

Meten van volledige processen en applicaties noodzaak

Performance management: Zéker weten wat u dácht dat u wist...



Kent u dat gevoel ook? U hebt software met alle gewenste functionaliteit voor de inrichting van uw bedrijfskritische applicaties, alle hardware is optimaal (denkt u) en toch lopen de zaken niet lekker. Er schort wat aan de manier waarop de kritische bedrijfsprocessen in de praktijk verlopen. Klanten raken ontevreden over het tempo waarin zaken worden afgehandeld en het kost u, kortom, veel geld. Prestaties meten vanuit afgesproken en vastgestelde criteria (SLA) en strak omschreven randvoorwaarden (requirements) is één manier om ervoor te zorgen dat de processen wel optimaal verlopen. Performance meting is één van de stappen die genomen moeten worden alvorens applicaties live gaan. Zodat u zéker weet wat u dácht te weten.

Klantgedrag beïnvloed door úw processen

In een tijd waarin steeds meer bedrijfskritische processen zich afspelen in een internet gerelateerde omgeving (SaaS, Cloud, websites) heeft de klant direct toegang tot die applicaties. Selfservice-achtige applicaties in customer relationship omgevingen komen veel voor. Voorbeelden zijn er te over, zoals het invullen van contactformulieren, het doen van bestellingen in een webshop-omgeving of het door de klant online bijhouden van klantprofielen etc. Deze applicaties zijn uiterst belangrijk voor een organisatie, want ze vormen het rechtstreekse contact met een klant. Het is dus van het grootste belang dat deze applicaties optimaal functioneren. Ze mogen geen vertraging geven, geen foutmeldingen en geen onderbrekingen. Het zijn immers voor de klant belangrijke en dus voor u omzet gerelateerde processen? En zoals onderzoek van onder meer Aberdeen Group heeft uitgewezen: de klant wordt steeds ongeduldiger en heeft steeds hogere verwachtingen.

Uit praktijkervaringen van onder meer Supreme School Supply blijkt dat het aantal opdrachten met wel 75% kan stijgen indien alles wel functioneert zoals het zou moeten. Met als direct gevolg dat de omzet met 200% steeg! En dat alles als de klant dus niet hoeft te wachten tot de applicatie en dus uw organisatie reageert. Waarom wordt dan in diezelfde praktijk nog steeds zo makkelijk voorbij gegaan aan de problemen die kunnen ontstaan als applicaties niet goed 'presteren'? Dat kost klanten, tijd en ergernis, uw bedrijfsimago lijdt eronder en het kost u dus uiteindelijk veel geld.

Gefrustreerd door slechte prestaties

Applicaties die niet goed functioneren raken direct de prestaties van de hele organisatie. Ook intern kunnen medewerkers gefrustreerd raken doordat bijvoorbeeld een intranet/client-server oplossing traag verloopt. Daarmee worden de gebruikersapplicaties ook traag en kunnen uw medewerkers niet voldoen aan uw wensen, maar vooral ook niet aan die van uw klanten. Processen verlopen niet soepel en de klant krijgt niet (snel genoeg) het antwoord waar hij op zit te wachten. Iets eenvoudigs als het bereiken (of overschrijden) van een concurrent user licentie kan al voor grote problemen en veel irritaties bij de gebruiker of de klant zorgen. Terwijl dergelijke problemen op voorhand heel goed in te schatten en ook voortdurend te meten zijn. *Performance management* is of zou in ieder geval een vast onderdeel moeten zijn van ICT-managementbeleid binnen elke organisatie.

Het vastleggen van duidelijke en meetbare criteria waaraan applicaties en een ICT-omgeving moet voldoen alvorens deze daadwerkelijk gebruikt gaat worden is onmisbaar. Vooraf meten en weten is altijd beter dan achteraf concluderen.

Noodzaak om totale proces te meten

Bij het meten van prestaties is het zaak om het gehele proces te doorlopen en te meten. Het bedrijfsproces als geheel is van belang, dus het meten van de prestaties op onderdelen, zoals een webserver, database of applicatieserver is een begin, maar voldoet absoluut niet aan de eis van meetbare performance van de organisatie. Die vraagt om een goed functionerende applicatie, om soepel lopende processen en om snelle afhandeling van klantgerelateerde processen.

Om inzicht te krijgen in de volledige applicaties moet dus ook het complete proces worden gemeten, waarbij wel iedere component wordt meegenomen in de meting, maar die staan niet op zichzelf. Componenten maken deel uit van een geheel en het resultaat van het geheel bepaalt de prestaties van de applicaties en processen, en dus van de organisatie.

In de praktijk bestaat de neiging om bij slecht presterende applicaties om de hardware wat 'op te schroeven'. Wat harde schijven erbij, wat meer cpu power, wat meer... Maar daarmee is het probleem van de slechte prestaties niet opgelost. De genoemde zaken moeten uiteraard in ieder geval zijn afgestemd op wat gevraagd gaat worden van de ICT-omgeving. Maar daarvoor ga je nu juist de totale performance-metingen doen. Op applicatie- en procesniveau. Want daarmee verkrijgt je als organisatie pas het echte inzicht in waar zich de problemen afspelen. En pas dan is het ook mogelijk om structurele oplossingen te vinden die ertoe leiden dat verbeteringen plaatsvinden binnen de applicaties en de applicatieomgeving.

Factor People

Om tot het beste resultaat te komen moet een aantal zaken op elkaar worden afgestemd. Het gaat om het samenspel tussen People, Proces & Product. Als alles in de juiste proporties op elkaar is afgestemd is een optimaal resultaat gegarandeerd. Onder de people-factor wordt het gehele spectrum van commitment, vertrouwen, eigenaarschap, vaardigheden, communicatie, flexibiliteit en aanpassingsvermogen verstaan. Snappen waar mensen doorheen gaan gedurende een verandering, hoe mensen leren en hoe dit in samenhang kan worden gebracht met bijvoorbeeld de implementatie van nieuwe systemen en processen. Ook die zaken zijn te meten en exact in kaart te brengen. En dat is belangrijk, want de prestaties van mensen hebben eveneens invloed op de prestaties van een applicatie en van een proces.

Door de 'menselijke factor' in kaart te brengen bent u als organisatie beter en sneller in staat om te reageren op veranderingen en dat leidt uiteindelijk tot een beter resultaat. *Onderzoek heeft uitgewezen dat in 70-80% van de gevallen dat een ICT-project mislukt (en dat is in de helft van de gevallen!), dit is te wijten aan de menselijke factor!* Het niet goed kunnen inschatten van de kwaliteiten en capaciteiten van uw mensen kan dus wel eens dramatische gevolgen hebben.

Factor Proces

Zoals al eerder in deze whitepaper is gemeld, het gaat om het proces als geheel. De tweede p, die van proces, is dus eveneens van groot belang. Het exact in kaart brengen van hoe een proces verloopt, waar de knelpunten kunnen zitten en hoe wat kan worden gemeten is cruciaal. Zonder duidelijkheid over de procesgang is het project gedoemd te mislukken. Weten wat je hebt, waar je het nodig hebt en weten hoe het werkt. Daar gaat het om. Weten welke variabelen, rollen en functies binnen een proces van belang zijn. Zien hoe de ene variabele reageert op de andere. Welke invloed wordt uitgeoefend op de variabelen bij veranderingen in bepaalde processtappen? Kortom, precies weten hoe een proces in elkaar steekt en wie daarin een rol spelen. Pas als je al die gegevens op een rij hebt, kun je inspelen op applicatieniveau waar specifieke veranderingen kunnen worden doorgetrokken en gerelateerd aan de prestaties van de applicatie.

Factor Product

Om al deze zaken in kaart te brengen en te kunnen meten

zijn geavanceerde producten nodig. Producten die in staat zijn die gegevens te leveren waarvan u als organisatie op aan kunt. Zodat alles processen en applicaties en mensen op elkaar kunnen worden afgestemd en optimaal presteren. Eén van de leading products in de wereld van performance management is HP's Performance Center/Loadrunner. Een toolset die optimaal is uitgerust met alle functionaliteit die nodig is om alles, maar dan ook alles te meten en te testen aan gebruikers, applicaties en processen alvorens u besluit live te gaan. Van het creëren van virtuele gebruikersscripts om te testen hoe en hoeveel gebruikers in de applicatie optimaal kunnen blijven functioneren, tot het creëren van een test om te meten welke impact een en ander heeft op het netwerk. En van het afhandelen van fouten tot het meten van een load test scenario. Het vereist een nauwgezette aanpak om uiteindelijk te komen tot het maximaal haalbare resultaat voor uw organisatie, voor uw bedrijfskritische processen en voor uw applicaties. Nauwkeurige en geavanceerde tools zijn onontbeerlijk. HP's Loadrunner software is zo'n tool.

Factor Partner

Een niet geheel onbelangrijke succesfactor in dit traject is die van de partner waarmee u in zee gaat. Niet iedere aanbieder is in staat u het gevraagde te leveren. Er zijn veel tools, maar die gaan ook niet in alle gevallen diep genoeg uw organisatie in om succes te kunnen hebben. Dat vereist ervaring, betrokkenheid, vasthoudendheid en partnership. Quality Utd is zo'n bedrijf dat kan terugvallen op veel ervaring met grote projecten. Projecten bij grote bedrijven die hun ICT-omgeving, bedrijfsprocessen en applicaties 'geen moment kunnen missen'. Die bereid zijn te investeren in de kwaliteit van hun processen en in de tevredenheid van hun klanten. En die dat hebben toevertrouwd aan Quality Utd. Overwegingen die ook u zouden moeten aanspreken. U wilt toch ook voldoen aan de wensen van uw klanten? U wilt toch geen systemen implementeren die eigenlijk (achteraf) niet voldoen aan de prestatie-eisen die u had bedacht? Het risico daarop is wel degelijk te minimaliseren, of zelfs geheel weg te nemen. Bovendien kunt u tegelijkertijd kosten voor hardware en software verlagen door de systeemeisen nauwkeuriger af te stemmen op wat daadwerkelijk wordt gevraagd door de organisatie. Performance management geeft u de mogelijkheid om precies de vinger op de zere plek te leggen, om precies te weten waar het fout gaat, vóórdat het fout gaat.

Premium Business Partner

Quality Utd is HP Platinum Business Partner. Het bedrijf beschikt daardoor over alle ins en outs als het gaat om de ontwikkelingen van en in de performance management software van deze wereldwijd vertegenwoordigde en TOP 3 ICT-leverancier. De aanpak van Quality Utd, die van de 3P's People, Proces & Product, geeft deze specialist bovendien een forse voorsprong op de concurrentie. Hiermee wordt overzicht gecreëerd in het samenspel van mensen, processen en applicaties. Meetbaar, zichtbaar en beheersbaar. Op basis van fixed price, fixed delivery weet u meteen waar u aan toe bent en komt u niet voor onaangename verrassingen te staan.

Ons motto: Grip & Controle om regie te kunnen voeren over de business bijdrage van IT!

Wilt u meer informatie?

Arjan Mantjes

Gedempt Hamerkanaal 24

1021 KM, Amsterdam

Postbus 767, 1180 AT Amstelveen

☎ +31 (0)6 466 138 73

✉ arjan.mantjes@qualityutd.nl

➤ www.qualityutd.nl

HP Platinum Business Partner



invent



www.qualityutd.nl
member of **PaphosGroup**