

Functioneel Beheer in een SaaS-omgeving, hoe werkt dat?



Met de opkomst van Software-As-A-Service (SaaS) wordt regie op de informatievoorziening belangrijker dan ooit. Er is impact voor functioneel beheer en voor technisch beheer. On-premise bedrijfsapplicaties worden om uiteenlopende redenen uitgefaseerd waarvoor software in de cloud en on-the-shelf applicaties in de plaats komen. De essentie van deze beweging is dat een aantal kernactiviteiten die normaliter incompany zouden liggen verschoven worden naar cloud/SaaS leveranciers met bijbehorende datacenters all-over-the-world. Waar je als functioneel beheerder even afstapt op je collega van systeem-, server- of applicatiebeheer om een systeemaanpassing door te laten voeren of om iets te laten controleren is nu de drempel wat hoger en vraagt dit ook andere competenties. Zijn er dan nog wel interne technische beheerders? Die impact voor hen dient niet onderschat te worden.

Vershil on-premise/in-the-cloud

Een SaaS-oplossing wordt niet langer op een eigen server geïnstalleerd, maar staat op een (shared) server van de leverancier ergens in de cloud. Dit betekent per definitie dat de leverancier van de oplossing verantwoordelijk is voor de veiligheid, beschikbaarheid en het beheer. Over het algemeen is hiervoor geen eigen IT-afdeling meer nodig met IT rollen als systeem-, server, infra- en applicatiebeheerder. Typische voorbeelden van SaaS-applicaties zijn CRM, Salesforce, Topdesk, Gmail, Microsoft365. Bij een SaaS-applicatie kunnen updates en functies sneller toegevoegd worden (kortere time-to-market).

De impact van SaaS

Voordat SaaS massaal haar intrede deed was de (functioneel) beheer organisatie doorgaans ingericht op verantwoordelijkheden rondom één of meerdere aan elkaar gerelateerde applicaties (informatiesystemen). Hierbij had de functioneel beheerder de rol van vertaler vanuit business requirements naar impact op functionaliteiten van de applicatie: de IT-leverancier realiseerde dit gewoon en werd daar ook op aangestuurd. Met de intrede van SaaS is dit precies omgekeerd, de standaard functionaliteit wordt vertaald naar consequenties voor het dagelijks gebruik van de applicatie en gebruikersorganisatie. Het speelveld van de functioneel beheerder wordt anders en breder. Meer afdelingen willen dezelfde standaard oplossing gaan gebruiken en omdat SaaS als een olievlek werkt komen er ook meer aanbieders bij waardoor het aandachtsgebied van functioneel beheer omvangrijker en complexer wordt. Hierbij is de regierol vanuit functioneel beheer onontbeerlijk geworden en tevens een enorme kans.

Welke rol is feitelijk weggelegd voor functioneel beheer?

Er zijn meerdere rollen voor de functioneel beheerder weggelegd, deze is niet altijd wezenlijk anders dan wat deze rol nu is. Een eerste rol zit in het voortraject waarbij de functioneel beheerder betrokken wordt in besluitvorming bij het maken van keuzes rondom SaaS en integrale informatievoorziening. Soms wil je niet iedere applicatie in de cloud hosten of kan het simpelweg nog niet omdat bestaande contracten nog gerespecteerd moeten worden of is er simpelweg geen alternatief voorhanden. Dit heeft invloed op de informatievoorziening.



Voor diverse functionele behoeften is het goed dat de functioneel beheerder zich bewust wordt van bestaande SaaS-oplossingen. De functioneel beheerder moet ontwikkelingen op de radar krijgen zodat hij de gebruikersorganisatie goed kan voorlichten.

Een tweede rol is weggelegd voor de functioneel beheerder als diverse SaaS-applicaties reeds zijn uitgerold en worden gebruikt t.b.v. de bedrijfsprocessen. Het is zaak dat de functioneel beheerder zich beseft dat de leverancier de functionaliteit bepaalt van de applicatie en niet meer de afnemer; jouw organisatie. Maatwerk wordt ineens standaard functionaliteit waarbij er nog wel wat accenten mogelijk zijn, echter dit is beperkter en heel anders dan bij on-premise applicaties. Er is minder technische en functionele invloed uit te oefenen. De functioneel beheerder gaat gebruikers meer bewust maken van wat wel en niet (meer) mogelijk is met applicaties en vertaalt niet zozeer meer gebruikerswensen naar nieuwe functionaliteit, echter verlegt de focus naar het finetunen van standaardoplossingen en het laten aansluiten op bedrijfsprocessen en operatie.

Het is niet ondenkbaar dat functioneel beheer kaders en richtlijnen opstelt voor het gebruik van een SaaS-applicatie. Hierbij creëert het draagvlak bij gebruikers. Vervolgens kan functioneel beheer meedenken en adviseren over de impact op de bedrijfsprocessen, zodat de SaaS-dienst optimaal benut wordt.

" Het is niet ondenkbaar dat functioneel beheer kaders en richtlijnen opstelt voor het gebruik van een SaaS-applicatie."

Hierbij creëert het draagvlak bij gebruikers."

Kortom, de functioneel beheerder krijgt een veel actievere rol in het efficiënter uitvoeren en laten standaardiseren van de bedrijfsprocessen en pakt veel meer de regie. De aandacht verschuift van applicatie naar bedrijfsproces.

In algemene zin wijzigt het functioneel beheer van karakter en invulling, niet alleen op uitvoerend niveau. Temeer wordt op strategisch niveau beleid gemaakt en ten uitvoer gebracht waarbij de organisatie anders ingericht wordt bij een migratie naar SaaS. De cloud is steeds meer on-topic gekomen en maakt onderdeel uit van de IV- en IT-strategie van bedrijven. Het "cloud-first" principe is inmiddels een favoriet bedrijfsmodel van zowel business als corporate IT.

Er bestaan nog steeds veel legacy- en on-premise systemen door elkaar die niet zomaar vervangbaar zijn. Niet zo gek dat het applicatieportfolio kan bestaan uit een mix van on-premise applicaties en cloud applicaties en hierdoor behoorlijk hybride van opzet kan zijn. Dit heeft zo haar effect op de inrichting en uitvoering van beheer.

Hoe zit het met release management?

Traditioneel release management wordt ook heel anders, een taak die ook zomaar bij een coördinerend functioneel beheerder kan liggen. Het onderhoud aan de informatievoorziening verschuift, er is immers een zekere afhankelijkheid ontstaan van de SaaS leverancier die "zelf" bepaalt wanneer een software release uit en live komt en met welk release ritme. De ene leverancier heeft een roadmap voor de komende jaren, de andere leverancier communiceert met een korte planningshorizon. Dit vraagt van de functioneel beheerder de nodige communicatie en creativiteit in het vinden van de juiste oplossingen. Een afnemer, jouw organisatie heeft niet altijd een keuze een nieuwe versie of release van het systeem te weigeren. Contractueel kan immers afgesproken zijn dat alles wordt afgenomen maar dat functioneel beheer extra werk krijg om bepaalde functionaliteiten uit te grijzen. Of sterker nog dat jouw organisatie een "minus-1-applicatieversie-beleid" hanteert, dit is wel een geaccepteerd risico.

En de kosten dan?

Een SaaS-applicatie wordt doorgaans in abonnementsvorm afgenomen, als het systeem minder wordt gebruikt of het aantal gebruikers is minder dan contractueel opgegeven betekent dit minder kosten. Bij toenemend gebruik zijn er extra kosten. Dit moet namelijk wel inzichtelijk en aannemelijk worden gemaakt. Laat nu net de functioneel beheerder daar een bewakende rol in hebben voor wat betreft het verloop van gebruik(ers) ten opzichte van het aangegane contract. Als dit is afgekocht kan de functioneel beheerder nog steeds de coördinatie uitvoeren van user management en autorisaties toekennen, wijzigen of ontnemen. Functioneel beheer kan dus hele nuttige informatie leveren zodat er een goede afweging kan worden gemaakt of die specifieke cloud oplossing opweegt tegen de benefits voor de bedrijfsvoering en dus nog steeds voldoet.

Gebruikersoverleg, is dat er nog?

Traditioneel is functioneel beheer de kartrekker van het gebruikersoverleg. Niet zelden worden daar onderwerpen besproken als ervaringen met het gebruik van de IV, business wensen en incidenten. Functioneel beheer is een ideale partner om actief deel te nemen aan gebruikersgroep overleggen van de SaaS-leverancier, in woningcorporatieland bestaat dit succesvolle gremium al jaren. Door actief deel te nemen kunnen de wensen van de diverse gebruikersorganisaties worden ingebracht. Functioneel beheer kan actief vertegenwoordiger zijn van de business wens en zo bepaalde ontwikkelingen en prioriteiten beïnvloeden.

Denk aan non-functionals.

In een omgeving met SaaS-applicaties zijn er meerdere leveranciers actief die allemaal zo een eigen deel uit het applicatielandschap voor hun rekening nemen en hun eigen dienstverlening erop nahouden. Dit vergt goed leveranciers- en contractmanagement en inspelen op relevante criteria als beschikbaarheid van de applicatie, performance, opslag van data, test managementinterfacestandaarden, beveiligingsprotocollen, privacy bescherming, architectuur (koppel- en integreerbaarheid met bestaande applicaties), schaalbaarheid (het makkelijk kunnen uitbreiden of aanpassen van de SaaS oplossing en het eenvoudig kunnen toevoegen / deactiveren van functies), exit-strategie en Escrow in onvoorziene omstandigheden bij leveranciers. Non-functional requirements waar je normaliter ook over nadenkt maar nog belangrijker worden bij uit handen geven van applicaties in een cloud omgeving.

Acceptatietesten blijft!

Je mag er vanuit gaan dat de leverancier haar software goed heeft doorgetest en allerlei quality checks heeft doorgevoerd. Functioneel beheer wil graag weten of de huidige applicatie nog steeds functioneert, koppelingen goed werken en de bedrijfsprocessen uitgevoerd kunnen worden. Ook of de applicatie een adequaat beschermingsniveau heeft en gegevensuitwisseling tussen diverse systemen nog steeds mogelijk is. Ook hierin vervult functioneel beheer een coördinerende en adviserende rol. Zodra er impact is schakelt het met de leverancier. Het is een farce te denken dat een functioneel beheer afdeling een uitlevering van een SaaS-leverancier niet kan tegenhouden, deze wil immers een nieuwe versie of release over de "schutting" deponeren. Informatiebeveiliging en privacy zijn immers zo default geworden dat een leverancier hier echt wel rekening mee heeft gehouden. Een extra toetsing hierop blijft echter wel noodzakelijk om vast te stellen of dit op orde is en voldoet aan het interne privacy- en security beleid. Als SingleSignOn (SSO) en Two Factor Authentication (TFA) de standaard zijn dan is het niet vreemd dat een SaaS-applicatie die daar niet aan voldoet niet wordt geaccepteerd. Als een systeem openstaat voor datalekken evenmin.

In wezen blijven reeds bestaande werkzaamheden voor functioneel beheer grotendeels gehandhaafd, echter de accenten verschuiven en de focus hiermee ook. Om dit goed in te bedden helpt een inventarisatie van het applicatielandschap en bewustzijn van de meerwaarde van functioneel beheer in een 'verSaaste' omgeving.

Tot slot wijzigt de rol van de functioneel beheerders. Zij verzamelen wensen, vertaalden die voor ontwikkelaars en testten zij de resultaten in een OTAP omgeving. Nu bespreken ze procesaanpassingen geïnitieerd door gewijzigde functies in SaaS-applicaties en bewaken zij de ontwikkelingen van de applicatie voor een zo goed mogelijk gebruik van de informatievoorziening.

Succes met het beheren en benutten van jouw SaaS-applicatielandschap!

