



EFQM-leden krijgen betere dienstverlening dankzij nieuwe weboplossing



www.ordina.be
+32 3 866 00 22
info@ordina.be

Dankzij een nieuwe weboplossing kan EFQM het contact met zijn leden verbeteren. Medewerkers hoeven niet langer bestellingen en aanvragen over publicaties en trainingen manueel te verwerken. Een webshop automatiseert de verwerking ervan in het SAP ERP-systeem en biedt tegelijkertijd een zeer interactieve interface aan de gebruikers. Ordina bouwde de nieuwe webtoepassing met Visual Studio Team System 2008 in combinatie met Team Foundation Server 2008 met als platform ASP.NET 3.5. Deze hulpmiddelen verhoogden de productiviteit van de ontwikkelaars bij Ordina. De technologie geeft EFQM ook heel wat flexibiliteit voor de toekomst. Windows Communication Foundation vormt een de communicatielaag tussen de webshop en de bestaande interne systemen.. EFQM is hiermee verzekerd van eenvoudige integratiemogelijkheden met andere toepassingen.

Overzicht

Land: België

Sector: Non-profit

Profiel

EFQM is een internationale non-profit organisatie die Europese organisaties helpt in het streven naar operationele uitmuntendheid. De organisatie heeft haar hoofdkwartier in Brussel en telt zo'n 700 leden. EFQM wisselt ondermeer informatie uit en organiseert trainingen. Het EFQM Excellence model, een gestructureerde methode om een inzicht te verkrijgen in het niveau van uitmuntendheid van een organisatie, geldt vandaag als referentie voor verbeteringsstrategieën.

Uitdaging

EFQM wilde zijn leden op een efficiënte manier informatie aanbieden om hen te helpen bij hun verbeteringsstrategieën. Men was op zoek naar een webtoepassing die de interactie met klanten verbeterde en tegelijk het gebruik van interne systemen optimaliseerde. De gebruikte technologieën moesten flexibel zijn en ook nieuwe mogelijkheden voor de toekomst garanderen.

Oplossing

Informaticapartner Ordina bouwde een webtoepassing met Visual Studio Team System 2008 in combinatie met Team Foundation Server 2008 en ASP.NET 3.5 als basisplatform. Deel van deze oplossing is een webshop die communiceert met het bestaande ERP-systeem. Hierdoor verdwijnen manuele verwerkingsprocessen.

Voordelen

- Geen manuele verwerking van bestellingen en aanvragen meer
- Meer tijd voor contacten met leden
- Flexibel aanpasbare toepassing die klaar is voor de toekomst
- Kwalitatieve toepassing door geautomatiseerde testcycli
- Zeer gebruiksvriendelijke en interactieve interface

Met een gloednieuwe webtoepassing kan EFQM zijn leden efficiënter diensten aanbieden en de bestaande interne systemen beter gaan gebruiken. De organisatie verkoopt ondermeer publicaties en organiseert bedrijfstrainingen over integrale kwaliteitszorg en streven naar organisationele uitmuntendheid. "De verwerking van bestellingen en aanvragen verliep lange tijd manueel, waardoor we heel wat tijd verloren met bijvoorbeeld het overtypen van gegevens", zegt Tod Anderson, IT manager bij EFQM. "Met onze webshop en de integratie in ons ERP-systeem, worden bestellingen nu automatisch verwerkt in onze back-office en kunnen we ook de opvolging van de trainingen beter organiseren." Microsoft-partner Ordina bouwde de nieuwe internetshop met Visual Studio Team System 2008 in combinatie met Team Foundation Server 2008 en ASP.NET 3.5 als basisplatform.

Interactieve pagina's maken was zeer eenvoudig

EFQM wilde een webtoepassing die niet alleen de interne processen automatiseerde, maar ook de gebruikerservaring voor de klanten optimaliseerde. De organisatie spiegelde zich aan Amazon.com waarbij gebruikers op een uiterst interactieve manier met de website kunnen werken. Met traditionele technologieën vroeg het bouwen van een interactieve website – met bijvoorbeeld snelle zoekfuncties – heel wat inspanningen. Ordina gebruikte daarom ASP.NET AJAX, een technologie van Microsoft, voor het ontwerp van interactieve webpagina's. "Vroeger was AJAX enkel een extensie in ASP.NET 2.0, vandaag is het standaard ingebouwd in Visual Studio 2008 en wordt het ondersteund vanuit het .NET Framework 3.5", zegt Gill Cleeren, software architect en lead developer bij Ordina. "We konden daarvoor heel wat interactiviteit inbouwen in de webwinkel. Het volstond om een aantal server controls op een pagina te plaatsen om al heel wat van de gevraagde functionaliteit te krijgen." ASP.NET AJAX zorgt er daarnaast ook voor dat de webtoepassing op alle internetbrowsers op eenzelfde manier wordt weergegeven, zodat alle bezoekers dezelfde gebruikerservaring krijgen.

Voor sommige interactieve elementen moest Ordina ook Javascript-code schrijven. Heel wat ontwikkelaars zagen daar vroeger tegenop omdat belangrijke ontwikkelfuncties niet beschikbaar waren in Javascript. "Dankzij Visual Studio 2008 kun je voortaan IntelliSense gebruiken in Javascript, en dat vereenvoudigt zeer sterk het schrijven van code. IntelliSense gaat in de achtergrond controleren van welk type variabelen zijn. Het stelt aan de ontwikkelaar enkel die *functies* voor die voor dat type beschikbaar zijn. IntelliSense geeft op die manier suggesties aan de ontwikkelaars, zodat ze er niet zelf naar op zoek moeten welke



“We winnen heel wat tijd en dus geld door het vermijden van manuele verwerking. Die tijd kunnen onze medewerkers steken in communicatie met onze leden. Met dit nieuwe systeem is onze informatica in ieder geval geen rem, wel een stimulans.”

Tod Anderson, IT manager bij EFQM

mogelijke functies er zijn”, legt Cleeren uit. Daarnaast heeft Visual Studio 2008 ook de mogelijkheid gekregen om JavaScript-code te debuggen. Dat kan op dezelfde manier als bij het ontwikkelen in C#. “Zowel de integratie met ASP.NET AJAX als de JavaScript-functies gaven ons de mogelijkheid om zeer snel en bijgevolg kostenefficiënt een zeer interactieve website te bouwen”, zegt Cleeren. “Dat was niet mogelijk zonder Visual Studio 2008.”

Het oog wil natuurlijk ook wat en daarom is de lay-out van een webshop een belangrijk aandachtspunt. In Visual Studio 2008 is het gemakkelijker dan ooit om de layout van webpagina's te verfijnen, weet Gill Cleeren: “Ook hier kunnen ontwikkelaars hun efficiëntie enorm verhogen. In Visual Studio 2008 kunnen we bijvoorbeeld op 1 scherm zowel de broncode als het design bekijken. Aanpassingen in de ene view worden meteen weergegeven in de andere,

waardoor je nog sneller het resultaat van je wijzigingen ziet.” Daarnaast is er ook de sterk verbeterde ondersteuning voor Cascading Style Sheets. Een ontwikkelaar kan meteen zien welke style sheets er actief zijn op een pagina met de CSS Style Manager en hoe een bepaald schermelement aan zijn uitzicht komt via de CSS Properties Window. Dat vroeg vroeger heel wat graafwerk in de code.

Flexibele integratie met bestaande systemen

Misschien wel het belangrijkste onderdeel van het project was de integratie van de webshop met de bestaande backofficesystemen. EFQM gebruikt een SAP-systeem. Heel wat informatie uit e-mails, faxen en brieven moest nog manueel overgebracht worden. Ordina koos voor de integratie voor Windows Communication Foundation (WCF) als tussenlaag tussen de webshop en de onderliggende systemen. Cleeren: “WCF haalt enerzijds data uit het SAP-systeem en

Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00 of bezoek www.microsoft.be/business/cases. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Voor meer informatie over Ordina, bel naar +32 3 866 00 22 of bezoek www.ordina.be.

Voor meer informatie over EFQM, surf u naar www.efqm.org.

Software and Services

Servers	Desktop Applications
Microsoft SQL Server 2005	Business Solutions
Developer Tools	Services
Microsoft Visual Studio 2008 Microsoft .NET Framework 3.5	Technologies

Windows

Partner

Ordina

brengt die over naar de webtoepassing, anderzijds schrijft het gegevens van binnenkomende orders weg naar SAP. Zonder veel extra code konden we communicatie tussen de verschillende systemen garanderen.”

Het nieuwe systeem is klaar voor de toekomst, meent Gill Cleeren: “Door gebruik te maken van een *Service Oriented Architecture* met WCF hebben veranderingen weinig impact. Stel dat EFQM morgen beslist om de interne systemen te wijzigen, dan hoeven wij geen nauwelijks wijzigingen in onze toepassing uit te voeren.” Dankzij het .NET Framework is de toepassing ook eenvoudig uitbreidbaar en klaar voor groei. EFQM is ook verzekerd van eenvoudige integratiemogelijkheden met andere toepassingen als Microsoft CRM.

Kwaliteit aan een lagere kostprijs

In een ontwikkelproject streeft Ordina steeds absolute kwaliteit na. “Team Foundation Server 2008 is daarbij een belangrijk hulpmiddel”, zegt Gill Cleeren. “Dankzij de ingebouwde Continuous Integration-functie, waarbij regelmatig de volledige code wordt gebouwd en getest, zijn we op elk moment zeker van de kwaliteit van de code. Vroeger was het opzetten van Continuous Integration veel werk voor onze ontwikkelaars. De functie zit nu standaard ingebakken in Team Foundation Server zodat het opzetten van bijvoorbeeld *nightly builds* kinderspel wordt.” Tod Anderson is zeer opgetogen met de aanpak van Ordina: “Voor mij is vooral het eindresultaat en de flexibiliteit belangrijk. Technologie evolueert te snel om het zelf allemaal te kunnen opvolgen. Ordina heeft mij steeds een goed inzicht gegeven in hun aanpak en hoe die EFQM kon vooruithelpen.”

Alle nieuwe hulpmiddelen in Visual Studio 2008 en Windows Communication Foundation verhoogden de productiviteit van de ontwikkelaars bij Ordina. “Zelf winnen we ook heel wat tijd en dus geld door het vermijden van manuele verwerking”, geeft Tod Anderson aan. “Die tijd kunnen onze medewerkers steken in communicatie met onze leden. We zullen in de toekomst onze dienstverlening zeker uitbreiden en meer en meer het relatiebeheer met onze leden professionaliseren. Met dit nieuwe systeem is informatica in ieder geval geen rem, wel een stimulans.”

Microsoft[®]