



De IT-architecten

IT inzetten voor de business

Een IT-architect denkt na over de mogelijkheden voor business en IT. Zo typeert

Frans Bosman zijn functie. Zijn collega Bert Bastenhof is het daarmee eens: "Je

volgt de technische ontwikkelingen en concretiseert die voor de business."

Beiden werken als IT-architect bij de Rabobank en houden zich de laatste tijd

bezig met applicatie-integratie.

Bert Bastenhof is IT-architect bij de eenheid Betalen & Sparen, Frans Bosman bij Effectendiensten van Rabobank Nederland. Bastenhof is afgestudeerd wiskundige en volgde allerlei cursussen op bedrijfseconomisch gebied, naast zijn werk bij de bank.

Bosman deed HTS Informatica en begon zijn carrière bij de bank op de marketingafdeling. Die combinatie van IT en business noemt hij een gouden greep. De IT-architect moet immers beide terreinen kennen, wil hij de technische ontwikkelingen kun-

nen volgen en beoordelen of ze nuttig zijn voor het bedrijf.

Een goed IT-architect is nieuwsgierig, vinden beide heren. Ze besteden veel tijd aan research en noemen het koppelen van de resultaten daarvan aan de bedrijfsvoering het mooiste van hun functie. "Ik vind het erg leuk om met bedrijfsstrategie bezig te zijn", zegt Bosman. Er kan veel binnen de Rabobank, omdat het een coöperatieve bank is met een grote vrijheid voor de afzonderlijke onderdelen. Dat maakt de organisatie slagvaardig. Aan de andere kant kunnen IT-ontwikkelingen in verschillende eenheden ook verschillende kanten opgaan, wat met het oog op integratie natuurlijk niet positief is. Bosman en Bastenhof noemen dit een nadeel van hun functie. "Bij de invoering van een nieuw idee is de techniek eigenlijk nooit een probleem", zegt Bastenhof. "Maar wel het op één lijn krijgen van de partijen in het bedrijf, het inrichten van de organisatie en de procedures. Mensen willen wel, daar ligt het niet aan. Maar we werken nu eenmaal in een grote organisatie." "En daar kan de stroop soms dik zijn", voegt Bosman toe.

Integratieslag

Zoals bij zoveel grote organisaties zijn de systemen van de Rabobank productgericht. Zodra men een nieuw product lanceerde, werd hiervoor een sterk samenhangende set modules gebouwd. Nu men de klant beter en sneller wil helpen, is een slag naar



Bert Bastenhof (rechts): "Bij de invoering van een nieuw idee is de techniek eigenlijk nooit een probleem. Maar wel het op één lijn krijgen van de partijen in het bedrijf, het inrichten van de organisatie en de procedures."



integratie gaande. Zodat de bankmedewerker niet in drie systemen hoeft in te loggen voordat hij een klant aan de balie kan helpen. En zodat de klant die via internet zijn bankzaken regelt, een overzicht krijgt van al zijn producten en vanuit één scherm transacties voor al die producten kan doen. Behalve een klantgerichte inrichting van de automatisering, wil het bedrijf ook meerdere kanalen benutten om de klant te bedienen (multichannel). Ook daarvoor is het nodig dat de informatiesystemen worden ontkoppeld van de presentatie van gegevens. Bert Bastenhof: "Hierdoor kunnen meerdere schermen, of het nu de pc van de baliemedewerker is of een i-Mode-toestel, gegevens uit diverse systemen aanroepen. Als je multichannel gaat werken, is het ook nodig om procesondersteuning in te zetten. Als op meerdere plaatsen gegevens worden ingevoerd, wil je immers controleren of dat goed gaat. Hiervoor hebben wij deze architectuur ontwikkeld." Bastenhof laat een schema zien. De onderste laag bestaat uit de applica-

ties, daarboven is een tussenlaag waarmee drie blokken zijn verbonden: interactie, processturing en integratie. Interactie is de presentatie en navigatie voor de gebruiker, de processturing bewaakt de handelingen en het blok integratie verzorgt de koppelingen met de informatiesystemen van de andere eenheden van de Rabobank. De bank wilde niet sleutelen aan de applicaties zelf. "Al onze ontwikkelaars kennen de huidige platforms, die meestal zijn geprogrammeerd in Cobol. We wilden daar niet ineens Java invoeren", zegt Bastenhof.

Solide leverancier

De andere eenheden van de bank zijn ook bezig met applicatie-integratie en hierover is onderling nauw overleg. Integratie en klantgericht werken vereisen immers samenwerking. Bovendien wil men kiezen voor dezelfde techniek. De uiteindelijke keuze voor de leverancier was een strategische keuze, vertelt Bosman. "Het is wel duidelijk dat Java 2 Enterprise Edition de taal is voor integratie. Je wilt als grote organisatie die techniek

afnemen van een partij met een gevestigde naam, die de huidige malaise kan overleven. Bij ons ging de keuze tussen IBM en BEA en hun producten Websphere en Weblogic." De keuze viel uiteindelijk op Websphere. Voor de processturing is onder andere naar IBM MQ workflow gekeken. Workflowtechnologie ondergaat echter momenteel de nodige veranderingen, die beide IT-architecten met interesse volgen. "We wachten de nieuwe ontwikkelingen bij IBM af. Dragonfly zit ingebakken in Websphere, maar waarschijnlijk pas in versie 5. Als het kan en nodig is, dan kopen we die versie", zegt Bastenhof.

Toen het architectuurvoorstel was goedgekeurd, selecteerde Betalen & Sparen de techniek om een proef uit te voeren. Met deze proef wilde men laten zien dat de architectuur werkte. Zoals gezegd koos men voor IBM Websphere voor het interactie-element, MQ workflow van IBM voor de processturing en maakte men met behulp van Websphere webservices voor het verkeer tussen de applicaties en de tussenlaag. Welke techniek gebruikt gaat worden voor het berichtenverkeer met applicaties van andere eenheden, wordt nog onderzocht. De proef met de techniek verliep naar wens. "De proefapplicatie ondersteunde een kredietaanvraag van een klant. Normaal gesproken moet dat via de bank, in deze proef kon de klant het zelf aanvragen. In dat proces was zoveel mogelijk geautomatiseerd, zoals de verschillende toetsingen. Uiteindelijk kreeg de klant via e-mail of SMS het besluit van de bank toegezonden."

Nu de proef is gelukt, is een programmaorganisatie opgericht voor de invoering van de nieuwe architectuur. Het is een omvangrijk traject.



Frans Bosman: "Het spanningsveld tussen een korte-termijnoplossing en de inzet voor de lange termijn is in ons werk van alle tijden. Maar de techniek heeft wel een grote vlucht genomen. Tegenwoordig kunnen dingen die we vroeger niet mogelijk achtten."

"Want het gaat niet alleen om de techniek, maar ook over organisatie, opleidingen, gevolgen voor beheer en exploitatie, gevolgen voor de systeemontwikkelmethodiek. Zo wordt een set constructieprincipes voor te bouwen technologie vastgelegd en richten we interne expertisegroepen op die advies geven over de inzet van Java, Cobol, MQ en de gevolgen voor onze verschillende platforms."

Systeemontkoppeling

Rabobank Nederland Effectendiensten is al verder met de ontkoppeling van de diverse systemen. Frans Bosman vertelt dat de back-office sterk verschilt van de front-office: aan de voorkant is de dynamiek groot (diverse producten, interactie met de klant), aan de achterkant gaat het om snelle en massale verwerking van orders en betalingen. Effectendiensten verzorgt primair deze back-office voor de diverse klanten van de bank. Dat zijn naast klanten van de Rabobank de klanten van andere labels binnen de Rabobankgroep. Momenteel worden ook back-officewerkzaamheden uitgevoerd voor de Friesland Bank, een bank die geen onderdeel uitmaakt van de Rabobank-familie. Dit maakt deel uit van de strategie om de back-office multilabel te maken en daardoor onder andere een groter ordervolume te verkrijgen. "Een groter ordervolume betekent dat de vaste kosten gespreid kunnen worden over meer eenheden. Daardoor kan de kostprijs van het individuele product dalen." De back-officefuncties zijn realtime en online gekoppeld met de front-officesystemen van de verschillende labels door middel van een servicelaag.

Het kopen van aandelen, handelen op de beurs en uitkeren van dividend zijn allemaal handelingen in een keten die gebaat is bij snelheid. Het



Bert Bastenhof: "Als je multichannel gaat werken, is het ook nodig om procesondersteuning in te zetten. Wanneer op meerdere plaatsen gegevens worden ingevoerd, wil je immers controleren of dat goed gaat."

meeste gebeurt dan ook geautomatiseerd, inclusief allerlei controles. "Als je bijvoorbeeld ongedekte opties koopt, dan mag dat alleen als er een bepaald bedrag op de rekening staat die het eventuele verlies kan opvangen. Zo'n check wordt automatisch uitgevoerd. We willen zo min mogelijk handjes aan onze operationele processen. Alles moet zoveel mogelijk geautomatiseerd gebeuren."

Tussen front- en back-office herkent de bank inmiddels een derde laag: de multilabellaag. De verschillende labels stellen ieder hun eigen eisen: de klant van de Rabobank krijgt een seintje per e-mail of SMS, terwijl de Friesland Bank zelf zijn klanten op een andere manier wil inlichten. Dit moeten de systemen van Effectendiensten mogelijk maken. "Hier ontwikkelen we componenten voor, die we in de keten 'klikken'", zegt Bosman. Effectendiensten heeft de applicatielaag al losgekoppeld van de interactie en

heeft webservices ontwikkeld voor het aan elkaar koppelen van de realtime en online processen. Andere ontwikkelingen, zoals de inzet van workflow, onderzoeken ze samen met Betalen & Sparen. Er zijn kortom voldoende ontwikkelingen om het vak van IT-architect boeiend te houden. Bosman en Bastenhof volgen ze al vanaf het eind van de jaren zeventig. Krijgen ze in hun werk soms een déjà-vu gevoel? "Ja", beamen ze lachend. Bastenhof: "Een goede ontwikkelaar schreef altijd al diverse modules, die je uit elkaar kon trekken." "En het spanningsveld tussen een korte-termijnoplossing en de inzet voor de lange termijn is ook van alle tijden", voegt Bosman toe. "Maar de techniek heeft wel een grote vlucht genomen. Tegenwoordig kunnen dingen die we vroeger niet voor mogelijk hadden gehouden."

Marieke Vos

Marieke Vos is freelance journaliste.