

White paper

# De OTAP Werkwijze

Maatgevend in Supply Chain Management voor Software ontwikkeling.



ISBN: 9789081701518  
Erwin van Beveren, 2010.  
[www.erwinvanbeveren.nl](http://www.erwinvanbeveren.nl)  
[www.otapwerkwijze.nl](http://www.otapwerkwijze.nl)  
[www.packageplaza.nl](http://www.packageplaza.nl)

## Colofon

Titel:	De OTAP werkwijze
Een uitgave van:	BTech
Auteur:	Erwin van Beveren Groningen, 11-09-1977
Tekstredactie:	Erwin van Beveren
Uitgever:	BTech, Erwin van Beveren
ISBN:	9789081701518
Benelux Bureau voor de Intellectuele Eigendom i-depot nummer:	031940
Koninklijke Bibliotheek e-depot nummer:	M120110-1000-817015
Druk:	eerste druk, eerste oplage.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of op welke (digitale) wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van zowel de uitgever als de auteur.

Hoewel deze uitgave met veel zorg is samengesteld op basis van theorieën en ervaring, aanvaarden auteur(s) noch uitgever enige aansprakelijkheid voor kosten noch schade in welke vorm dan ook, door eventuele fouten, onvolkomenheden of uitgangspunten in deze uitgave.

Tevens kunnen er op basis van deze uitgave geen naburige rechten ontleend worden.

Tevens geeft zowel de uitgever als de auteur uitdrukkelijk geen toestemming voor een Creative Commons licentie in welke vorm dan ook.

So, no part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other (digital) means without written permission by the publisher and writer.

## Voorwoord

Voor u ligt de white paper “De OTAP Werkwijze”.

Waarom eigenlijk?

In de jaren dat ik in de ICT werkzaam ben heb ik veel hypes en ontwikkelingen gezien in de werkwijze van Software Ontwikkeling.

Enkele daarvan gelden nog steeds. Voorbeelden zijn:

- Agile
- Iteratief
- Waterval
- Rad
- Dsdm

Allen met hun eigen voor en nadeel.

En als ik dan kijk naar de auto industrie en andere industrieën die vele jaren langer bestaan dan de ICT branche, dan valt het me op dat Supply Chain management sterk onderbelicht is in Software ontwikkeling.

Tevens weet iedereen in de ICT branche van OTAP is, maar niemand zegt hetzelfde over hoe deze concreet in te vullen en de werkwijze om ermee om te gaan.

Supply Chain Management en de OTAP werkwijze hebben opvallend veel met elkaar te maken. Samen bepalen ze de route van programmeur tot eindgebruiker.

Gedurende mijn onderzoeken viel het me op dat de Bedrijfsvoering van de Business en de vorm en indeling van de Organisatie continue een grote rol spelen bij de invulling van de OTAP werkwijze.

Uiteraard is belangrijke bestaande kennis zoals TMAP Next, ASL2 en BISL geïntegreerd.

Ik heb als auteur geprobeerd in een verhaallijn deze onderwerpen met elkaar te integreren tot een hanteerbare standaard en werkwijze.

Dit was alleen mogelijk door de liefde en ondersteuning van ons gezin, wiens geduld ik regelmatig op de proef heb gesteld.

Marianne en Merijn: ik hou van jullie, Erwin.

## **De auteur “Erwin van Beveren”**

Erwin van Beveren was een vroege leerling en is nooit blijven zitten. Hij heeft na de HAVO de studie HTS Hogere Informatica gestudeerd in Groningen, wat hem de Ing. titel heeft opgeleverd. Daarnaast heeft hij zijn technische know how aangevuld met het niet technische gedeelte van de studie HBO Management in Leiden.

De eerste jaren van zijn werkzame leven heeft hij in de Software Detachering gewerkt via Info Support, de grootste Microsoft opleider van Nederland.

- Met als voordeel van detachering, dat hij op jonge leeftijd bekend raakte met ICT afdelingen en maatwerk software ICT projecten van veel verschillende bedrijven. Zoals het opzetten, programmeren, testen en in beheer nemen van de eerste versie van [www.airmiles.nl](http://www.airmiles.nl).
- Met als voordeel van de grootste Microsoft opleider van Nederland, dat de intern aanwezige technische kennis van collega's en docenten van expert kwaliteit was en is.

Tevens heeft hij jaren gewerkt als Freelancer. Gewoon alles zelf doen. Zonder boekhouders en accountants, van acquisitie tot en met de belastingaangifte.

Bovendien heeft hij bij eindklanten in vaste dienst gewerkt, zodat hij over de jaren heen de diepte in kon.

Zijn trackrecord aan klanten zijn tot nu toe:

- Gemeente Almere
- Regio Politie Amsterdam-Amstelland
- Perfect View, Vianen
- People Partners, Den Haag
- Univé Verzekeringen, Zwolle en Alkmaar
- Info Support Veenendaal, Sales Support en Marketing
- Nationale Nederlanden te Rotterdam
- Professional Development Center, Info Support Veenendaal
- Hunter Douglas Europe te Rotterdam
- Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschappen te Zoetermeer
- Grafische Bedrijfsfondsen GBF Pensioenbedrijf te Amsterdam
- VGZ-IZA Zorgverzekeraar te Nijmegen
- Ministerie van Economische Zaken in Den Haag
- Omnext Veenendaal
- Defensie Telematica Organisatie (DTO) Hoofdkantoor Rijswijk
- Defensie Telematica Organisatie (DTO) Koninklijke Marine Den Helder
- PGGM Hoofdkantoor in Zeist
- Info Support Research & Development
- KPMG-Meijburg & Co Hoofdkantoor in Amstelveen
- Loyalty Management Nederland ([www.airmiles.nl](http://www.airmiles.nl)) te Maarsse
- Combined Computer Services te Woerden
- Ceasar Groep Optimit B.V. te Nieuwegein
- N.V. Nederlandse Gasunie in Groningen

# Inhoudsopgave

De OTAP Werkwijze .....	- 1 -
Colofon .....	- 2 -
Voorwoord .....	- 3 -
De auteur “Erwin van Beveren” .....	- 4 -
Inhoudsopgave .....	- 5 -
Inleiding .....	- 6 -
Doel.....	- 6 -
Structuur van deze white paper.....	- 6 -
Wanneer en hoe is de OTAP werkwijze nodig? .....	- 7 -
H1. OTAP als Technische Kosten .....	- 8 -
H2. OTAP als Bedrijfskundige Baten.....	- 9 -
H3. Business en ICT .....	- 13 -
H3.1. Van Business Naar ICT.....	- 13 -
H3.2. De inrichting van de ICT Organisatie .....	- 18 -
H3.3. De verhoudingen binnen de ICT Organisatie, in de praktijk. ....	- 21 -
H3.4. De ICT Beheer Organisatie.....	- 26 -
H4. Een Organisatorische inrichting vertalen naar OTAP.....	- 31 -
H4.1. Rent a Cloud Service.....	- 33 -
H4.1.1. Cloud Computing Algemeen .....	- 34 -
H4.2. Buy a Product.....	- 36 -
H4.3. Make a Product .....	- 37 -
H4.3.1. In House .....	- 37 -
H4.3.2. In House with focus on education.....	- 38 -
H4.3.3. With Outsourcing .....	- 39 -
H4.3.4. With Outsourcing and multiple suppliers .....	- 40 -
H4.3.5. With outsourcing and a product supplier .....	- 41 -
H4.3.6. With multiple outsourcing and a connection .....	- 42 -
H5. Het juiste OTAP gewicht .....	- 44 -
H6. Van Business proces tot Programmeren .....	- 45 -
H7. De OTAP werkwijze .....	- 48 -
Development .....	- 48 -
(Test Supplier) .....	- 54 -
Test Customer .....	- 56 -
(Education).....	- 61 -
Acceptance .....	- 62 -
Naar Productie .....	- 66 -
Foutloze Software .....	- 66 -
Installatie Packages .....	- 68 -
Server Releases en Fixes.....	- 69 -
Software voor de Client .....	- 71 -
Implementatie Begeleiding .....	- 73 -
Productie Managed .....	- 74 -
Overzicht.....	- 76 -
Andere Omgevingen .....	- 77 -
H8. SLA Management .....	- 78 -
Bijlage 1: ASIMO .....	- 82 -
Bijlage 2: Gebruikte Literatuur .....	- 83 -

# Inleiding

## ***Doel***

### **Voor Managers**

Het doel van de white paper “De OTAP Werkwijze” is het neerzetten van een overtuigende organisatorische indeling van ICT in combinatie met Supply Chain Management in Software ontwikkeling. Om de daarbij behorende flexibiliteit, efficiëntie en effectiviteit van OTAP binnen ICT te realiseren: hogere doorvoersnelheid tegen lagere kosten.

De aanbevolen Hoofdstukken zijn: 1, 2 & 3.

Om de OTAP gerelateerde commitment ter beschikking te stellen aan de technici, zolang deze werken volgens de OTAP werkwijze.

### **Technisch Inhoudelijk**

Bovendien is het doel om Inhoudelijk en Technisch een Standaard neer te zetten hoe met een OTAP werkwijze er in verschillende omstandigheden concreet invulling gegeven kan worden aan Software Ontwikkeling en Beheer.

Dit heeft geresulteerd dat OTAP geïntegreerd is met TMap Next, ASL2, BISL en Supply Chain Management, binnen een hieraan ondersteunende Organisatorische inrichting.

## ***Structuur van deze white paper***

Vooraf worden de kades waarbinnen de OTAP werkwijze zich afspeelt geschetst.

In hoofdstuk 1 en 2 wordt het huidige verschil in benadering bekeken tussen kosten en baten van OTAP, gezien vanuit de techniek en vanuit de business.

Gezien de ICT enkel een automatisering van de bedrijfsvoering van de Business is, wordt in hoofdstuk 3 gekeken naar hoe de ICT de Business het beste kan volgen.

En hoe een zorgvuldig gekozen organisatorische indeling van de ICT afdeling en de ICT Beheer afdeling in het bijzonder de OTAP werkwijze kunnen verbeteren. Daaruit komt voort dat bepaalde onderlinge verhoudingen en rollen dan belangrijk worden.

In hoofdstuk 4 wordt inhoudelijk de organisatorische indeling vertaald naar OTAP.

Om hier het juiste gewicht aan te geven zet hoofdstuk 5 de juiste maat voor verschillende trajecten.

In hoofdstuk 6 wordt uiteengezet hoe de Business tot programmeren leidt.

En waar het allemaal om gaat, hoofdstuk 7, de OTAP werkwijze. Hoe gaat de software over de OTAP middels Supply Chain Management concreet van programmeren weer naar een tevreden Business.

Met als belangrijk onderdeel: Hoe naar productie te gaan.

Hoofdstuk 8 behandelt hoe je de stabiliteit in de Productie Managed omgeving kan borgen met maatwerk Service Level Agreements.

## Wanneer en hoe is de OTAP werkwijze nodig?

### Kaderstelling

Indien de Software voor u als Eindklant bedoeld is om een Business proces te ondersteunen dat Concurrentie waarde heeft voor het Bedrijf, dan is het zinvol om die Software in eigen verantwoordelijkheid te ontwikkelen en kennis te nemen van de OTAP werkwijze en de mate van gebruik ervan te beoordelen en te gebruiken.

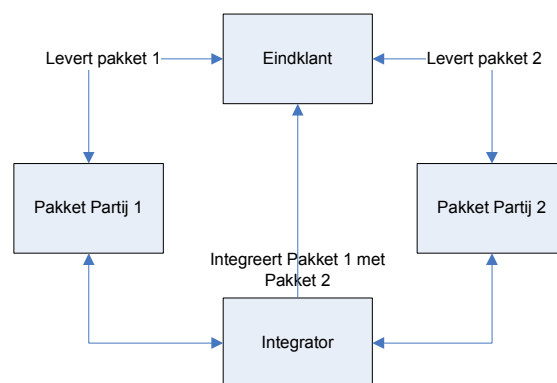
Anders is het veel efficiënter om een pakket te Huren / Kopen van derden. De ervaring van de externe pakket partij kan een versnelling tot implementatie betekenen en de kosten kunnen via de externe pakket partij gedeeld worden met andere Eindklanten.

Let wel, voor de pakket partijen is het intern tijdens het ontwikkelproces wel zinvol om kennis te nemen van de OTAP werkwijze en de mate van gebruik ervan te beoordelen en te gebruiken. Ook voor u als Eindklant is dit zinvol, want u mag dan kwalitatieve software verwachten.

Indien het pakket niet volledig aansluit bij de wensen van u als Eindklant, dan kan het pakket wellicht door de pakket partij in code aangepast worden, met plugins uitgebreid worden of met andere instellingen geconfigureerd worden.

In complexe gevallen en met koppelingen naar andere Eindklant software en / of pakketten wordt er veelal door een Eindklant voor gekozen om de pakket partij de integratie op zich te laten nemen vanwege de reeds aanwezige contacten, contracten en pakket kennis.

Echter, dit is veelal wel specialistisch werk, anders de een pakket voeren, dus in complexe gevallen en zeker met koppelingen naar andere eigen software en / of andere pakketten is het zinvol om met een Integrator te werken. Een Integrator is een Technisch software bedrijf dat gespecialiseerd is in maatwerk. Voor deze maatwerkoplossingen is het wel weer zinvol om kennis te nemen van de OTAP werkwijze en de mate van gebruik ervan te beoordelen en te gebruiken.



OTAP werkwijze specifiek: het expliciet kiezen Integrators voor maatwerk oplossingen.

# H1. OTAP als Technische Kosten

## **OTAP vanuit de Techniek**

Van oudsher staat de OTAP voor een serie type omgevingen:

- Ontwikkel
- Test
- Acceptatie
- Productie

Samen ook wel een OTAP straat of OTAP methode genoemd.

Technici moeten veelal werken met een tekort aan omgevingen.

Alle mogelijkheden komen voor:

- Programmeren in de Productie omgeving.
- Te weinig testen.
- Fouten dringen door in productie.
- Fixes zitten in Releases vast zolang de Release nog niet geaccepteerd is.
- enz.

Technici zijn vakspecialisten en weten dat een goede inregeling van OTAP type omgevingen hun werk makkelijker en beter maakt. Omdat managers vinden dat ze te duur zijn, proberen ze altijd de OTAP compleet neer te zetten.

## **Kosten**

De OTAP type omgevingen zijn:

- duur in aanschaf van hardware
- duur in licenties
- duur om de infrastructuur te beheren
- duur om versiemangement van de software op de omgevingen te beheren

Het creëren van omgevingen kan nooit een technisch doel op zich zijn van Technici die vinden dat OTAP belangrijk is. Het is ook geen technische beslissing. Het is technisch werk, maar het is een bedrijfskundige beslissing.

## **Patstelling**

Dus ontstaat er een patstelling:

- De technici begrijpen het technische voordeel, de managers niet.
- De managers gaan over de financiële investering, de technici niet.

## **Toeval**

Afhankelijk van het bij toeval aanwezige krachtenveld in een organisatie wordt er in een bepaalde mate in OTAP geïnvesteerd: het technische inzicht van managers, de bedrijfskundige overredingskracht van technici, de macht van technici bij financiële beslissingen, de invloed van technische leveranciers bij eindklanten.

Maar om OTAP te begrijpen en een bewuste bedrijfskundige beslissing te kunnen nemen als organisatie, moeten we eerst de bedrijfskundige baten begrijpen.