

# Magazine Macaw

IT nieuws, trends en ontwikkelingen



## WagenaarHoes

Maakt professionaliseringslag op het gebied van kennismanagement

## Colofon

Macaw Magazine is een uitgave van Macaw.

### Vormgeving & productie

Annemarie Hendriks  
Tim de Groot

### Eindredactie

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

### Aan dit nummer werkten mee:

Aernout de Beaufort,  
Annemarie Hendriks, Antoni Dol, Bram de Jager, Dirk Zekveld, Eric Kwerreveld, Floor Verheul, Frédérique Harmsze, Maarten Sikkema, Maarten Wiese, Mark de Haan, Niels de Groot, Peter Roling, Roel Bergsma en Walter Grabner.

### Vragen? Mail de redactie

[redactie@macaw.nl](mailto:redactie@macaw.nl)

### Beeld

iStock, Macaw

### Drukwerk

Drukkerij Brummelkamp,  
Hoofddorp

### Copyright ©

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

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

Macaw Magazine ook digitaal ontvangen?  
Abonneer u via [www.macaw.nl](http://www.macaw.nl)

## Inhoud

- |   |  |
|---|--|
| <b>03</b> Voorwoord   | <b>22</b> Le Chef et la Cuisine                                |
| <b>04</b> Applicatiebeheer in de praktijk   | <b>26</b> Microsoft Dynamics CRM 2011 online versus on-premise |
| <b>09</b> ALT= The case for plug-ins  | <b>29</b> It's all about trust                                 |
| <b>10</b> WagenaarHoes maakt professionaliseringsslag op het gebied van kennismangement | <b>30</b> Technology update                                    |
| <b>14</b> Enterprise Content Management (ECM)   beter samenwerken met informatie        | <b>32</b> Klaar voor de start? Cloud!                          |
| <b>18</b> Een krachtig en flexibel e-bussinessplatform                                  | <b>36</b> Mobiele websites met Share-Point Content Management  |
|   | <b>39</b> Drakenbootfestival in Apeldoorn                      |

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



## Groei

Het voorjaar, het zonnigste en droogste voorjaar ooit, zit er bijna op en de zomer komt er al weer aan! En met het vele zonlicht en voldoende water, zie je de bomen en struiken bijna letterlijk groeien.

Ook de Nederlandse economie doet het goed en is in het afgelopen kwartaal sterk gegroeid, niet de hoogste groei ooit, maar wel de hoogste groei in de afgelopen drie jaar. Helaas is het nog te vroeg om te juichen, na de bankencrisis groeien de schulden en ligt er nu een heuse landencrisis op de loer. Het klinkt allemaal als behoorlijk ver van ons bed, maar in de huidige, complexe wereld lijkt het wel of alles met elkaar is verbonden.

Een explosieve groei zien we de laatste maanden in de waarde van internetbedrijven, onder aanvoering van Facebook met inmiddels een geschatte waarde van meer dan \$65 miljard. Gevolgd door LinkedIn (eerste handelsdag koersverdubbeling, beurswaarde boven \$10 mld), Skype (gekocht door Microsoft voor \$8,5 mld) en Twitter (afgelopen jaar vervijfvoudigd tot meer dan \$5 mld). Het lijkt erop alsof oude tijden herleven en we tien jaar terug in de tijd gaan. Krijgen we na de eerste dotcom crisis een techbubble 2.0 of zoals het nu al wordt genoemd de 'social media internet bubble'?

Ondanks deze (macro-)ontwikkelingen en bijbehorende onzekerheden (op afstand) zien we dichterbij huis een groeiende vraag naar ICT in het algemeen en naar onze diensten in het bijzonder. Macaw groeit ondertussen dan ook stevig door en hebben we het eerste halfjaar 42 nieuwe medewerkers kunnen verwelkomen. Daarnaast hebben we onlangs, naast Schiphol-Rijk en Barendrecht, onze derde vestiging geopend in Apeldoorn om onze klanten nog beter van dienst te kunnen zijn.

In deze nieuwe uitgave van het Macaw magazine 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 groeiplannen verwezenlijken.

Ik wens u een mooie zomer!

**Patrick van Aalst**  
*Algemeen Directeur*



# Applicatiebeheer in de praktijk

*Veel organisaties die maatwerkoplossingen laten bouwen, worden vroeg of laat geconfronteerd met een vorm van applicatiebeheer. In de praktijk blijkt dat veel van deze organisaties weliswaar heel goed nadenken over het inrichten van de processen rondom het tot stand komen van een maatwerkproject, maar dat ze zelden nadenken over hoe het applicatiebeheer dient te worden ingericht. Door applicatiebeheer op basis van het Application Services Library (ASL)-procesmodel in te richten, kunnen organisaties op een pragmatische manier hun applicatiebeheer verbeteren.*

door Eric Kwerreveld

Eric is Manager Application Support bij Macaw Application Services. In zijn dagelijkse werkzaamheden is hij verantwoordelijk voor het applicatie-onderhoud en -beheerteam dat zich fulltime bezighoudt met wijzigingen en werkzaamheden die voortkomen uit de gesloten Service Level Agreements.



## Het procesmodel voor applicatiebeheer

In 2002 was applicatiebeheer als proces binnen de beheermethodiek IT Infrastructure Library (ITIL) beschreven. Maar omdat ITIL sterk gericht is op het beheren van de IT-infrastructuren, heeft applicatiebeheer een apart procesraamwerk gekregen, Application Service Library (ASL) waarbij veel meer nadruk op het ontwikkelproces wordt gelegd.

Op beheergebied wordt onderscheid gemaakt tussen drie vormen:

- **Functioneel beheer:**  
BiSL (Business Information Services Library)
- **Applicatiebeheer:**  
ASL (Application Services Library)
- **Technisch beheer:**  
ITIL (IT Infrastructure Library)

Uiteraard hebben de drie vormen van beheer veel met elkaar te maken en dient er regelmatig afstemming tussen de disciplines plaats te vinden, maar in dit artikel leggen we de focus op applicatiebeheer. In essentie is ASL het procesmodel voor applicatiebeheer. Daarmee staat ASL ook fysiek tussen functioneel beheer (gericht op de gebruikerskant) en technisch beheer (gericht op de infrastructurele kant) in.

“Goed applicatiebeheer houdt onder meer in dat je weet dat je oplossing niet alleen vandaag, maar ook morgen nog werkt. En mocht het dan een keer niet werken, dan moet je er van op aan kunnen dat je applicatiebeheerder hier snel een adequate oplossing voor heeft.”

*Frans Straver, Holland Casino*

### Beheerniveaus

Bij het inrichten en vastleggen van applicatiebeheer wordt onderscheid gemaakt tussen drie niveaus, te weten: richtinggevend (strategisch), sturend (tactisch) en uitvoerend (operationeel). De richtinggevende en uitvoerende niveaus beschrijven de dienstverlening (services) en applicaties, terwijl het sturende niveau alleen de beheerprocessen beschrijft.

Laten we nu eens inhoudelijk kijken naar de verschillende processen binnen de drie niveaus.

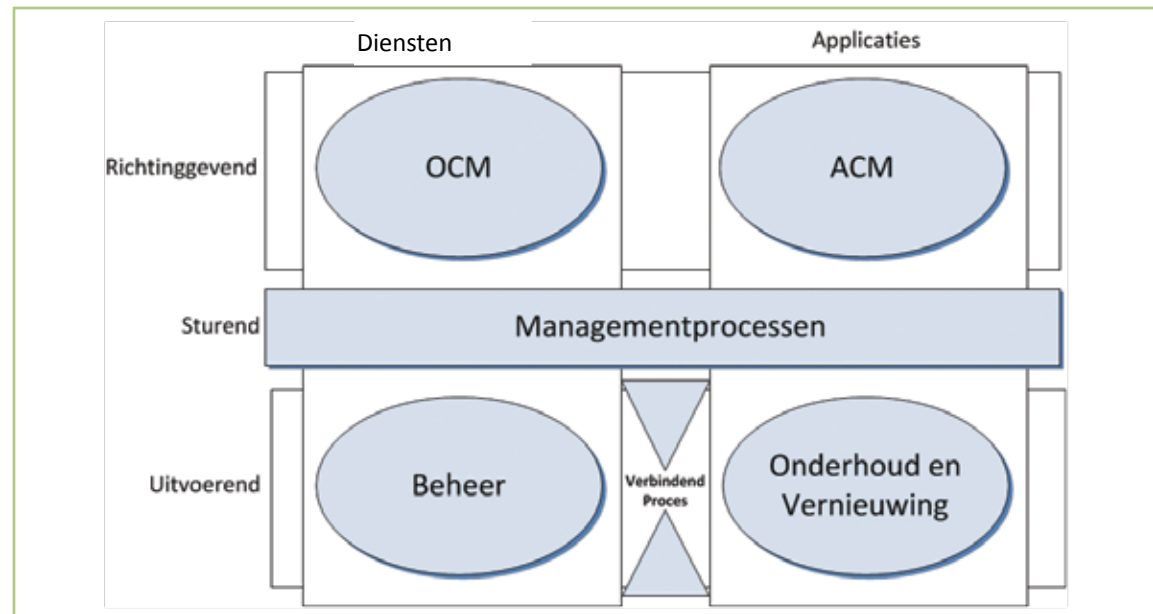
### Beheerprocessen

De beheerprocessen worden vaak in hun geheel door de externe ICT-dienstverlener verzorgd of in samenwerking met de interne ICT-afdeling van de organisatie.

“Using an outsourcing company such as Macaw for application support has been critical to the success of our product. We trust their knowledge and expertise and we can always expect to be treated in a professional manner. So often with internal development organizations, nothing gets done because someone else's issue is more important than yours or else internal politics ensures that nothing is really ever achieved. However using Macaw for application support has completely eliminated those problems and the development and support of our product has been steady and professional and we have been able to achieve whatever changes we requested within our available budget. The other part of application support that is beneficial is knowing that the project management over an activity is constant, and that change requests and enhancements will be completed within in time/budget, and if not there is open and prompt communication on any issues that arise.”

*Jeanne de Beer, SAP*

Applicatiebeheer is vaak een onderbelicht onderdeel van het totale beheer van het applicatielandschap. Meestal wordt het in één adem genoemd met het beheer van de ICT-infrastructuur, maar dit is niet correct. Applicatiebeheer speelt een belangrijke rol in het gebruik van de ICT-systemen. Denk aan performance problemen van een applicatie, die hoeven niet altijd een infrastructurele oorzaak te hebben. Een slechte performance kan komen door de manier waarop de applicatie is



Figuur 1: het ASL-model

geprogrammeerd of door de database waar de applicatie zijn gegevens vandaan probeert te halen.

“ Met applicatiebeheer wordt vaak geen rekening gehouden bij de ontwikkeling van een IT-systeem. Voortschrijdend inzicht kan tot betere oplossingen leiden, gestructureerd applicatiebeheer kan deze oplossingen op een goede wijze implementeren. Applicatiebeheer stelt ons in staat ons systeem continu te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze gebruikers. ”  
 Mark Pieters & Denis Groot, TI Pharma

Applicatiebeheer is onder te verdelen in vijf sub-processen die allemaal zeer nauw met elkaar verbonden zijn.

**Incidentbeheer** is feitelijk de servicedesk. Deze kan door zowel de interne ICT-afdeling als de externe ICT-dienstverlener worden ingericht. In dit proces worden service-verzoeken en incidenten van eindgebruikers en functioneel beheerders afgehandeld. Onderdeel van dit proces kan het analyseren van de verzoeken en incidenten zijn om tot verbetervoorstellen te komen, dit noemt men ‘problem management’.

“ Het is een geruststelling te weten dat een team van professionals bij Macaw onmiddellijk paraat staat om in te grijpen en bij te sturen indien onze CapeX-applicatie hapert. ”  
 Gert Aerts, CRH

**Beschikbaarheidsbeheer** focust zich op de twee elementen *beschikbaarheid* en *betrouwbaarheid*. Beschikbaarheid betekent niets meer dan dat de vereiste functionaliteit en diensten beschikbaar zijn gedurende een bepaalde periode of tijd. Denk aan de maximum opstarttijd van systemen, de vereiste performance van een applicatie of het kunnen bereiken van de servicedesk. Betrouwbaarheid zegt iets over de afgesproken functionaliteit die geleverd is of de verwachte functionaliteit en diensten gedurende een bepaalde periode. In figuur 2 is dit in de niveaus ‘Applicaties’ en ‘Diensten’ schematisch weergegeven.



Figuur 2: schematische weergave van beschikbaarheidsbeheer

**Configuratiebeheer** is het registratieproces dat bijhoudt welke applicaties waar draaien binnen de infrastructuur en welke versies van de applicaties actief zijn. Voor de diensten geldt dat er een document moet zijn opgesteld waarin de gedetailleerde afspraken vastliggen die nodig zijn in het dagelijkse beheer. Een dergelijk document wordt ook wel ‘Dossier Afspraken en Procedures’ genoemd (DAP).

**Capaciteitsbeheer** zorgt voor het optimaal inzetten van ICT-middelen. Op applicatieniveau zijn dat de servers en bandbreedte, op het dienstenniveau wordt dan vooral de planning van personeel geregeld.

**Continuïteitsbeheer** zijn de processen die ingericht en vastgelegd worden ter voorkoming van calamiteiten. Onderdelen van deze processen zijn fraudepreventie, beveiligingsmaatregelen en de beschikbaarheid van de juiste resources bij ‘disaster recovery’-acties.

**Onderhouds- en vernieuwingsprocessen** Organisaties en bedrijfsprocessen zijn continu aan veranderingen onderhevig. Fusies, reorganisaties of gewoon nieuwe inzichten en wensen kunnen ertoe leiden dat ook de maatwerksoftware gewijzigd moet worden. In dit geval wordt op applicatiebeheerniveau een onderscheid gemaakt tussen de volgende processen.

De **impact analyse** bepaalt wat de voorwaarden en de gevolgen zijn van het wijzigingsverzoek.

In het **ontwerp** wordt het uiteindelijke functionele en technische ontwerp gemaakt.

De **realisatie** is het feitelijk bouwen van de gewijzigde en/of nieuwe onderdelen van de applicatie.

Het **testen** van de gewijzigde functionaliteit én de gehele applicatie (vanwege afhankelijkheden). Uiteindelijk leidt dit proces tot het opleveren van de applicatie aan de opdrachtgever in een acceptatie-omgeving.

De **implementatie** is de oplevering van de wijziging op de productie-omgeving. Dit proces bevat ook oplossingen voor conversies, migratie

en training. Het proces sluit af met een décharge op de wijziging door de opdrachtgever.

“ The clear allocation of functional and technical ownership is of great importance. Clear and transparent issue lists with allocation of assigned person and status is a must. Starting without well-defined functional specifications is a no-no. ”  
 James Soulsby, Heerema

**Verbindende processen**

Bij het doorvoeren van een wijziging kan er een bug (storing) ontstaan die direct opgelost dient te worden. Dit kan resulteren in twee wijzigingen waaraan gelijktijdig wordt gewerkt met conflicterende belangen. Het ‘verbindende proces’ is er om dit in goede banen te leiden. Het verbindende proces valt weer uiteen in twee processen.

**Wijzigingsbeheer**, ook bekend als change management, waarin bepaald wordt welke wijzigingsverzoeken worden onderworpen aan een impact-analyse en welke uiteindelijk ook daadwerkelijk worden doorgevoerd.

**Programmabeheer** en distributie bestaat uit een set van activiteiten die bedoeld zijn om een wijziging ook daadwerkelijk in de productie-omgeving beschikbaar te krijgen. Denk hierbij aan de installatie van de applicatie zelf maar ook aan oplevering van documentatie, test scripts en data definities.

**Managementprocessen**

Als organisatie wil je natuurlijk weten waar je aan toe bent met applicatiebeheer. Hoeveel tijd en geld gaat het applicatiebeheer kosten. De managementprocessen zijn ingericht om aan die behoefte te voldoen en om alle eerder genoemde processen optimaal te doen verlopen.

Binnen ASL wordt onderscheid gemaakt tussen vier verschillende managementprocessen die zowel van toepassing zijn op de beheerprocessen, onderhoudsprocessen en vernieuwingsprocessen als op de verbindende processen.

**Planning en control** regelt alle tijd en beschikbaarheidsactiviteiten rondom beheer, onderhoud

en vernieuwing van de applicaties.

**Kostenmanagement** zorgt voor duidelijkheid in de beheerkosten en geeft inzicht in de financiële gevolgen van keuzes.

**Kwaliteitsmanagement** gaat over kwaliteit van producten en processen. Denk aan de kwaliteit en het kennisniveau van de resources, kennisborging en de organisatiestandaarden.

**Service level management** specificeert de afgesproken diensten en het niveau ervan (oonder andere reactie- en oplostijden).

#### Applications Cycle Management

Applications Cycle Management is gericht op de lange termijn en dan met name op het advies over de levenscyclus van applicaties met als doel de bedrijfsprocessen zo goed mogelijk te blijven ondersteunen. Hieronder valt trendwatching en het volgen van ontwikkelingen in technologieën en ontwikkelingen in de business.

#### Organisation Cycle Management

Organisation Cycle Management is gericht op de langetermijnprocessen die de ontwikkeling van de interne ICT-afdeling of de externe ICT-dienstverlener vormgeven. Bijvoorbeeld de organisatie van de ICT-dienstverlener en de diensten die hij levert om aan de veranderende markt en wensen van zijn klanten te kunnen voldoen.

“ Ruim twee jaar werk ik samen met Macaw als informatie-analist/applicatiebeheerder van onze SharePoint-omgeving. Deze samenwerking heb ik altijd als heel positief ervaren. Wat me vanaf het begin opviel was dat hun Service Manager vaak net een stapje extra zet. Daarnaast was de samenwerking voor mij ook erg leerzaam, omdat dit mijn eerste baan in een echte ICT-omgeving is. Ik wist daarom niet altijd precies welke vragen ik moest stellen, maar door de professionaliteit van de Service Manager van Macaw werd ik hier goed in geholpen. Verder ervaar ik dat Macawers niet alleen opleveren wat gevraagd wordt, maar dat ze juist ook proactief meedenken in hoe wij onze omgeving kunnen verbeteren ten

gunste van onze gebruikers. Zij kwamen namelijk vaak met eigen ideeën en initiatieven. Mede daarom vind ik Macaw een bijzondere IT-partner met wie ik nu en in de toekomst graag zaken doe. *Anna Waarda, CIZ.* ”

#### Tot slot

We hebben nu in het kort kunnen zien welke processen er bij applicatiebeheer ingericht kunnen of moeten worden volgens Application Services Library (ASL). Dit is bedoeld als handvat voor het verbeteren van organisaties die applicatiebeheer uitvoeren.

Macaw is gespecialiseerd in applicatiebeheer en heeft deze dienst ondergebracht in het servicecenter 'Macaw Application Services'. Hier worden door Macaw ontwikkelde applicaties en systemen voor klanten beheerd en onderhouden volgens het ASL-procesmodel. ■

Voor meer informatie over ASL kijk op [www.aslbisifoundation.org](http://www.aslbisifoundation.org)

## ALT= The case for plug-ins



Antoni Dol  
Designer

*“Plug-ins zijn complementair aan het web, gebruik ze om de best mogelijke user experience te creëren.”*

Browser plug-ins als Silverlight en Flash bieden bijna alle functionaliteiten van HTML5. Bijna 90% van de HTML-functies is al aanwezig in deze plug-ins. Dat blijkt uit een statistisch onderzoek naar de functionaliteit van HTML5, zoals vermeld op caniuse.com. Daarnaast voegen plug-ins per definitie iets toe aan de web-browser waar ze op aansluiten. Silverlight en Flash bieden features die standaard in een browser niet mogelijk zijn. En dat blijft zo.

Het vastleggen van een standaard met een aantal partijen met verschillende belangen is een langzaam proces. Plug-ins worden vlot ontwikkeld door een enkel bedrijf, dat alleen verantwoording schuldig is aan de ontwikkelaars die ermee werken en de eindgebruikers die het resultaat bekijken. Er zal dus in functionaliteit altijd verschil blijven tussen web-browsers en plug-ins. HTML loopt altijd achter de feiten aan.

Er zijn nog geen goede gereedschappen voor het maken van HTML-applicaties, terwijl Adobe en Microsoft uitgebreide suites met tools bieden, die ontwikkelaars helpen om snel kwalitatief goede Rich Internet Applicaties (RIA's) te bouwen. Beide softwarebedrijven ondersteunen ontwikkelaars en hun plug-in door toegang te geven tot uitgebreide informatie, tutorials en labs. Zelfs certificering hoort tot de mogelijkheden.

Plug-ins gaan verder dan browsers. Ze ondersteunen hardware als webcams en microfoons. Silverlight kan met de juiste rechten functies van andere applicaties en zelfs het besturingssysteem aanspreken. Ook in de features die HTML5 wél biedt, hebben plug-ins meer te bieden. Veel functies worden beter ondersteund, hebben veel meer mogelijkheden en zijn beter aan te passen en uit te breiden. De HTML5 Video tag, bijvoorbeeld, laat je video spelen in een browser, maar je krijgt er standaard user interface con-

trols bij, die verschillend zijn voor elke browser. De videospelers die beschikbaar zijn via plug-ins zijn uitgebreider en flexibeler. De plug-ins spelen verschillende types video af, kunnen streams met variabele bitrate spelen en zelfs van bitrate wisselen afhankelijk van bandbreedte en processorkracht.

Sommige dingen kunnen wel in een plug-in maar niet in een browser. Media-bedrijven die hun productie hebben gestroomlijnd met Silverlight zijn niet alleen goedkoper uit, maar kunnen ook hun content beschermen. Video aangeboden in HTML is namelijk niet te beschermen. Plug-ins vernieuwen zichzelf, zodat altijd de laatste versie beschikbaar is. De invoegtoepassingen zijn backwards compatible en applicaties geschreven voor vroege versies van de plug-in werken prima in de laatste versies. Alles werkt over tien jaar nog hetzelfde, omdat ontwikkelaars en eindgebruikers vertrouwen op een enkele leverancier.

HTML5 is voor RIA's sterk afhankelijk van JavaScript. Er zijn twijfels over de performance van de scripttaal, zelfs nu verschillende browsers JavaScript sneller uitvoeren. Een gecompileerde programmeertaal als C# is sneller dan een scripttaal als JavaScript. Bovendien is C# een rijkere, verder ontwikkelde taal dan JavaScript en is C# bruikbaar op zowel de server als op de client. In Silverlight is de productiviteit groot, terwijl in HTML5 veel werk gedaan moet worden om verschillende implementaties van de standaard te voorkomen en dubbel werk om verschillende browsers te ondersteunen.

Technologie is een gereedschap dat wijs gebruikt moet worden: de juiste technologie op het juiste moment. Kies daarom afhankelijk van de doelgroep voor een bepaalde techniek of een combinatie van technieken. Plug-ins zijn complementair aan het web, gebruik ze dus om de best mogelijke user experience te creëren. ■



# WagenaarHoes maakt professionaliseringslag op het gebied van kennismanagement



*We leven in een maatschappij waarin kennisborging een steeds belangrijkere rol speelt. Kennis wordt ook wel gezien als het intellectueel kapitaal van de organisatie, zeker in kennisintensieve organisaties waarin de doorloopsnelheid van adviseurs hoog kan zijn. Het is belangrijk de opgebouwde kennis van die adviseurs binnen de organisatie te houden. Bij WagenaarHoes in Driebergen sprak ik met Jan Willem Kradolfer (vennoot), Peter Kradolfer (stafmedewerker ICT) en Liesbeth Schagen (teamleider van de backoffice) over hoe zij hun kennismanagement ingericht en verder geprofessionaliseerd hebben.*

door Annemarie Hendriks

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



v.l.n.r. Peter Kradolfer, Liesbeth Schagen, Jan Willem Kradolfer

## Kennis permanent onderdeel van de bedrijfsvoering

WagenaarHoes is een middelgroot adviesbureau dat zowel in de zakelijke als de publieke markt opereert. In een succesvolle traditie van bijna vijftig jaar ondersteunt het ondernemingen en (overheids)organisaties bij vraagstukken van strategie, leiderschap en bedrijfsvoering. Het bureau gaat daarbij uit van een geïntegreerde benadering vanuit bedrijfskundige en bestuur-

skundige inzichten om tot zichtbare resultaten te komen. Dat doen zij met hoofd, hart én hand; in verschillende rollen zoals consultant, trainer, coach of interim-manager.

“Kennismanagement

was vooral heel erg

contentgedreven en niet

geïntegreerd met de

dagelijkse werkzaamheden.”

Jan Willem Kradolfer: “In de eerste tien jaar kan ik WagenaarHoes het beste omschrijven als een kleine

startende onderneming waarin de adviseurs veel vrijheid hadden en zich vooral niet lieten leiden. Vijftien jaar geleden kwam ik binnen als consultant. Ik werk in diverse rollen; als adviseur, trainer, coach en interim-manager. In 2000 ben ik vennoot geworden. In al die jaren heb ik de organisatie zien groeien tot een volwaardig en professioneel adviesbureau.”

### Identiteit

Naast het profiel van de individuele adviseurs ontstond op een gegeven moment de behoefte om het bureau als geheel ook een identiteit te geven. Een plek waar kennis gewaarborgd werd, waar de adviseurs terecht konden om informatie snel terug te vinden. Kennis moest niet meer alleen in de hoofden van mensen zitten, kennis moest een vaste plek krijgen. Minstens zo belangrijk: als adviseurs vertrekken, moet de kennis in de organisatie blijven. De rol van ICT zou hierin ook groter worden. Omdat dit in eerste instantie via een externe organisatie geregeld was, besloten we om de ICT terug te brengen naar de interne

organisatie van WagenaarHoes. Daartoe heeft de toenmalige partner Rob Wagenaar Peter Kradolfer binnengehaald.

“Op het moment dat ik bij WagenaarHoes binnenkwam werkten ze nog met een Apple-omgeving. Binnen een jaar maakten we de switch gemaakt naar het Microsoft-platform. Dat was ook mijn eerste kennismaking met SharePoint en ik was behoorlijk onder de indruk van wat het te bieden had,” vertelt Peter Kradolfer. “SharePoint werd op dat moment nog niet binnen WagenaarHoes gebruikt, wel was er een intranet waar informatie via linkjes was gedocumenteerd. Een beetje het ‘houtje-touwje’-intranet van vroeger. Kennismanagement was vooral heel erg contentgedreven en was niet geïntegreerd met de dagelijkse werkzaamheden” aldus Peter.

### Klein Slim Groepje

Na de crisis in 2002 heeft WagenaarHoes voor een nieuwe strategie gekozen die het kantoor een sterkere positie zou geven op het gebied van strategievorming, leiderschap en bedrijfsvoering voor zowel de publieke als de private markt. Vanuit de behoefte om een professionaliseringslag te maken op het gebied van kennismanagement en dit vooral als vast onderdeel in de dagelijkse werkzaamheden te integreren, is een Klein Slim Groepje (KSG-tje) opgezet. Deze werkgroep heeft de behoeften geïnventariseerd van de mensen die bij WagenaarHoes werken, in een plan van aanpak de behoeften vertaald naar een passende oplossing, gekeken hoe deze oplossing het beste geïmplementeerd kon worden en tot slot hoe deze beheerd kon worden. Dit project is ongeveer vijf jaar geleden opgestart, precies op het moment dat Liesbeth Schagen in dienst kwam.

“Mijn rol binnen WagenaarHoes is vooral coördinerend. Als teamleider van de backoffice zorg ik ervoor dat het team de ondersteunende werkzaamheden uitvoert en fungeer ik als stafmedewerker voor de vennoten. Toen ik binnenkwam, stond kennismanagement hoog op de agenda. Door mijn vorige werkgever had ik al wel ervaring met Lotus Notes. Met die ervaring, plus de informatie die we met het

KSG-tje uit onze organisatie hebben gehaald, konden we een goede vertaling maken naar een passende oplossing,” vertelt Liesbeth Schagen.

#### Gebruiker centraal

De werkgroep heeft goed bekeken wat er aan kennismanagementoplossingen op de markt was. Hieruit kwam al snel SharePoint als beste oplossing naar voren, mede omdat het goed integreert met de Office-documenten waarmee de adviseurs al standaard werken. Daarnaast sprak de mogelijkheid om locatie-onafhankelijk aan dossiers te werken ook erg aan. In 2008 kwam het startsein om op basis van SharePoint 2007 een kennismanagement omgeving in te richten.

Jan Willem Kradolfer: “Er werken op dit moment bijna dertig adviseurs en backoffice-medewerkers bij Wagenaar-Hoes. Zij hebben te maken met heel veel documenten bij klanten. Hierdoor kreeg het project toch een omvangrijk karakter. Eén van de belangrijkste uitgangspunten bij de start van dit project was dat we processen vooral voor de adviseurs en de backoffice eenvoudiger (lees: geautomatiseerd) wilden maken. De gebruiker moest hierin centraal staan en niet de techniek.”

#### Kenniseigenaar

“En met zoveel kennisdocumenten was de grootste vraag hoe we die het best konden beheren,” vult Peter Kradolfer aan. “We hebben toen per hoofdthema (strategievorming, leiderschap en bedrijfsvoering) een onderverdeling gemaakt in subthema's en per subthema een adviseur als kenniseigenaar aangewezen. Deze adviseur is verantwoordelijk voor de documenten die onder deze subthema's gepubliceerd worden. Binnen SharePoint 2007 was behoorlijk veel maatwerk nodig om het ook zo in te richten dat verschillende mensen eigenaar kunnen zijn van verschillende onderdelen binnen de kennismanagementomgeving. Daarnaast moest kennis op een Google-achtige manier gezocht en gevonden kunnen worden. Hiervoor gebruiken we een door Macaw ontwikkeld Document Informatie Panel (DIP) van SharePoint,” aldus Peter Kradolfer.

De oplossing sloeg aan bij de medewerkers die op de backoffice werken. Meteen al verbeterde het document- en kennisbeheer. De adviseurs bleven echter nog wat achter. Zij hielden hun documenten nog te vaak lokaal op hun desktop. Als belangrijkste tegenargumenten noemden zij het in- en uitchecken van documenten op de SharePoint portal, versiebeheer en het goedkeuringsproces van documenten, ze vonden het lastig. Voor de organisatie was het dus absoluut een goede beslissing om over te stappen op het SharePoint-platform, de aansluiting met de adviseurs miste echter nog. De grote vraag was dan ook hoe

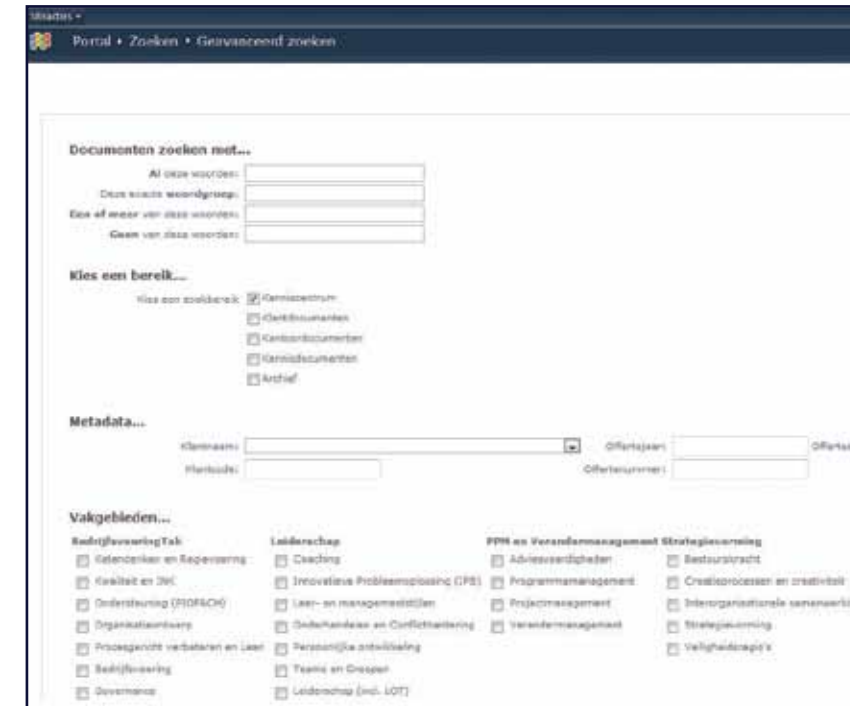
WagenaarHoes de adviseurs zover zou krijgen om via de portal te gaan werken? Want als je als organisatie op topniveau wilt sturen en advies uitbrengt aan bijvoorbeeld Colleges van B&W of Raden van Bestuur, is het wel zaak de onderliggende werkprocessen goed op orde te hebben.

#### Migratie

Al snel bleek het antwoord in de nieuwe versie van SharePoint te zitten die medio

2010 uitkwam. Het KSG-tje deed toen een nieuw voorstel aan de vennoten om te migreren naar SharePoint 2010. SharePoint 2010 heeft een veel betere integratie met de Office-documenten zoals Word en Excel waardoor documenten van de portal-omgeving direct vanuit de Office-omgeving opgeslagen of geopend kunnen worden. Het in- en uitchecken werd overbodig en veel functionaliteiten die WagenaarHoes in SharePoint 2007 als maatwerk had gebouwd, zitten nu standaard in SharePoint 2010. Versiebeheer verloopt bijna automatisch en documentbeheer is veel beter en vooral gebruikersvriendelijker ingericht. “Het was net alsof Microsoft ons maatwerk had gebruikt om het vervolgens te standaardiseren in de nieuwe versie van SharePoint”, vertelt Liesbeth.

“Toch bleek de migratie naar SharePoint 2010 uiteindelijk niet zo makkelijk als we hadden gedacht,” vervolgt Peter. “De conversie van de metadata uit SharePoint 2007 bevatten zoveel maatwerk, dat ze eerst teruggezet moesten worden naar de stan-



Het zoekscherm binnen de kennismanagement portal

daard. De belangrijkste les die we hier met Macaw uit hebben getrokken is dat we projecten goed moeten definiëren, zowel vanuit onze kant als vanuit de kant van Macaw. Voortaan willen we wensen en verwachtingen goed op rij krijgen en inzichtelijk maken.”

#### Workflows

In de zomer van 2010 was de migratie klaar en nu heeft WagenaarHoes een kennismanagementomgeving die naar volle tevredenheid van iedereen, ook de adviseurs, wordt gebruikt. Op advies van Macaw is Nintex Workflow ingezet om processen nog beter te automatiseren.

“We kunnen nu precies zien wat de status is van bijvoorbeeld projectevaluatie of offertes. We hebben direct inzicht in wie, waarmee bezig is. Als onze adviseurs een nieuwe klant aanmaken wordt met één druk op de knop de juiste mappenstructuur aangemaakt met de bijbehorende standaarddocumenten. Dit scheelt tijd en voorkomt dubbel werk. Onze adviseurs kunnen altijd en overal bij hun documenten en hebben daarmee direct een volledig beeld van wat bij de klant speelt, of ze nu bij de opdrachtgever zitten, op een conferentie zijn of thuis aan het werk zijn,” aldus Liesbeth.

#### Showcase

Het kennismanagementportaal van WagenaarHoes is een showcase voor andere adviesbureaus. Doordat ze hun kennismanagement enorm hebben geprofessionaliseerd is WagenaarHoes kandidaat-lid van de Raad van Organisatie-Adviesbureaus (ROA) geworden. De ROA vertegenwoordigt al veertig jaar de belangrijkste organisatie-adviesbureaus in Nederland. Deze worden gedreven door adviezen die ertoe doen en investeren veel in vakontwikkeling en professionalisering. Daarnaast heeft WagenaarHoes zich in 2010 gecertificeerd voor de Accredited Con-

sulting Practise (ACP) en Certified Management Consultant (CMC). Ook dit valt voor een deel te herleiden naar de kennismanagementintegratie die de medewerkers als belangrijk onderdeel van hun dagelijkse werkzaamheden gebruiken. Alles over projectdossiers, klanten, kennis en de organisatie is gedocumenteerd in SharePoint.

#### Toekomst

De kennismanagement portal is een on-going project. “Het is nog één grote ontdekkingstocht”, geeft Peter aan. “Op basis van de reacties die we krijgen van de adviseurs, werken we samen met Macaw continu aan verbetering. Daarnaast willen we nog meer platformafhankelijk gaan werken. Of de adviseur nu met een iPad, Mac, BlackBerry of notebook werkt, hij moet altijd bij zijn informatie kunnen.”

Verder is WagenaarHoes van plan om SharePoint straks ook voor hun website te gaan inzetten, én als extranet omgeving om ook direct met klanten te kunnen samenwerken aan projecten. ■



## Enterprise Content Management (ECM) *beter samenwerken met informatie*

*We werken allemaal met informatie, maar waar bevindt die zich? Heb ik hier de laatste versie van het document? Is het gepubliceerd, en wanneer dan? Met al dat heen en weer mailen van documenten raken we bij vergaderingen het overzicht kwijt. Kan dat niet handiger? Hoe zat het ook alweer met die afspraken? Mijn collega had het in behandeling; het zit waarschijnlijk in haar mailbox, maar hoe komen we erbij nu ze vertrokken is? Dit rapport moet volgens de wet vijf jaar bewaard worden; gaat dát wel goed? Hoe lang staat die tekst al op het intranet? Het is toch niet de bedoeling dat iedereen dat ziet? Dit zijn slechts enkele voorbeelden van dagelijkse – en vaak nijpende – informatievraagstukken in organisaties, klein en groot.*

door **Walter Grabner & Frédérique Harmsze**

Walter is IW Consultant bij Information Worker Solutions. Hij is specialist op het terrein van Enterprise Content Management (ECM) en werkt projectmatig vanuit business- en architectuurperspectief aan ECM-oplossingen bij klanten van Macaw. Het gaat dan vooral om document-, record- en webcontentmanagementoplossingen in combinatie met intranetten.



Frédérique werkt als IW Consultant bij Information Worker Solutions. Ze houdt zich voornamelijk bezig met functionele oplossingen op het gebied van samenwerking en procesondersteuning in intranetomgevingen. SharePoint is daarbij haar favoriete platform.



## De cruciale rol van informatie

Informatie speelt een cruciale rol in organisaties. We hebben bijvoorbeeld informatie nodig om te besluiten een nieuw product te ontwikkelen. Of om een offerte of projectplan op te stellen.

*“De grote hoeveelheid informatie moet dus continu herzien en opgeruimd worden. Handmatig lukt dit allang niet meer.”*

Informatie is het belangrijkste ingrediënt en ook het ‘product’ waarmee uitvoerende afdelingen aan de slag kunnen. Sterker nog: voor veel bedrijven bestaat hun eindproduct of -dienst grotendeels uit informatie.

te, bijvoorbeeld polissen van verzekeringmaatschappijen.

Die rol van informatie wordt steeds groter: de hoeveelheid en diversiteit van informatie nemen explosief toe. In dit artikel richten we ons met name op de ‘ongestructureerde’ en digitale vorm: tekstuele en visuele/multimediale informatie. In het Engels heet dit ‘content’. Tekstuele informatie bevindt zich in informatiedragers zoals Office-documenten maar ook in e-mails, blogs en wiki-, intranet- en internetpagina’s. Visuele/multimediale informatie bevindt zich in dragers als afbeeldingen, audiobestanden en filmpjes. En dan is niet alleen de vakinhoudelijke informatie belangrijk, maar ook die over de personen die de informatie geproduceerd hebben: de profielen.

### Waarom Enterprise Content Management?

In brede kring is het besef doorgedrongen dat informatie snel en makkelijk gedeeld moet kunnen worden. En dat ze actueel, toegankelijk en goed vindbaar moet zijn. Dat bespaart namelijk tijd, maakt hergebruik mogelijk en vermindert het risico op fouten, zodat we effectiever en efficiënter kunnen samenwerken.

Tegelijk neemt de levensduur van informatie af, want de omgeving verandert in hoog tempo. Informatie over de markt verandert bijvoorbeeld bij elke fusie of overname en organisatorische informatie bij elke reorganisatie. De grote hoeveelheid informatie moet dus continu herzien en opgeruimd worden. Handmatig lukt dit allang niet meer. Kijk naar de bekende vollopende netwerkschijven en e-mailpostvakken.

Informatie kan de rol die het toekomt alleen spelen als we het in de hand houden. Dat vergt Enterprise Content Management (ECM).

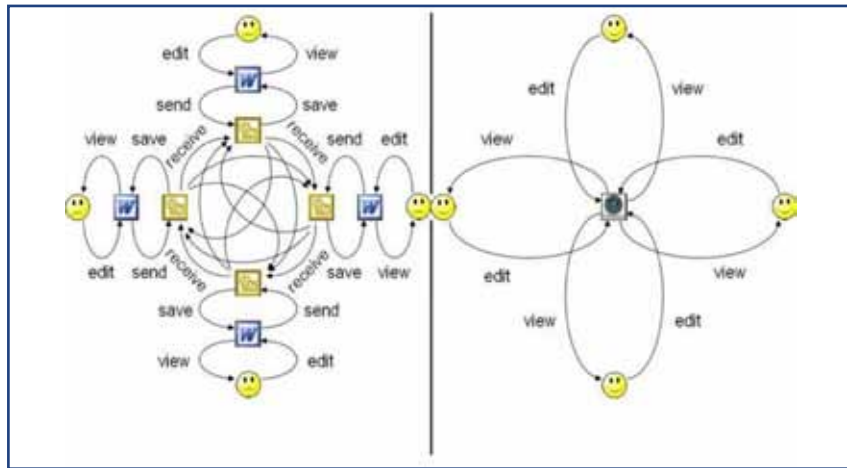
### De vier pijlers van ECM

In dit artikel houden we de focus op de informatie zelf en op de organisatie waar die voor nodig is. Samenvattend zijn dan de vier pijlers van ECM ald volgt.

1. ECM is gericht op ongestructureerde, digitale informatie in alle verschijningsvormen;
2. ECM bestrijkt de volledige levenscyclus van informatie. Informatie ontstaat, wordt beschikbaar gesteld en gebruikt, verliest waarde en wordt tenslotte vernietigd;
3. ECM sluit goed aan bij de al dan niet gestructureerde processen en andere samenwerkingsvormen waarin informatie ontstaat en gebruikt wordt;
4. ECM vergt goede organisatorische invoering met aandacht voor acceptatie en onderhoud, zoals beschreven in ECM-governance.

Document- en recordmanagement vormen de basis van ECM. Het is dan ook verstandig om bij ECM-implementaties de van toepassing zijnde standaarden (ISO 15489, DIRKS) te gebruiken. Maar de nadruk moet liggen op laagdrempeligheid en bruikbaarheid van een ECM-oplossing. Die bereiken we door gebruiksvriendelijkheid van de oplossing en de invoering van klantgerichte en efficiënte processen eromheen. Deze laatste vinden hun weerslag in ECM-governance.





Figuur 1: links de complexiteit bij het samenwerken aan documenten via de mail, rechts de overzichtelijkheid bij gebruik van centrale opslag bij een ECM oplossing

vermindering van benodigde opslagcapaciteit) voordelen. Dat de eerste moeilijker meetbaar zijn, wil niet zeggen dat ze minder waard zouden zijn.

Een belangrijke trend is dat organisaties in plaats van een stand alone 'ECM-oplossing' steeds vaker een geïntegreerde en web-gebaseerde samenwerk- annex intranet- en eventueel extranet-oplossing willen hebben. De acceptatiegraad verbetert namelijk sterk als we de content beheren daar waar informatie geproduceerd en gebruikt wordt. In dit licht is het overweldigende succes van Microsoft SharePoint goed te verklaren.

**De beloften van ECM**

Met een goede ECM-oplossing beantwoorden we optimaal aan actuele, maar ook toekomstige, informatiebehoeften. Simpelweg doordat bekend is welke informatie er al is, wat de status ervan is en waar het zich bevindt. De focus op digitale informatie biedt ons ook de kans om de toegang tot informatie al te regelen aan het begin, bij de vorming. Centraal staat hierbij de toepassing van metadata. Bijvoorbeeld informatie over de auteur en publicatiedatum om de benodigde betekenis en context te geven. Dit om vindbaarheid te verbeteren en werkprocessen te ondersteunen. ECM maakt het vervolgens mogelijk om werknemers plaats- en/of tijd-onafhankelijk te laten werken. Een tastbare opbrengst kan, tot slot, kostenvermindering zijn. Als deze beloften uitkomen, heeft de invoering van ECM daadwerkelijk toegevoegde waarde. Het gaat hier om een mix van kwalitatieve voordelen (bijvoorbeeld verbetering van productiviteit door procesoptimalisatie) en kwantitatieve voordelen (bijvoorbeeld

**Een aanpak voor ECM**

Het is een valkuil van veel organisaties om zich te snel te richten op de middelen (IT-systemen) in plaats van op de doelen (waarom en voor wie doen we het?). Ze vergeten te kijken naar de processen en de mensen. Zij hebben informatie nodig in hun dagelijkse werk, stellen informatie beschikbaar en becommentariëren – steeds vaker – onderling informatie. Ons uitgangspunt is dan ook dat succesvolle invoering van ECM staat of valt met het gebruik van informatie als startpunt.

*“Een belangrijke trend is dat organisaties in plaats van een stand alone 'ECM-oplossing' steeds vaker een geïntegreerde en web-gebaseerde oplossing willen hebben.”*

Een ECM-oplossing moet bij de cultuur en werkwijze van een organisatie aansluiten. Dit is te realiseren met een gestructureerde aanpak, hieronder in het kort weergegeven en geïllustreerd in figuur 2.

1. **Waarom:** Waarom voldoen bestaande oplossingen niet? Welke knelpunten pakken we aan? Welke voordelen willen we behalen? Wat is de relatie met de organisatiedoelen? Wat zijn de prioriteiten?
2. **Doelgroepen:** Welke doelgroepen (afdelingen, functies en rollen) zijn te onder-

scheiden? Wat zijn hun kenmerken en verwachtingen? Hoe doen ze hun werk en wat kan daarin beter? Zijn ze eigenaar, producent, beoordelaar, lezer van informatie?

3. **Processen:** Welke processen bedienen de oplossing? Wat zijn daarvan de kenmerken: gestructureerd of niet, te automatiseren of niet? Wat zijn de belangrijkste informatieproducten en –soorten per proces?
4. **Content:** Wat zijn de informatiebehoeften van de doelgroepen? Wat is het verband met de processen? Hoe komt informatie tot stand? Hoe wil men informatie vinden?
5. **Metadata:** De benodigde metadata komen voort uit de vorige drie aspecten. Bijvoorbeeld: categorisering van de doelgroepen helpt om gestructureerde profielen van medewerkers vindbaar te maken.
6. **Functionaliteit:** De benodigde functionaliteit komt voort uit de vorige drie aspecten. Bijvoorbeeld: er is functionaliteit nodig om documenten goed te keuren en te publiceren.
7. **Governance:** Governance vertaalt het 'waarom' van de oplossing in een organisatorische inrichting in termen van beleid, taken, rollen, werkprocessen en standaarden en is onontbeerlijk voor de invoering, het onderhoud en operationalisering van de ECM-oplossing.

De naleving en het onderhoud van governance beleggen we bij voorkeur zoveel mogelijk bij de gebruikersorganisatie zelf in plaats van bij de IT-afdeling. Uit figuur 2 blijkt dat governance in feite alle aspecten van de oplossing bestrijkt. Per aspect wordt concreet uitgewerkt hoe dat in de dagelijkse praktijk zijn beslag krijgt. Bijvoorbeeld: wie mag organisatiebrede metadata wijzigen en volgens welke stappen?

Wat organisaties dan krijgen is een laagdrempelige oplossing waarmee hun werknemers effectiever samenwerken, makkelijker contacten leggen en efficiënter informatie delen. Kortom: beter samenwerken met informatie. ■

Meer informatie over standaarden is te vinden op <http://www.naa.gov.au/records-management/systems/DIRKS/index.aspx>



Figuur 2: de zeven aspecten van de Macaw ECM-aanpak en hun onderlinge samenhang

# Een krachtig en flexibel e-businessplatform

*E-business is big-business. Daarom verlangt het ook een optimale aansluiting bij alle bedrijfsonderdelen die daarbij betrokken zijn. Het primaire proces begint natuurlijk bij de bezoeker en wat hem of haar beweegt. Zonder bezoekers geen transacties, en een goede optimalisatie van de voorkant (front-end) levert een sterke uitstraling en een hoge conversie op. Bij webdesign wordt het accent steeds meer verplaatst van voorheen*

*bedrijfsdoelstellingen naar nu de wensen van bezoekers. Maar het uiteindelijke succes van een e-business applicatie valt of staat zeker ook met de mate waarin de applicatie de organisatie in staat stelt flexibel in te spelen op de veranderende bezoeker.*



door Peter Roling

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



## De wereld van e-commerce blijft in beweging

De bezoeker van vandaag is niet de bezoeker van gisteren en ook niet die van morgen. Organisaties moeten snel kunnen reageren als ze van nieuwe kansen willen profiteren. En daarvoor moeten we ook kijken naar de interne gebruikers.

Natuurlijk is het belangrijk om veel bezoekers naar een website te trekken. En het is ook belangrijk

om producten die de bezoekers willen, heel prominent aan te bieden zodat ze minder hoeven te zoeken. En ja, natuurlijk moet de conversie zo hoog mogelijk zijn. Daarom concentreren de methodes van webdesign zich steeds meer op deze vraagstukken. Want feit is

-----  
*“Binnen de life-cycle van een webshop kunnen veel zaken veranderen, wat zware eisen stelt aan de flexibiliteit van het platform.”*  
 -----

dat de wereld van e-commerce, online verkoop, sterk in beweging blijft. De inzet van internet is nog steeds stijgend, de online omzetten stijgen en de wensen van de bezoekers zijn permanent in beweging. Zo hebben bijvoorbeeld sociale media een enorme impact op de huidige websites, een impact die een aantal jaar geleden onmogelijk was te voorzien. Een ontwerpproces dat zich sterk richt op de bezoeker kan hier onmogelijk op anticiperen. Binnen de life-cycle van een webshop kunnen veel zaken veranderen, wat zware eisen stelt aan de flexibiliteit van het platform. Maar deze gewenste flexibiliteit concentreert zich niet alleen op de front-end. Ook de faciliteiten voor de interne organisatie moeten hieraan bijdragen. En dat punt sneeuwt soms danig onder.

Grote e-commerce-omgevingen ondersteunen webshops met veel producten, veel klanten en veel transacties. Maar wat is groot en wat is klein? Een beginnende retailer op het web, die met honderd producten start, heeft weinig eisen.

Productgegevens kunnen makkelijk met de hand worden opgevoerd, orders kunnen worden afgehandeld door (al vanuit het traditionele kanaal bestaande) handmatige procedures. 5.000 SKU's (Stock Keeping Units) is in retail-land nog steeds niet heel veel. Dit aantal vereist wel al een overzichtelijke beheeromgeving om de informatie van deze producten te beheren.

E-commerce-omgevingen voor low-end en mid-end hebben vaak een goede ondersteuning voor bestellingen, kortingen en winkelwagentjes, maar komen voor productenbeheer vaak niet verder dan een beheerscherm voor het onderhouden van enkele producten. Adequate ondersteuning van productinformatie is echter essentieel voor het flexibel omgaan met meta data, indelen van producten in categorieën en het beheren van cross-sell en sales-sets. Vaak worden er wel standaardkoppelingen met ERP-systemen meegeleverd, maar in de praktijk blijken de stromen van prijzen en voorraden toch altijd weer zo te zijn dat de koppelingen op maat moeten worden toegevoegd.

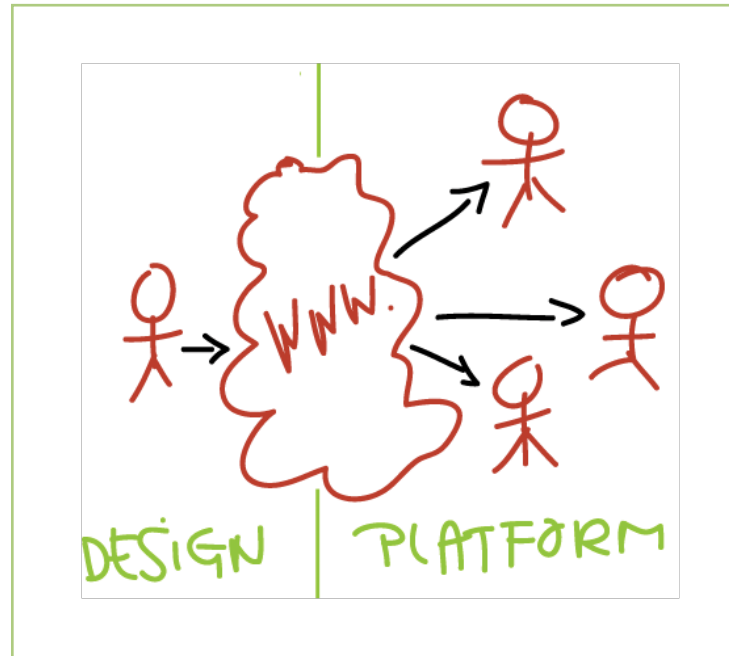
Een naadloze aansluiting op interne systemen en werkprocessen mag ook niet worden vergeten. De interne stakeholders hebben een belangrijke invloed op het behalen van de bedrijfsdoelstellingen. Door meer aandacht aan de interne processen te besteden, heeft bijvoorbeeld een e-shop een veel betere acceptatie binnen de eigen organisatie. Als de interne organisatie enthousiast is over de e-business, komt daarbij een sterke interne dynamiek op gang.

De onderwerpen die dan ook van cruciaal belang zijn en tevens een punt van zorg bij het realiseren van een e-shop zijn: productmanagement, consumentenservice en operationeel beheer.

### Productmanagement

Elk e-commerce platform heeft standaard een voorziening om producten te kunnen beheren. Deze functionaliteit wordt in het ideale geval allereerst gebruikt door de diverse inkopers. Inkopers kunnen de producten invoeren, waarna deze informatie kan worden beoordeeld door de





Bij websites ligt de aandacht niet meer alleen op designvlak, maar verschuift de aandacht meer naar een platform en de integratie hiervan

e-businessafdeling en later aangevuld met foto's. Dit gebeurt echter zelden op deze manier. Wat we wel zien is dat:

- de brongegevens meestal worden ingevoerd in een ERP-pakket als SAP;
- de brongegevens in het ERP-pakket echter niet toereikend zijn voor het web;
- er vaak veel producten zijn en er diverse mensen bij betrokken zijn, en dus een goede workflow van belang is om overzicht te behouden. De workflow faciliteiten zijn echter vaak onder de maat waardoor het bijvoorbeeld moeilijk te zien is of informatie compleet is;
- de beheersfunctie sterk is gericht op het één-voor-één beheren van producten en dat werkt nu eenmaal niet bij het beheer van vele duizenden SKU's;
- het beheren van generieken en varianten veel te bewerkelijk is;
- het koppelen van foto's moeizaam is, zeker als het gaat om diverse formaten en wordt aangevuld met PDF en AVI.

Bovendien is er vaak behoefte aan een centrale plek binnen een organisatie waarin de productinformatie wordt beheerd. De productinformatie is dan niet meer uitsluitend voor het web, maar ook voor folders, posters en schapkaartjes.

Sinds de komst van Microsoft Dynamics CRM 4 kan nu een centrale plek voor het beheren van productinformatie worden gecreëerd. Dat klinkt misschien vreemd, omdat CRM van nature wordt ingezet voor relatiebeheer. Daarom gebruikt Microsoft ook de term xRM om Microsoft Dynamics CRM breder in te zetten dan alleen voor CRM-doeleinden. xRM staat voor een flexibel ontwikkelplatform op basis van Microsoft Dynamics CRM dat het ontwikkelen van een Line-Of-Business-applicatie (LOB) versnelt. Een voorbeeld hiervan is een Product Informatie Managementsysteem.

Op basis van deze xRM-ontwikkeling heeft Macaw een standaard Product Informatie Management (PIM)-systeem gebouwd en ingezet bij een grote retail webshop. De PIM-module is gebouwd met een invoerstream (vanuit SAP) en een uitvoerstream (naar de webshop). Bij het ontwerp van de PIM is rekening

gehouden met workflows, bulkverwerking en rechtenstructuren. De PIM staat (afgezien van de in- en uitvoerstromen) technisch gezien op zichzelf en kan binnen elke architectuur worden ingezet.

#### Consumenten Service

Naast conversie (het omzetten van een bezoeker in een klant) is retentie (het behouden van de klant) een belangrijke grootheid in de retail. Retentie wordt voor een belangrijk deel beïnvloed door de mate waarin het vertrouwen van een klant in een organisatie wordt bevestigd. Consumentenvertrouwen kan snel ondermijnd worden als de prijs niet klopt/ of als het product te laat, te vroeg of beschadigd wordt afgeleverd. Deels wordt dit voorkomen door adequate koppelingen, maar nog steeds kan er ergens in de keten iets mis gaan. Voor dat geval is een goed ingericht after sales-traject en een goede consumentenservice erg belangrijk. De medewerkers die het after sales-traject telefonisch afhandelen, dienen dan wel gedegen informatie te hebben om adequaat te kunnen reageren en het vertrouwen te herwinnen. Het hebben van een goede CRM-applicatie is hierbij van groot belang.

In de praktijk zien we dat een CRM-applicatie

in combinatie met een website meestal wordt gebruikt om authenticatie van bezoekers op de website te ondersteunen, maar dat is nog maar de minimale inzet van een CRM-applicatie. Wenselijk is een applicatie die als centraal verzamelpunt fungeert voor alle informatie over klanten, inclusief orderstatus en historie, zowel online als offline. Veelal blijft deze informatie nu geïsoleerd op het webplatform in een profielen database, waardoor andere medewerkers of applicaties hier niet makkelijk bij kunnen. Ook hier biedt Microsoft Dynamics xRM/CRM weer de oplossing door als dat centrale punt te fungeren.

Een dergelijke oplossing hebben we voor BCC ontwikkeld. BCC is continu bezig met het optimaliseren van de service. BCC biedt klanten daarom graag volledig inzicht in het reparatieproces en de status daarvan. Het servicesysteem dat BCC hiervoor gebruikte, kon deze service en dit inzicht niet bieden. Na een uitgebreide studie naar verschillende CRM-systemen heeft BCC gekozen voor Microsoft Dynamics CRM.

#### Operationeel beheer

Een e-business-oplossing is geen eiland, maar moet geïntegreerd worden met allerlei andere systemen.

Zo moeten orders en profielinformatie gekoppeld worden aan de backoffice-systemen en moet de prijs en voorraad-status naar het e-businessplatform terugkomen. Koppelingen moeten robuust zijn en problemen moeten op een overzichtelijke manier worden gemeld aan de (technisch) beheerders. Orders moeten opnieuw kunnen worden aangeboden, productinformatie moet (in delen) opnieuw ingelezen kunnen worden. Het is van belang om een helder inzicht te hebben in de gegevensstromen. Goed inzicht hebben in de voortgang van alles geeft rust en bij het tijdig constateren van een probleem kan er direct worden ingegrepen. Als bijvoorbeeld een storing in de orderstromen door een netwerkprobleem snel gevonden kan worden, kunnen een hoop late le-

veringen worden voorkomen en kan met klanten wellicht proactief contact worden opgenomen.

Microsoft BizTalk biedt alle mogelijkheden om een robuuste integratie te realiseren. Onderdeel hiervan is een dashboard voor de beheerders, waarin eventuele problemen op het scherm kunnen worden waargenomen. Vanuit deze user interface moeten activiteiten kunnen worden ondernomen ter herstel; er moeten opnieuw taken kunnen worden gestart en orders opnieuw worden aangeboden.

#### Conclusie

Een e-shop wordt meestal als een zelfstandig webplatform neergezet. Er worden wat koppelingen gemaakt voor voorraad en orders, maar verder wordt het geheel zo autonoom mogelijk gerealiseerd. De ondersteuning van de interne medewerkers die ermee moeten werken is dan niet altijd op het gewenste niveau. Veel voordeel levert een invulling van de interne werkprocessen die aansluit bij de manier waarop medewerkers sowieso al hun werk doen. Het inzetten van een brede xRM-toepassing en het aansluiten op het bestaande intranet kan het comfort van de interne medewerkers aanzienlijk verhogen. Hiervoor is het verstandig om een aantal LOB-toepassingen uit het webplatform te halen en prominenter een plek te geven in de interne organisatie. De beschreven PIM en de CRM-toepassing zijn hier voorbeelden van.

Een standaardshop is een mogelijkheid, maar geeft weinig voorsprong aan de bezoekers. Maar ook de interne processen kunnen daarbij onmogelijk zinvolle aansluiting vinden. De variatie in backofficesystemen, organisatie en werkprocessen is daarvoor eenvoudigweg te groot. Macaw gebruikt e-business platformen die de kracht en flexibiliteit hebben om een ongeëvenaarde winkelervaring te bieden aan de bezoekers én die aansluit op de interne processen van de medewerkers. ■

-----  
*"Goed inzicht hebben in de voortgang van alles geeft rust en bij het tijdig constateren van een probleem kan er direct worden ingegrepen."*  
 -----

# Le Chef et la Cuisine

Met de toenemende groei van slimme mobiele apparaten als 'smartphones', 'pads' en 'tablets' en inpassing ('embedding') van mobiele technologie in steeds meer traditionele apparaten van auto's tot alarmcentrales is de strijd om de mobiele gebruiker losgebarsten. Technologische ontwikkelingen volgen elkaar in razend tempo op, aanbieders van verschillende hardware en platforms steken elkaar voortdurend de loef af en nieuwe toepassingen lijken bijna dagelijks te ontstaan. De voortschrijdende technologie maakt steeds meer mogelijk en voor steeds meer organisaties betekent het mobiele platform een kanaal waar men strategisch niet meer omheen kan. 'Mobile Marketing' en 'Mobile Working' zijn een echt serieuze zaak geworden. En dat alles wordt aangeboden op een zeer laagdrempelig, lichtgewicht, maar ook uiterst functioneel en professioneel vormgegeven formaat: de mobiele applicatie, of kortom de 'app'.



door **Roel Bergsma**

Roel is Directeur Operations en één van de oprichters van Macaw. Hij stuurt de commerciële en delivery organisatie aan.



## Kunnen koken met stikstof is nog geen recept voor succes

Maar hoe ga je als organisatie om met de nu al grote keuze in technologische ontwikkelingen en mogelijkheden? Kies je bijvoorbeeld voor het ontwikkelen van een app die de gebruiker op zijn Smartphone installeert of voor een mobiele website die de gebruiker via zijn mobiele browser kan bekijken? Kies je voor een gespecialiseerde app voor één apparaat of voor een meer algemene app die op meerdere platforms draait? Hoewel het lijkt

-----  
*"Als de business alleen kan koken wat IT op de kaart wil zetten, worden veel apps opgediend die niemand lust."*  
 -----

dat net als in de traditionele IT van 'vroeger' de technologie bepaalt hoe de app eruit gaat zien, willen we in dit artikel een lans breken voor het eerst bepalen van de doelen van de business en van daaruit te kiezen welke technologie de beste 'enabler' is voor de mobiele strategie.

Veel ingrediënten betekent een nog veel grotere verscheidenheid in receptuur. Dat we nu ook kunnen koken met stikstof betekent dat we nog meer nieuwe recepten krijgen die iets eetbaars op tafel zetten. Willen we echter een succesvol restaurant hebben, dan heb je vooral eerst een geniale en creatieve Chef in plaats van een grotere keuken nodig.

### Le Chef de Cuisine

Traditioneel wordt vanuit IT vaak eerst gekeken naar de (beschikbare) technologie: hoe kan iets het beste uitgevoerd worden? Waarbij 'beste' gedefinieerd wordt als 'snelste', 'meest eenvoudig', 'meest flexibel naar de toekomst', 'meest inzetbaar over verschillende omgevingen', 'meest efficiënt gekeken naar herbruikbaarheid' of 'meest betrouwbaar (minst foutgevoelig)'. Vanuit de IT-bril zou dit voor de organisatie allemaal moeten leiden tot de beste prijs-kwaliteit verhouding of zelfs goedkoopste oplossing.

Hoewel de ogenschijnlijke focus op kosten-efficiëntie veel organisaties zal aanspreken, is dat in deze IT-benadering een belangrijk probleem. Als namelijk het effect en oorspronkelijk doel van de app uitblijft doordat niet de juiste keuzes vanuit de business en bedrijfsdoelstellingen van de organisatie gemaakt worden, daalt de effectieve waarde en dus de kostenefficiëntie tot nul of kan dit, in het slechtste geval, zelfs leiden tot schade (zoals bijvoorbeeld imagoschade).

De beschikbaarheid van IT (de ingrediënten en bereidingswijze) is bepalend voor het vermogen apps te kunnen ontwikkelen (koken). Maar waarom zou de Chef de ingrediënten laten bepalen wat er precies op het menu staat? Het ontwerp van een app (het gerecht) wordt bepaald door de aard en doelen van de business (de soort keuken) en zou ook gestuurd vanuit de business (de Chef) gerealiseerd moeten worden. Daarbij wordt eerst gekeken naar het beoogde (strategische) doel van de mogelijke app. Pas daarna wordt bekeken hoe IT de beschikbare technologie en mobiele platformen optimaal kan inzetten om deze strategische doelen te realiseren.

### La Méthode

Hoewel er geen enkelvoudig recept is voor een succesvolle app, zijn er wel methodes om een recept te verwezenlijken tot een succesvol gerecht. Onze methode bestaat uit het onderzoeken van de antwoorden op de volgende vijf vragen, alvorens een goede keuze te maken voor de uitvoering (concept en design), het technologisch platform (of platformen) en budget, wat moet leiden tot een succesvolle creatie:

#### 1. Is het mobiele platform het primaire business platform of een extra kanaal van de business?

Een organisatie die de business volledig baseert op mobiele dienstverlening of een mobiel product (bijvoorbeeld de *Parkmobile* app waarmee gebruikers via hun mobiele telefoon eenvoudig hun parkeergeld kunnen betalen) zal andere prioriteiten hebben en overwegingen maken dan een organisatie die het mobiele platform gebruikt als een extra kanaal in de bestaande (eventueel tradi-



tionele) bedrijfsvoering (bijvoorbeeld de *Rabobank* app die via het mobiele platform rekeninginformatie en transacties aanbiedt, naast de traditionele dienstverlening vanuit het filiaal of de website). Zo zijn in het eerste geval de marketing inspanningen van de organisatie primair gericht op de verkoop van de app, waarbij in het tweede geval de app zelf een rol speelt in de marketing van de primaire (andere) business van de organisatie.

## 2. Worden via het mobiele platform transacties uitgevoerd?

Mobiele apps kunnen gratis aangeboden en ook gratis gebruikt worden. In het zakelijk segment worden deze apps vrijwel uitsluitend ingezet voor marketingdoeleinden. Veel mobiele apps worden echter gebruikt om direct of indirect geld mee te verdienen.

De manier waarop dit gedaan wordt, heeft grote invloed op het verdienmodel. We kunnen een onderscheid maken in: **Directe transacties** – het mobiele platform wordt gebruikt om ontwikkelde apps tegen betaling ter download aan te bieden, waarbij het gebruik verder gratis is (zoals veel mobiele spellen worden aangeboden) – het business model is gericht op het zoveel mogelijk verkopen van de apps.

**Indirecte transacties** – een app is gratis beschikbaar, maar heeft tot doel de gebruiker transacties vanuit de app, de zogenaamde 'In-app purchases' te laten uitvoeren (zoals de *NRC Next* app, waarmee een gebruiker elektronische edities van de krant kan aanschaffen) – het business model is erop gericht zoveel mogelijk 'In-app' transacties te laten plaatsvinden (bijvoorbeeld door hoge kwaliteit, extreme laagdrempeligheid of gebruiksgemak).

**Directe en Indirecte transacties** – een app is tegen betaling beschikbaar en biedt tevens, meestal met het doel uitbreidingen op de app zelf te verkopen, transacties vanuit de app aan. Een bekende en zeer succesvolle app in dit kader is *Hipstamatic*. Deze 'retrofotografie' app maakt het mogelijk om foto's te maken met een nostalgisch uiterlijk. Voor de app

worden op regelmatige basis vanuit de app aan te schaffen 'lenzen', 'flitsers' en 'fotofilmpjes' aangeboden die gretig aftrek vinden.

Er is veel te doen omtrent transacties (en vooral ook de 'In-app' transacties) die via de mobiele marktplaatsen worden uitgevoerd: aanbieders als Apple eisen een relatief groot deel van de opbrengsten op (bij Apple is dat 30%) en daarbij is vaak de enige methode om een app aan gebruikers aan te bieden die specifieke marktplaats. Met name aanbieders van apps die enkel van indirecte transacties afhankelijk zijn, zijn daarom op zoek naar mogelijkheden om de transacties niet via de mobiele marktplaats te laten plaatsvinden, maar via een eigen (internet) platform.

## 3. Wat is de marketingdoelstelling en marketingwaarde?

Bij een mobiele toepassing die primair op transacties is gericht, zal de marketing zich richten op het vermarkten van de app zelf. Een grotere *installbase* leidt tot een hogere omzet. Anderzijds kan de marketing zich richten op *up-selling*, via 'In-app purchases', of *cross-selling*, waarbij via

'In-app advertising' de aandacht wordt gevestigd op andere apps van dezelfde maker.

Bij apps die gratis worden aangeboden kan onderscheid gemaakt worden in marketingdoelstellingen gericht op marktvergroting (branding) of op marktretentie (vergroten van klanttevredenheid en serviceverlening). Wanneer in deze apps een transactiemogelijkheid wordt geboden, is die veelal gratis. Verder kan opgemerkt worden dat bij branding de transacties vaak campagne-gericht en op ontspanning of vermaak gericht zijn. Voorbeelden hiervan zijn de *Heineken Star Player* app of de *Coca-Cola Kerstwens* app. Bij servicegerichte apps zijn de transacties zakelijker van aard, bijvoorbeeld de *ANWB Wegenwacht* app voor ANWB leden of de *Rabobank* app voor rekeninghouders.

## 4. Wat is de gewenste doelgroep?

Steeds vaker worden apps zakelijk gebruikt of in



De iPhone van Apple heeft nog steeds de meeste apps

specifieke 'embedded' systemen toegepast (denk bijvoorbeeld aan een monteur van de internet provider die een app gebruikt om status van het netwerk te onderzoeken of het ingebouwde computer en navigatiesysteem in een auto). De doelgroep van deze apps is zeer specifiek en vooraf vast omliggend, wat betekent dat vaak ook voor een specifiek en enkelvoudig platform gekozen kan worden.

In andere gevallen is het van groot belang om te bepalen welk gewenst effect de app moet hebben en dus op welke doelgroep(en) de app gericht is. Zo lijken de iPhone (Apple) gebruikers een meer dan gemiddelde voorkeur te hebben voor apps die naadloos het concept en design van het platform volgen en gebruiken. De verwachting is dat dit ook zal gelden voor gebruikers van het relatief nieuwe Windows Phone 7 (Microsoft) platform dat ook een zeer eigen karakter heeft. Gebruikers van het Android (Google) platform lijken daarentegen meer waarde te hechten aan het feit dat een toepassing beschikbaar is voor hun platform en dat deze er over het algemeen goed uitziet en werkt.

Afhankelijk van de doelgroep moet onderzocht worden wat het belang is van een uniforme presentatie en werking van de app over platforms heen, of dat juist verschillende specifieke toepassingen die de verschillende platforms optimaal benutten, het gewenste effect bij de doelgroep zal hebben.

## 5. Welke specifieke functies van het platform zijn vereist?

Wanneer voor een app specifieke aansturing van een mobiel apparaat nodig is (zoals bijvoorbeeld een bepaalde camera of geografische locatie func-

tie) kan het zijn dat een app (initieel) voor slechts één platform ontwikkeld kan worden of dat een app voor elk platform specifiek ontwikkeld of aangepast moet worden.

De opmars van generieke functie bibliotheken, die op meerdere (of alle belangrijke) platforms toegepast kunnen worden, en dus een kostenvoordeel inhouden vanwege eenmalige ontwikkeling en herbruikbaarheid van programmacode, gaat ondertussen gestaag verder. Het is echter de verwachting dat producenten zoals Apple, die zowel met de verkoop van hun apparaten (zoals iPhone en iPad), maar vooral ook met hun specifieke marktplaatsen (zoals de Apple App Store) een zeer grote omzet genereren, voortdurend zullen proberen een voorsprong te behouden en specifieke functies van hun apparaten exclusief binnen hun eigen platform te houden om zo de grote groep van aanbieders en gebruikers blijvend aan zich te binden.

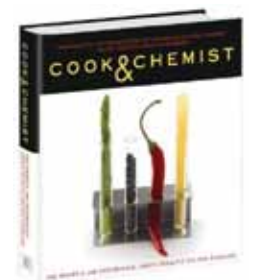
## La Création Magnifique

De antwoorden op bovenstaande vragen zullen helpen bij het bepalen welke ingrediënten, in welke samenstelling en bereidingswijze kunnen leiden tot een perfecte creatie: een app die optimaal bijdraagt aan de doelstellingen die vanuit de business waren gesteld. Hiermee kan een overwogen keuze worden gemaakt welke technologie en uitvoering op de meest kostenefficiënte wijze kan worden toegepast.

Er is geen vast recept voor het ontwikkelen van succesvolle apps. Er zijn wel degelijk veel mogelijkheden voor 'Créations Magnifique' met de effectieve inzet van apps, zowel in het zakelijk als het niet-zakelijke segment.

En voor diegenen die toch op zoek zijn naar het recept wat altijd lukt kan ik ofwel toverrijst aanbevelen of het boekje 'Cook & Chemist' (ISBN 9789061129158), waarin de chemie (IT?) van het koken wordt uitgelegd en waarmee de perfecte 'tourneidos saignant' altijd lukt! En toch... met alleen een stukje vlees krijg je geen Michelinster.

Bon Appetit! ■



# Microsoft Dynamics CRM 2011 online versus on-premise

Het kiezen van een CRM-systeem dat bij de organisatie en de eisen en wensen past, is geen sinecure. Sinds kort is daar nog een belangrijke architectuurkeuze bij gekomen. Want wordt het CRM-pakket op locatie (on-premise) geïnstalleerd of wordt er online (vanuit de cloud) gewerkt?

door Mark de Haan

Mark werkt als Solution Consultant bij Macaw Business Solutions en adviseert bedrijven over Dynamics CRM-toepassingen.



## Een weloverwogen keuze maken

### Wat is CRM on-premise?

Bij de on-premise-variant staat de software fysiek op een server in het IT-landschap van de organisatie. De hardware is eigendom van de organisatie en wordt beheerd door de IT-afdeling of door een externe partij. De CRM-omgeving is te benaderen binnen het local area network (LAN) van de organisatie.

“Er wordt vaak gedacht dat de gegevens die in de cloud staan praktisch op straat liggen.”

Organisaties hebben hiervoor dus één of meer servers nodig. Naast de softwarelicenties voor CRM moeten ze de softwarelicenties van het besturingssysteem voor de server aanschaffen. De gegevens staan in een database

waarvoor ook licenties moeten worden aangeschaft.

### Wat is CRM in de cloud?

Bij de cloud-variant, of ook wel on-demand CRM, CRM-online, hosted CRM of CRM Software as a Service (SaaS) genoemd, staat de software op een server die zich ‘ergens’ in de wereld bevindt. Door een internetverbinding krijgt de organisatie toegang tot de CRM-omgeving. Het volledige IT-beheer zit bij de prijs van het maandelijkse abonnement inbegrepen waardoor de organisatie er geen omkijken naar heeft.

Microsoft heeft met de nieuwste release, Dynamics CRM 2011, zowel een ‘CRM on-premise’ als een ‘CRM Online’-versie uitgebracht waarin nagenoeg geen verschil zit in functionaliteit. De kleine verschillen zijn puur van technische aard.

### Cloud versus on-premise

Wanneer is het voor organisaties interessant om voor de cloud-versie te kiezen en wanneer zal de on-premise-variant een betere keuze zijn? Op ba-

sis van een aantal aspecten lichten we hieronder de verschillen uit.

**Veiligheid:** Er wordt vaak gedacht dat de gegevens die in de cloud staan praktisch op straat liggen. Het tegendeel is echter waar. De cloud heeft een hele hoge beveiligingsgraad. Een team van beheerders houdt deze beveiliging nauwlettend in de gaten. Vaak worden gegevens op een on-premise-systeem minder in de gaten gehouden door beheerders van de organisatie dan de gegevens in de cloud.

**Beschikbaarheid:** Zonder internet geen cloud. Ook al zijn er diverse failover beveiligingen, als de internetverbinding eruit ligt, hebben organisaties geen toegang tot de CRM-omgeving. Dit wil niet zeggen dat on-premise wel werkt als het internet eruit ligt. Want vaak staat een on-premise omgeving in het datacenter, waarvoor toch een verbinding nodig is. Microsoft garandeert met CRM in de cloud een beschikbaarheid van 99,9 %.

**Data storage:** Van organisaties in Europa die gebruik maken van een Dynamics CRM-omgeving in de cloud, zijn de gegevens opgeslagen in het datacenter van Microsoft in Ierland. Voor sommige organisaties kan dit ongewenst zijn, zij moeten vanwege wet- en regelgeving de gegevens in hun eigen land hebben staan. Dit kan een overweging zijn om toch een on-premise systeem te nemen.

**Beheer:** Is er voor CRM in de cloud dan helemaal geen beheer meer nodig? Zo eenvoudig kan het ook weer niet gesteld worden. Maar waar een on-premise CRM-omgeving behoorlijk wat technisch beheer voor de servers nodig heeft, beperkt het beheer bij CRM Online zich tot functioneel beheer.

**Kosten:** Bij een on-premise CRM-omgeving betaal je éénmalig voor de licenties. Daarnaast sluit je vaak ‘software assurance’ af, zodat je gratis kan upgraden naar een nieuwe versie, maar dit hoeft niet. Maar alle ondersteunende software zoals het besturingssysteem voor de servers, en de licentie voor SQL Server voor de dataopslag moeten ook aangeschaft worden. De servers zelf



en de beheerkosten moeten natuurlijk ook in de kosten worden meegenomen. Bij CRM in de cloud (online) betalen organisaties een vast bedrag per maand per gebruiker.

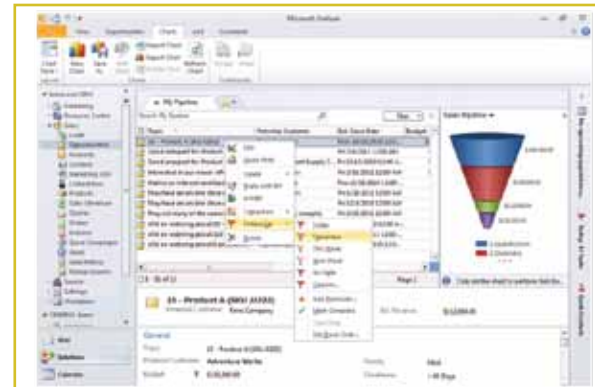
#### Conclusie

Ervan uitgaande dat de kleine technische verschillen niet doorslaggevend voor de keus zijn en dat het niet uitmaakt of de gegevens niet in Nederland zijn opgeslagen, is de keus voor on-premise of online met name een prijstechnische keuze. Als je binnen het bedrijf al een beheerafdeling hebt, waarbij de benodigde kennis voor het beheren van servers en dataomgevingen beschikbaar is, is de keus voor een on-premise-systeem voor de hand liggend. Maar als je deze faciliteiten nog moet inkopen of vernieuwen, dan is CRM Online een verstandige keuze.

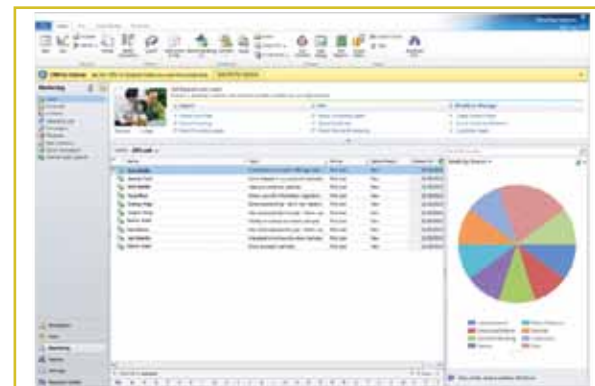
Eén en ander hangt natuurlijk ook van het aantal gebruikers af. Als de keus gemaakt moet worden, zet dan de voordelen en de nadelen op een rijtje en ga rekenen. Macaw kan u hiermee helpen. ■



Met behulp van de visuals in Microsoft Dynamics CRM 2011 kunnen ad-hoc analyses gemaakt worden van KPI's (key performance indicators)



De belangrijkste trends aanwijzen voor deals die wel of niet zijn gesloten en het verkoopproces optimaliseren



Het bijhouden van leads stroomlijnen

## It's all about trust

Een greep uit de IT-actualiteit: WikiLeaks geeft nog steeds diplomatieke pijn, Facebook voert privacy-rechtszaken, KPN tapt mobiel internet af, Apple slaat locatie van mobiele telefoons op en softwarepiraterij neemt niet af. Positief nieuws: Microsoft lanceert Office 365 (online kantoorsoftware inclusief intranet en documentmanagement) en wil Nokia's telefoondivisie overnemen, terwijl Google een gratis streaming muziekdienst aankondigt.

Achter deze nieuwsberichten gaan grote IT-thema's schuil: cloud computing, mobiele telefoontoepassingen en sociale media. Daarbij gaat het allemaal om vertrouwen.

#### Wat betekent het voor ons om 'in the cloud' te gaan werken?

Afgezien van de voordelen van de cloud (snelle schaalbaarheid, ruimte- en stafbesparing, dus kostenreductie, toegankelijk vanaf iedere gewenste locatie en apparaat), wil men graag meer weten over de adertjes onder het gras. "Is de privacy van klanten en medewerkers gegarandeerd, wordt bedrijfsspionage eenvoudiger, zal de Amerikaanse regering onze gegevens kunnen opeisen? Als wij onze systemen en informatie niet meer in eigen huis hebben, dan kunnen wij ze ook niet beschermen." Het zijn terechte vragen die zeker antwoord moeten krijgen, maar waarom stellen wij die niet over de huidige situatie?

Systemen binnen de bedrijfsmuren zijn vaak ook met het internet verbonden. Hacking wordt meestal afgewend, dus waarom zou het cloud-systeem dat niet kunnen? Wij laten onze papieren archieven afvoeren voor vernietiging door vrachtwagens. Dat gebeurt buiten kantoor en is ook kwetsbaar voor nieuwsgierige ogen. Ook gestolen aktetassen en een kantoorbrand bedreigen de informatie en systemen in de huidige situatie. De sleutel van de kast met papieren HR-dossiers kan toch ook in verkeerde handen vallen? En ten slotte: gaan bedrijven als Microsoft hun goede naam te grabbel gooien door een cloud-omgeving te bie-

den die minder biedt dan wat hun klanten nu hebben? Daarmee zouden zij het risico lopen het fundament van al hun producten te ondermijnen.

Genoeg doemdenken nu. De conclusie is: kijk goed naar de beveiligingskant van cloud computing, maar plaats het in perspectief van de huidige situatie. Vertrouwen mag een zaak van gevoel zijn, in een zakelijke omgeving zal de ratio een grote rol moeten spelen bij de keuze voor cloud computing.

#### Macht van de medewerker

Als wij dan toch nadenken over onze aanpak bij IT-verandering, waarom zoeken wij het dan niet dichterbij huis? Het is bekend dat de oorzaak van falende IT-projecten vaak ligt in een gebrek aan draagvlak of strategische afstemming. Als wij belang hechten aan een effectieve, beveiligde informatiehuishouding, zouden deze struikelblokken onze grootste aandacht moeten hebben.

Aan medewerkers vragen wat zij nodig hebben in hun nieuwe IT-toepassing, is het startpunt van draagvlak. Opvallend genoeg gebeurt dit vaak niet, terwijl hun vertrouwen juist kan worden gewekt door goed te luisteren naar hun wensen en heldere antwoorden te geven op hun vragen. Het gebeurt maar al te vaak dat een IT-implementatieteam enkel de opdrachtgever spreekt en de eindgebruikers overslaat.

Laten wij niet onderschatten hoe machtig deze medewerkers zijn. Als zij een systeem niet gebruiken, verdient de investering zich niet terug. Er zijn zelfs situaties bekend, waarin medewerkers Google Docs gingen gebruiken voor samenwerking aan kantoor documenten, terwijl hun IT-afdeling dit niet eens ondersteunde. Tja, vertrouwen is de sleutel. Laten we dan beginnen bij de reeds bekende zwakke plek van IT: het vertrouwen van de eindgebruiker. ■



Aernout de Beaufort  
Business Consultant

*"Het gebeurt maar al te vaak dat een IT-implementatieteam enkel de opdrachtgever spreekt en de eindgebruikers overslaat."*

## Nintex Analytics 2010

Nintex Analytics 2010 is de opvolger van Nintex Reporting Services 2008 en biedt uitgebreide rapportage en analyse over de SharePoint 2010 omgeving. Nintex Analytics 2010 biedt inzicht op verschillende niveaus op onderdelen als content creatie en gebruik, samenwerking, zoekgedrag en activiteit van gebruikers op de omgeving.

Nintex Analytics biedt de mogelijkheid bij te houden welke content is opgeslagen, hoe dit gebruikt wordt. Daarnaast is het mogelijk het gebruik en de impact van SharePoint binnen de organisatie te monitoren, zowel voor wereldwijde multi-farm omgevingen tot aan individuele sites. [www.nintex.com](http://www.nintex.com)

**Release datum: mei 2010**



## Nintex Live

Nintex Live brengt Nintex Workflow functionaliteit in de cloud, door een online catalogus van workflow actions aan te bieden. Deze actions zijn als onderdeel binnen workflows op een SharePoint 2010 omgeving te gebruiken.

Hierbij valt te denken aan commerciële actions zoals koppelingen met SMS-diensten of vertaalservices, maar ook integratie met Twitter of Facebook en andere social networking sites is mogelijk. [www.nintex.com](http://www.nintex.com)

**Release datum: mei 2011**

## Microsoft Dynamics CRM 2011

Begin dit jaar is de nieuwste versie van Microsoft Dynamics CRM gelanceerd: CRM 2011. Dit is de opvolger van CRM 4.0. CRM 2011 is verkrijgbaar in een online versie en een on-premise variant.

Er zijn veel grote en kleine veranderingen in de applicatie gedaan waar de gebruiker profijt van heeft. De grootste wijzigingen bevinden zich op het vlak van datavisualisatie via dashboards, koppelingen met SharePoint, rol specifieke formulieren, dialogs (vragenlijsten) en de mogelijkheid om op veldniveau autorisaties in te regelen. [www.microsoft.nl/crm](http://www.microsoft.nl/crm)

**Release datum: februari 2011**



## Microsoft Lync Server 2010

Lync Server 2010 is de opvolger van Microsoft Office Communications Server (OCS) en is bedoeld om op verschillende manieren te communiceren met collega's of klanten. Lync integreert met software producten zoals Exchange en SharePoint. De belangrijkste functionaliteiten van Lync zijn bellen, video bellen, chatten en online vergaderen.

De Lync client is volledig herzien en is een stuk overzichtelijker geworden dan zijn voorganger en integreert in Office en SharePoint. Aan de technische kant is de implementatie van Lync een stuk overzichtelijker geworden en is er ondersteuning voor server virtualisatie. <http://lync.microsoft.com/nl-nl>

**Release datum: november 2010**



## Microsoft Office 365

Microsoft Office 365 combineert de cloud-versies van de vertrouwde communicatie- en samenwerkingsproducten met de nieuwste versie van de bekende Office-desktoptoepassingen. Office 365 is zo ontworpen dat het voldoet aan de behoefte van organisaties, variërend van onafhankelijke zelfstandigen tot kleine, middelgrote en grote bedrijven, overheidsorganisaties en onderwijsinstellingen. Deze gecombineerde oplossing helpt niet alleen tijd en geld te besparen, maar zorgt ook dat waardevolle resources worden vrijgemaakt zodat deze gericht kunnen worden op de kernactiviteiten van de organisatie.

**Release datum: juni 2011**

Aanmelden voor een proefversie kan op <http://www.office365.nl>

## Windows Intune

Windows Intune biedt een eenvoudig overzicht en helpt organisaties bij het beheren en beveiligen van pc's met Windows-cloudservices en Windows 7. De Windows Intune-cloudservice levert beheer- en beveiligingsmogelijkheden via een enkele webconsole, zodat computers en gebruikers overal optimaal kunnen presteren. Windows Intune past in elke organisatie door grote technische resultaten te bieden met een kleine technische investering. Het resultaat? Minder gedoe en zorgeloos vertrouwen dat de pc's van werknemers uitermate goed zijn beheerd en beveiligd.

**Release datum: maart 2011**

Aanmelden voor een proefversie kan via <http://www.microsoft.com/online/nl-nl/windows-intune.aspx>





# Klaar voor de start? Cloud!

*Cloud is hot! Het kan niemand ontgaan zijn, aangezien cloud de laatste tijd het IT-onderwerp van gesprek is. Er zijn veel partijen in de markt die oplossingen bieden die in meer of mindere mate gebruikmaken van cloud-technologie. De voordelen zijn legio en worden op evenzoveel manieren in kaart gebracht. Veel leveranciers doen hun best om aan te tonen op welke de cloud kan voorzien in de behoefte. Hierbij zijn veel gehoorde argumenten 'het verlagen van de beheerlast (en dus de beheerkosten)', 'het bieden van schaalbare oplossingen' en 'het draait allemaal vanzelf'.*



door Niels de Groot

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



## Bestaat er zoiets als klaar zijn voor de cloud?

Toch zal niet voor elke organisatie in één oogopslag duidelijk zijn wat de toegevoegde waarde is van cloud-technologie. Sterker nog, er zullen organisaties zijn waarvoor 'de cloud' zelfs totaal geen oplossing biedt. Maar hoe kom je daar nou achter? Bestaat er zoiets als 'klaar zijn', of 'geschikt zijn' voor de cloud? En als dat bestaat, waar moet je op letten en hoe meet je dat?

Eén van de eerste gebieden waar cloud-technologie intrede in heeft gedaan is de webbased-omgeving. Voor veel afnemers van webdiensten is

*“Het is niet zozeer de vraag of een organisatie er klaar voor is, maar meer of de cloud een geschikte oplossing biedt.”*

er echter bijzonder weinig verschil te merken tussen een hosted-oplossing of een oplossing die in de cloud draait. Want het zal bijvoorbeeld in de praktijk niet veel verschil maken of een organisatie de digitale producten op een server bij een hosting-partij

plaats of upload naar de cloud. De grote verandering komt dan natuurlijk wel aan de kant van de hosting-partijen en heeft een grote impact op de wijze waarop deze de diensten aanbieden.

### Klaar zijn van de organisatie

Het kunnen inzetten van cloud-oplossingen zoals Windows Azure, CRM Online en Microsoft Office 365 voor een organisatie hangt af van een groot aantal aspecten. In die zin zou je kunnen spreken van het 'klaar zijn' van de organisatie voor het gebruikmaken van cloud-oplossingen. Daarbij gaat het echter meer om het onderzoeken van de organisatie op geschiktheid. Dit artikel gaat daarentegen meer over de vraag of de cloud een geschikte oplossingsrichting biedt voor de organisatie in de huidige vorm.

### Organisatorische aspecten

Eén van de organisatorische aspecten die spelen bij het 'klaar zijn' van de organisatie voor de cloud

zijn de juridische aspecten. Want in hoeverre is het juridisch mogelijk informatie op diverse locaties in de wereld onder te brengen? Het kan namelijk zijn dat er wettelijke bepalingen zijn dat de informatie fysiek in Nederland of Europa moet worden opgeslagen. Welke eisen worden er bijvoorbeeld gesteld aan het beheer van de verschillende omgevingen zowel intern als in de cloud? Wat gaan we wanneer en op welke wijze migreren? Waar ligt in de organisatie de focus? Is dat op kostenbesparing of juist op groei? Op welke wijze wordt er ingekocht en heeft de cloud gevolgen voor het inkoopbeleid? En heel belangrijk: hoe ziet de strategie eruit voor de komende jaren en sluit de roadmap die de cloudtools hebben hierop aan?

Naast aandacht voor de organisatorische aspecten zal er ook gekeken moeten worden naar de technische aspecten, zoals de huidige infrastructuur, de noodzaak om verschillende systemen met elkaar informatie te laten uitwisselen en het op orde zijn van de identity management-voorziening.

### Kritische bedrijfstoepassingen

Voor de meer kritische bedrijfstoepassingen staat het fenomeen cloud nog in de kinderschoenen. De eerder gestelde vragen zijn dan wel valide, er schuilt ook een risico in. De suggestie wordt namelijk gewekt dat het inzetten van cloudgebaseerde oplossingen het ultieme streven zou zijn. Het lijkt dan alleen nog maar de vraag hoe en wanneer de organisatie klaar zal zijn om aan het grote cloud-avontuur te beginnen. De realiteit is echter dat de cloud slechts een extra dimensie geeft aan een mogelijke keuze voor een oplossing.

In de praktijk blijkt bijvoorbeeld dat voor een groot deel van de internationale organisaties een goede infrastructuur nog wel eens een grote uitdaging vormt. Want hoewel we in Nederland allemaal beschikken over een snelle internetverbinding is het in een groot aantal landen nog maar de vraag of er een dag lang onafgebroken stroom kan worden geleverd. Dit geldt overigens voor meer landen dan je zou verwachten en stor-

ingen als stroomuitval komen ook in landen binnen Europa nog geregeld voor. En dan nog maar te zwijgen over de infrastructuur en de capaciteit van het datanetwerk. Voor dit soort organisaties ligt het dan ook helemaal niet voor de hand om de cloud in te zetten.

**Identity management**

Een voorbeeld van een ander belangrijk aspect van oplossingen in de cloud is de inrichting van het identity management. Dit speelt zeker voor het gebruik van business productivity tools (zoals Office 365) een cruciale rol. Het is namelijk ondoenlijk om zonder goed ingerichte identity provider (zoals Active Directory) gebruik te maken van dit soort oplossingen.

En dan gaat het eigenlijk alleen nog maar kort over een tweetal willekeurige technische aspecten. Voorop staat hoe dan ook het proces dat ondersteund dient te worden en de vraag welke oplossing daarvoor nodig is. Vervolgens dient een afweging te worden gemaakt tussen de verschillende mogelijke oplossingsrichtingen. Uiteraard is het wenselijk te overwegen de cloud hierin mee te nemen. Als echter blijkt dat de cloud geen valide oplossing is, dan zal de vraag over het 'klaar zijn' voor de cloud logischerwijze ook niet meer van toepassing zijn.

**Microsoft Office 365**

Microsoft Office 365 is een 'abonnementsservice' en combineert de cloud-versies van de vertrouwde communicatie- en samenwerkingsproducten met de nieuwste versie van de bekende Office-desktop-toepassingen. Office 365 is zo ontworpen dat het voldoet aan de behoefte van organisaties, variërend van onafhankelijke zelfstandigen tot kleine, middelgrote en grote bedrijven, overheidsorganisaties en onderwijsinstellingen. Deze gecombineerde oplossing helpt niet alleen tijd en geld te besparen, maar zorgt er ook voor dat waardevolle resources worden ontlast zodat deze gericht kunnen worden op de kernactiviteiten van de organisatie.

**Praktijk**

Twee voorbeelden uit de praktijk laten zien dat de cloud, specifiek Office 365, wel degelijk een goede oplossing biedt.



De productenreeks binnen Microsoft Office 365

In de afgelopen jaren heeft een internationale organisatie de nodige lokale bedrijven overgenomen. Hierdoor is de situatie ontstaan dat er weinig eenheid en saamhorigheid is in de organisatie. Concurrenten zijn ineens elkaars collega's geworden. De IT-beheerorganisatie wordt zwaar belast door het moeten samenvoegen van de diverse systemen en de afdeling communicatie is op zoek naar een middel om de eenheid en het wij-gevoel terug te brengen in de organisatie. In deze situatie biedt Office 365 met SharePoint Online de mogelijkheid om zonder te veel belasting voor de IT-organisatie een tijdelijk intranet in te richten dat kan worden aangeboden aan de specifieke gebruikersgroepen. Door middel van gerichte vormgeving en communicatie kan vanuit deze 'tijdelijke' omgeving worden gewerkt aan de clan-vorming alvorens de gebruikers over te zetten op een organisatiebreed intranet.

+++++

Eén van de onderwijsinstellingen in ons land heeft zichzelf ten doel gesteld om de studenten

(deelnemers) te voorzien van een totaalpakket aan onderwijsdiensten. Het pakket bevat het feitelijke onderwijs, maar ook onderwijsondersteunende faciliteiten. Zo kunnen studenten gebruikmaken van een stagemarktplaats, waarin stagebedrijven en stagiairs elkaar kunnen vinden. Maar de onderwijsinstelling zou ook graag een volledige digitale werkplek willen bieden voor de studenten zodat er een integrale leeromgeving wordt aangeboden. Het is echter voor de IT-organisatie ondoenlijk om dit uit te voeren, gezien de toestroom van duizenden studenten per jaar. Ook hierin kan Office 365 een belangrijke rol spelen. Het in korte tijd aansluiten van enkele duizenden studenten is voornamelijk een administratieve handeling en dit zal weinig belasting vormen voor de IT-organisatie. Voor de studenten is een volledig

-----  
*“Door middel van gerichte vormgeving en communicatie kan vanuit een tijdelijke omgeving worden gewerkt aan de clan-vorming.”*  
 -----

werkende omgeving beschikbaar die zij kunnen benaderen vanuit elke willekeurige locatie. Ook eventuele piekbelastingen tijdens het starten van de stageperiodes of tijdens examenweken kunnen eenvoudig opgevangen door een schaalbare omgeving.

**Tot slot**

Er zijn veel vragen die aan bod komen bij het onderzoeken van mogelijkheden van de cloud. Hoewel de cloud een volgende stap is in de ontwikkeling van IT en IT-dienstverlening, verdient het toch de aanbeveling kritisch te blijven en te onderzoeken in hoeverre er ook echt voordeel kan worden behaald met het investeren in de cloud.

De adviseurs van Macaw kunnen op basis van een specifieke 'cloud-scan' samen met u eens kritisch kijken of 'de cloud wel klaar is voor de organisatie.' ■

Abonnementsvormen	Office 365 voor kleine bedrijven	Office 365 voor grote ondernemingen	Office 365 voor educatie
	Dit is een gebruiksvriendelijke set webtools voor kleine bedrijven, onafhankelijke consultants en zelfstandigen die op zoek zijn naar zakelijke productiviteitsdiensten.	Deze variant maakt bijvoorbeeld een centrale aanmeldfunctie met de lokale Active Directory mogelijk zodat de interne IT-afdeling controle houdt over het gebruikersbeheer.	Clouddiensten voor onderwijsinstellingen kunnen niet alleen kosten helpen besparen, maar studenten ook toegang geven tot de allernieuwste versies van vertrouwde productiviteitstoepassingen en onderwijsinstellingen helpen om resources vrij te maken.
Aantal gebruikers (omvang)	Organisaties met 1 tot 25 gebruikers (maximaal 50) die over geen of een minimale hoeveelheid IT-resources beschikken.	Tot 500 gebruikers (Midsize) Vanaf 500 gebruiker (Enterprise)	De beschikbaarheid en details van deze variant worden binnenkort door Microsoft bekendgemaakt.
Prijs	De prijs van dit abonnement is € 5,25 per gebruiker per maand.	De prijzen voor deze abonnementen variëren tussen € 9,- en € 22,75 per gebruiker per maand.	
Extra's		Daarnaast is het mogelijk om voor medewerkers zonder vaste computer een aangepast abonnement aan te schaffen zodat ook deze medewerkers voeling blijven houden met de organisatie. Er is al een oplossing voor € 2 per gebruiker per maand voor elementaire e-mailfunctionaliteit.	

De verschillende abonnementsvormen van Microsoft Office 365



# Mobiele websites met SharePoint Content Management

*Veel organisaties kennen SharePoint vooral als technologie voor het intranet. SharePoint bevat zeer veel functionaliteiten voor webbased samenwerking, kennisdeling, documentbeheer en zoeken, die bij uitstek tot hun recht komen binnen de organisatie. Maar SharePoint heeft ook functionaliteiten voor webbased content management (WCM), die het geschikt maken*

*voor gebruik als platform voor publieke internetsites. Met het toenemende aantal mobiele internetgebruikers via apparaten als smartphones en tablets, wordt het steeds belangrijker bij publieke websites rekening te houden met deze doelgroep.*



door Maarten Sikkema

Maarten is Technisch Directeur en één van de oprichters van Macaw. Tevens is hij verantwoordelijk voor Knowlegde Development waar onder andere de nieuwste technologieën en ontwikkelingen onder de loep worden genomen.



## Realisatie van succesvolle mobiele websites

Met het succes van SharePoint als webplatform binnen de organisatie ontstaat bij veel organisaties de wens om de externe website net zo succesvol te maken door ook daar SharePoint toe te passen. Maar voor externe websites gelden hogere eisen op het gebied van marketing en

*“Een ontwerptechniek die bij uitstek geschikt is voor mobiele websites heet ‘progressive enhancement.’”*

webdesign. Het maken van een custom design op SharePoint WCM kent een aantal uitdagingen. En het toenemende gebruik van mobiele apparaten levert een nieuwe uitdaging op bij het ontwerp. In dit artikel geven we een aantal uitgangspunten

en oplossingsrichtingen voor de realisatie van succesvolle mobiele websites op het SharePoint WCM-platform.

### Webdesign

Het ontwerpen van webpagina's voor mobiele apparaten is een vak apart. Hoewel de basistechnologie dezelfde is als die van iedere website, heeft een site die is gemaakt voor mobiele apparaten (devices) een aantal extra uitdagingen.

- **scherm:** schermen van smartphones en tablets zijn veel kleiner dan pc-schermen en hebben meestal ook een lagere resolutie.
- **bediening:** de meeste moderne mobiele apparaten worden met een aanraakscherm (touch screen) bestuurd en niet met een muis en/of toetsenbord.
- **netwerk:** mobiel internet is trager (en ook duurder) dan vast internet.
- **verschillen:** de verscheidenheid aan mobiele apparaten en daarbij behorende browsers is veel groter dan die van webbrowsers op de computer.

Dit lijken open deuren, maar het zijn grote verschillen die diep ingrijpen op het ontwerp van een website.

### Progressive enhancement

Een ontwerptechniek die bij uitstek geschikt is voor mobiele websites heet 'progressive enhancement'. In deze techniek begint het ontwerp helemaal aan de onderkant van het browserspectrum: de website wordt eerst ontworpen voor de meest eenvoudige browser: een browser zonder JavaScript en CSS. Dat zal leiden tot een zeer basale user interface waarin informatie en structuur centraal staan. HTML-elementen zoals headings, paragrafen, lijsten en hyperlinks worden gebruikt zoals ze oorspronkelijk bedoeld zijn: als 'markup' van informatie. Een website die zo is ontworpen zal werken op ieder apparaat, want er wordt volledig volgens reeds lang bestaande en zeer stabiele standaarden gewerkt.

Een website die bestaat uit louter elementaire HTML, zonder CSS en JavaScript, zal echter niet erg modern en attractief overkomen op de bezoekers. Om de website aantrekkelijker en interactiever te maken wordt de basis-HTML 'verrijkt' met CSS en JavaScript, zonder de aanvankelijke basisstructuur te wijzigen. Krachtiger browsers die de gebruikte CSS en JavaScript-technieken ondersteunen, zullen een mooiere (of meer interactieve) interface aan de gebruiker tonen. Browsers die een bepaalde techniek niet ondersteunen, kunnen het bijbehorende effect ook niet tonen, maar blijven wel goed functioneren omdat ze vanzelf terugvallen op de onderliggende basisfunctionaliteit. Bijvoorbeeld bij het bewegen van de muis over een afbeelding in Firefox wordt een animatie getoond terwijl op een BlackBerry dezelfde afbeelding stil blijft staan.

Het toepassen van de progressive enhancement-techniek is niet eenvoudig, maar heeft vele voordelen. Zo is de site 'van nature' al geoptimaliseerd voor zoekmachines (SEO): de geboden informatie is voorzien van de juiste markup en is niet 'vervuld' met opmaakinstructies en scripts. Ook is de site als vanzelf toegankelijk voor mensen met beperkingen of handicaps.

### SharePoint en webdesign

SharePoint heeft een eigen aanpak op het gebied

van webdesign. Veel SharePoint-functionaliteit wordt kant-en-klaar aangeboden (dat is één van de grote voordelen van het platform) maar diezelfde functionaliteit werkt wel door in het web design. De SharePoint publishing-componenten hebben een ingebouwde editmode en display-mode, die beperkt aanpasbaar zijn. Zonder hulpmiddelen is het niet mogelijk standaard SharePoint Content Management-functionaliteit te combineren met designtechnieken zoals progressive enhancement.

Om dat probleem te verhelpen ontwikkelde Macaw het DualLayout component voor SharePoint. Hiermee is het wél mogelijk een custom webdesign te combineren met standaard SharePoint Content Management-functionaliteit. Dit component, dat eenvoudig te installeren is onder SharePoint 2007 en 2010, maakt het mogelijk websites met een design op basis van progressive enhancement te draaien en beheren op het SharePoint-platform. Daarmee biedt het dus ook een goede basis voor mobiele websites op het SharePoint-platform.

#### SharePoint en mobiele websites

Zoals eerder opgemerkt: SharePoint biedt heel veel standaardfunctionaliteit. Ondersteuning voor mobiele apparaten is één van de geboden functionaliteiten. SharePoint gebruikt hiervoor een eigen techniek: 'mobile view'. Door deze techniek kunnen bijna alle ingebouwde pagina's en componenten zichzelf met een aangepaste 'rendering template' afbeelden, waarbij aangepast HTML, CSS en JavaScript wordt gegenereerd die geschikt is voor mobiele apparaten. Mobiele apparaten worden automatisch herkend en doorgestuurd naar de mobiele versie van de pagina die werd opgevraagd.

De aanpak van SharePoint voor mobiele apparaten heeft wel een paar problemen.

- De mobiele pagina's ondersteunen een groot deel van de SharePoint pc-functionaliteit, en zijn als gevolg daarvan erg groot van omvang,

dus traag en kostbaar voor gebruikers.

- De mobiele pagina's werken niet voor anoniem toegankelijke sites en zijn alleen toegankelijk voor ingelogde (intranet)gebruikers.
- Het implementeren van een custom (mobiel) design is, net als een custom design voor gewone websites, erg moeilijk.

Voor Macaw lag het voor de hand om mobiele websites voor SharePoint te maken met DualLayout. DualLayout maakt het al mogelijk om geoptimaliseerde (snelle) pagina's te ontwerpen binnen SharePoint. Met één goed ontwerp voor pc én mobiel, dat gebruik maakt van progressive enhancement, is DualLayout een uitstekende oplossing.

*"Mobiele apparaten worden automatisch herkend en doorgestuurd naar de mobiele versie van de pagina die werd opgevraagd."*

Toch zijn de verschillen tussen de pc-versie en de mobiele versie van een website in de praktijk meestal te groot om met één design te kunnen bedienen. Op kleinere schermen is het bijvoorbeeld vaak beter om minder informatie te tonen. Om bandbreedte te besparen en laadtijden te verbeteren accepteert de gebruiker ook vaak een eenvoudiger

vormgeving voor de mobiele variant. Het ontwikkelen van twee versies (normaal en mobiel) van iedere pagina is dan de beste oplossing. Voor deze situatie is een mobiele variant op DualLayout gemaakt, die MobileLayout is genoemd. Dit component werkt op dezelfde manier als DualLayout, maar kent een derde, mobiele, variant van iedere page layout en master page. Ook heeft dit component een eigen herkennings- en redirectiemechanisme dat ook goed werkt met anoniem toegankelijke websites.

Onlangs heeft Macaw de eerste website, gebaseerd op MobileLayout, voor een grote verzekeringsmaatschappij opgeleverd. Deze site hebben we in korte tijd ontwikkeld en opgeleverd, naar volle tevredenheid van de opdrachtgever. ■

# Macaw peddelt mee!

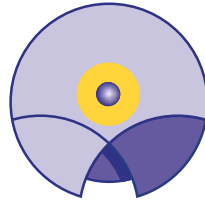
Kom op zaterdag 25 juni langs bij onze tent voor een leuke verrassing



**Grolsch**  
**Drakenboot Festival**

[www.grolschdrakenbootfestival.nl](http://www.grolschdrakenbootfestival.nl)





**Macaw**

tomorrow's IT, **today**

Macaw

Beechavenue 140  
1119 PR Schiphol-Rijk

+31 20 851 0510

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