

# Automatisering Gids

www.automatiseringgids.nl ag@sdu.nl

13 mei 2011 nummer 19

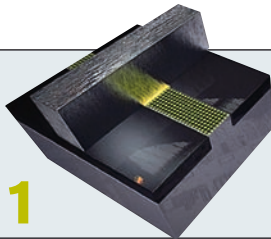
## Klagen over IT

Eindgebruikers kunnen hun hart luchten over IT op nieuwe enquetesite reporting-it.com. **8**



## Intel bouwt hoog

Door de elementen in de hoogte te brengen op 3D-transistors blijft de wet van Moore geldig. **11**



## Innovatiewedstrijd

CIBER stimuleert medewerkers met wedstrijd 'So you think you can innovate?' **20**



Kijk voor het laatste nieuws op [automatiseringgids.nl](http://automatiseringgids.nl)

Automatisering Gids

# Pakketleveranciers laks

## Softwaremakers kijken te weinig naar praktijksituatie bij klanten

■ Onderzoek: interne discussie over prioriteiten bij onderhoud

■ Baseer productonderhoud niet op emotie maar feiten

Nederlandse leveranciers van productsoftware hebben geen goed beeld van het functioneren van hun producten in de praktijk van klanten. Intern ontbreekt bovendien consensus over het prioriteren van het onderhoud van softwareproducten, dat vaak op basis van losse aannames wordt uitgevoerd. Een feitelijke basis voor het prioriteren van het onderhoud aan de software ontbreekt, terwijl de benodigde informatie in de softwarebedrijven vaak wel beschikbaar is.

Dat concludeert Henk van der Schuur, extern promovendus aan de Universiteit van Utrecht, op grond van onderzoek naar de prioritering van onderhoud aan productsoftware in Nederland. Er deden 136 software-engineers, product- en developmentmanagers en customersupport-medewerkers aan het onderzoek mee, dat in februari en maart dit jaar werd uitgevoerd. Softwareontwikkelaars, development- en productmanagers en supportmedewerkers van productsoftwareleveranciers ervaren regelmatig een gebrek aan consensus aangaande het prioriteren van onderhoudstaken. Dit gebrek aan consensus leidt in die bedrijven tot conflicten, frustratie en tijdverlies, zegt Van der Schuur. Hij hoopt dit jaar te promoveren op het concept 'Software Operation Knowledge' aan de faculteit Informatica en Informatiekunde, bij de onderzoeksgroep Organisatie en Informatie van prof. dr. Sjaak Brinkkemper. Van der Schuur is werkzaam voor Stabiplan, dat zijn promotie financiert.

### Onderhoudsconflicten vermijdbaar

De onderhoudsconflicten zijn volgens Van der Schuur relatief makkelijk te vermijden door beslissingen over onderhoudswerk te baseren op kennis over het functioneren van het pakket in het veld. Het lijkt een open deur, maar Nederlandse softwareleveranciers die hun kennis over het



Henk van der Schuur hoopt dit jaar te promoveren op het concept van Software Operation Knowledge.

FOTO: HERMAN ZONDERLAND

functioneren van hun product(en) structureel integreren in hun bedrijfsprocessen, zijn zeer zeldzaam. Van der Schuur voorziet dat wanneer het functioneren van het product bij klanten voor de leverancier inzichtelijk is, het prioriteren van softwareonderhoud eenvoudiger, sneller kan plaatsvinden en veel minder interne conflicten geeft. Uiteindelijk komt dat de klanttevredenheid ten goede.

"Customersupportmedewerkers willen dat bugs zo snel mogelijk worden gerepareerd omdat klanten protesteren. Developers vinden daarentegen bijvoorbeeld dat het 'refactoren' van de database-layer nu écht moet gebeuren", zegt Van der Schuur. Uit zijn onderzoek blijkt dat 56 procent van de 136 respondenten één tot vijf uur per week vergadert over de prioritering van softwareonderhoud. Bijna 11 procent steekt wekelijks meer dan tien uur in prioriteringsdiscussies. Er zit

## Onderhoudsconflicten voorkomen door te sturen op presteren van product in het veld

wikkeling en de reparatie van bugs. De informatie over het functioneren van het pakket is eenvoudig te verzamelen, het SOS geeft de methode om die kennis in de bedrijfsprocessen te integreren.

### Software Operation Summary

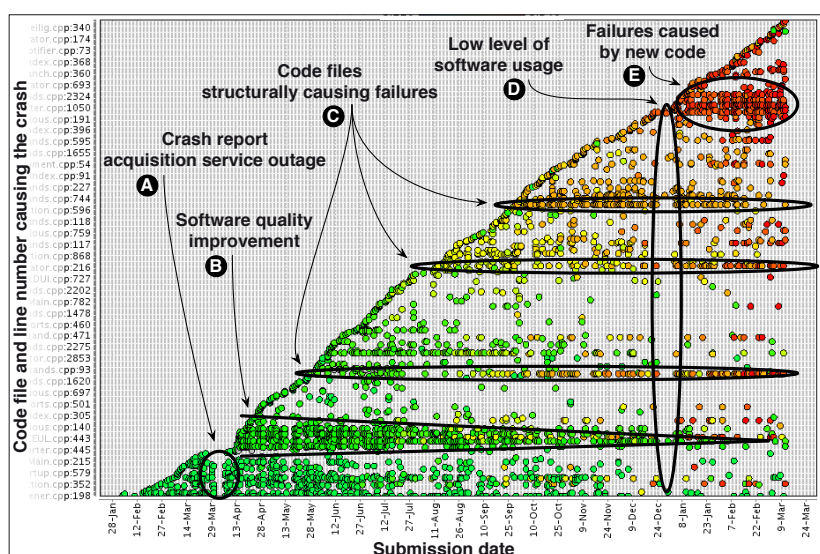
De methode die Van der Schuur voorstelt om een op feiten gebaseerde sturing van het onderhoud te verwezenlijken, is het gebruik van een 'Software Operation Summary' (SOS). Dat is een samenvattend overzicht van het relevante en recente functioneren van het softwareproduct in het veld. Van der Schuur's onderzoek legt het fundament voor een SOS, dat een leverancier naar eigen behoeften kan inrichten. Een SOS wordt gebaseerd op de informatie die bij een productsoftwarebedrijf beschikbaar is over het functioneren van een product in het veld. Het bevat gegevens over de prestaties en de kwaliteit van het product, de manier waarop eindgebruikers de software gebruiken en de subjectieve feedback van eindgebruikers. De informatie in binnengekomen 'crash reports' zijn bijvoorbeeld een belangrijke bron voor het prioriteren van softwareonderhoud. Het SOS kan in een vaste regemaat gebruikt worden in de voorbereiding van sprints, de planning van softwareont-

wikkeling en de reparatie van bugs. De informatie over het functioneren van het pakket is eenvoudig te verzamelen, het SOS geeft de methode om die kennis in de bedrijfsprocessen te integreren.

Van der Schuur: "Toen Microsoft de browser Internet Explorer 5 lanceerde, begon het bedrijf ook met een nieuwe technologie voor 'error reporting'. Daarmee ontdekten ze dat de helft van alle crashes van de browser werd veroorzaakt door 1 procent van de bugs. Dan weet je dus waar de aandacht van de developers op gericht moet zijn. Dat is een structureel andere aanpak dan een logbestandje hier en een tracemodulletje daar, zoals veel Nederlandse productsoftwareleveranciers in het mkb nu gewend zijn te werken. Als een klant in die situatie een probleem heeft, moet hij de bestanden waarin de fouten gelogd zijn, opsturen naar zijn leverancier. Dat is traag en foutgevoelig en kan eenvoudig geautomatiseerd worden. Ons onderzoek biedt de Nederlandse productsoftware-industrie handvatten en richtlijnen om kennis van het functioneren van software effectief en structureel in bedrijfsprocessen te integreren."

Chris Nap/c.nap@sdu.nl

ADVERTENTIE



Een tabel geeft de crash reports van een softwarepakket weer in de tijd, per codereg die de crash veroorzaakte. Deze informatie is goed te gebruiken om onderhoud op het pakket te sturen.

## ACTUEEL

### Microsoft koopt Skype **3**

Met Skype hoopt Microsoft de strijd aan te kunnen met Google en Apple om een deel uit de communicatiekoek.

### Meer vacatures **4**

In april steeg het aantal ICT-vacatures licht. Gehoopt wordt op een fikse inhaalslag.

## MARKTMONITOR

### Businessangels gul **9**

Internetplatforms en Twentse chip-bedrijven trekken veel durfkapitaal.

### BPO Friesland Campina **9**

Friesland Campina besteedt zijn inkoopproces uit aan IBM.

## TECHNOLOGIE

### Sensornetwerken **12**

Sensoren die in hun eigen energiebehoefte voldoen, vormen een oplossing voor het batterijenprobleem.

### Haastige browsers **13**

Browserleveranciers hebben een zeer hoog tempo waarin ze nieuwe versies uitbrengen. Te hoog, vindt Microsoft.

## IT IN BEDRIJF

### Opvolger NUP **15**

De VNG maakt zich sterk voor de financiering van een vervolg van het Nationaal Uitvoeringsprogramma.

### Ketentechnologie **16**

De overheid elektronisch laten werken is een moeizaam proces. In ketens denken zou kunnen helpen.

## PEOPLEWARE

### Kloof vraag en aanbod **20**

Er is veel vraag naar softwareontwikkelaars en -architecten, maar er is vooral veel aanbod van beheerders.

### Meer vrouwen in ICT **21**

Organisaties bundelen hun krachten voor een grotere participatie van vrouwen in de ICT.

it-staffing

## Op zoek naar een freelance software-engineer?

it-staffing.nl

Good thinking!