordt architectuur nog onvoldoende effectief ingezet om de organisatie te ondersteunen. Symptomen hiervan zijn ontoegankelijke architectuurdocumenten, abstracte modellen die niet aansluiten bij de praktijk en architecten die zich afzonderen van de organisatie. Door kennis te mobiliseren zet je anderen in hun kracht en kom je samen tot grote hoogte.

Onze principes

- Standaard methode – onze aanpak is gebaseerd op standaard methoden en technieken zoals ArchiMate en TOGAF, en daarmee op uitgebreide kennis en ervaring van anderen.
- Hergebruik – organisaties lijken in veel opzichten op elkaar en hergebruik van kennis en architecturen is daarom verstandig.
- Iteratief werken – het is belangrijk om snel antwoord te geven op vragen vanuit de organisatie; dit hoeft niet altijd een volledig antwoord te zijn.
- Concrete en bruikbare resultaten – architectuurproducten moeten direct bruikbaar zijn en waarde opleveren voor de organisatie.
- Samenwerking – veranderen doe je samen, daarmee bundel je ook de kennis en denkvermogen en ontstaat draagvlak voor de verandering.
- "Just enough" architectuur – architectuurdocumenten moeten bijdragen aan de doelstellingen en niet meer beschrijven dan noodzakelijk.
- Mobiliseren kennis – architecten moeten zich vooral richten op het verzamelen, analyseren, genereren en verspreiden van kennis.

Meer weten?

telefoon: 033-2585545

e-mail: info@archixl.nl

website: <http://www.archixl.nl>