



thema

ABZ biedt interactieve webservices ter verbetering van bedrijfsprocessen.

Het is vooral actief in de financiële wereld en de automotive branche, besteedt tegenwoordig ook het schrijven van de software uit en test en beheert alle services op afstand. Het bedrijf begon al in 1998 met webservices en hoewel die begintijd niet gemakkelijk was, heeft het de zo opgebouwde voorsprong behouden. Software Release Magazine sprak met CEO Gerrit Schipper over onder meer webservices, EAI, offshore ontwikkeling en outsourcing.

Van hard wired naar loosely coupled

Het relaas van een webservice-pionier

ABZ is in 1997 opgericht om de krachten te bundelen van een aantal bedrijven die zich richtten op het verminderen van de complexiteit van bedrijfsprocessen en het optimaliseren ervan. Het groeide uit tot een belangrijk zakelijk dienstverlener in Nederland, met name in de financiële sector. Tot het einde van 2003 waren de aandelen van ABZ in handen van een vijftigtal bedrijven, waaronder alle grote verzekeringsmaatschappijen met activiteiten in Nederland. In december van dat jaar werd overeenstemming bereikt met het Amerikaanse Automatic Data Processing Inc. (ADP) om ABZ-aandelen over te nemen.

Het feit dat de aandelen tot voor kort in handen waren van veel van de afnemers, bracht een aantal voordelen met zich mee. Het bedrijf kreeg daardoor expliciet de opdracht om technologisch voorop te lopen. Technische experimenten konden bij ABZ beter worden uitgevoerd dan bij grote verzekeringsmaatschappijen. Een belangrijk tweede voordeel was het feit dat het bedrijf invloed kon uitoefenen op het ontwikkelen van branchestandaarden.

Schipper: 'Sinds jaar en dag spelen wij een belangrijke rol op het gebied van standaardisatie voor de verzekeraars. Op het gebied van de technische standaardisatie – wij zijn een van de eersten geweest die EDI tot een succes hebben gebracht – maar ook processtandaardisatie. We hebben daarom in een heel vroeg stadium die EDI-tabellen kunnen omzetten in XML-tabellen. Vervolgens zijn we naar XBRL gegaan, de business reporting language. Bovendien konden wij voorschrijven dat de softwareontwikkelaars zich daaraan moesten houden. Dus die standaardisatie hebben we al vrij vroeg

af weten te dwingen omdat onze branche daarachter stond'

OUTSOURCING *ABZ was zijn tijd ver vooruit, wat niet altijd even gemakkelijk was. Klanten hadden IT-afdelingen van soms wel vierduizend personen en gebruikten heel grote applicaties.*

Schipper: 'Ga die afdelingen maar eens uitleggen dat we die applicatie in twaalf kleine units gaan stoppen. De raad van bestuur begrijpt wel dat het een enorme besparing is wanneer ik uit een applicatie het stukje *billing* weet te halen. Wanneer het als een aparte applicatie gaat draaien, kan het daar gebruikt worden maar ook nog in twaalf andere processen. Maar we hebben aan de IT-afdelingen in de branche behoorlijk wat opvoeding moeten geven.'

Een business service provider werd tot dan toe gezien als iemand die de totale applicatie inclusief mensen volledig overnam (business process outsourcing).

Schipper: 'Daar stond men bij kernapplicaties toch wat huiverig tegenover. Niet zozeer voor het geval dat het outsourcen op zich mis zou gaan. De angst was meer dat men zelf geen zeggenschap meer zou hebben over zo'n kernapplicatie, wanneer business processen zouden veranderen. Wij hebben toen medio 2002 de filosofie geïntroduceerd van het opbreken van je business proces in kleinere activiteiten en het opbreken van je applicatie in kleinere subapplicaties. Ons advies is dan: source vervolgens niet die totale applicatie uit, maar ga kijken wat van belang is. Wanneer *billing* strategisch van belang is, moet je dat onderdeel van je



Gerrit Schipper, CEO van ABZ: 'We hebben aan de IT-afdelingen in de branche behoorlijk wat opvoeding moeten geven'

applicatie niet outsourcen, dat is duidelijk. Maar die andere stukken wel. Dat worden dan business services, en die doen wij.'

In de praktijk komt het zelfs voor dat ABZ zorgdraagt voor alle aspecten van een bepaalde applicatie, terwijl er nog steeds geen sprake is van business proces outsourcing.

Schipper: 'Die verzekeraar bepaalt nog altijd óf en zo ja in welke volgorde ze gebruik maken van die processen. Vandaag wil men bijvoorbeeld in het schadeproces absoluut de hele schade gecalculeerd hebben. Dan heb je een hele grote schade-applicatie verdeeld over heel veel kleine stukjes en één zo'n stukje is een calculatie-engine. Over drie jaar sluit zo'n verzekeraar een deal met een schadeherstelketen: ongeacht het schadebedrag wordt het voor een vast bedrag van € 1.000,- gemaakt. Zou hij zijn totale business proces hebben geoutsourced, dan had hij er niets meer aan kunnen veranderen, dan had hij die claimafhandeling per claim ingekocht. Nu zegt hij heel eenvoudig: die activiteit schadeberekening neem ik niet meer van je af, die betaal ik niet meer. Je moet wel ineens heel anders gaan

programmeren en heel anders gaan nadenken. Java heeft ons qua techniek wat geholpen, maar verder zijn we redelijk uniek in Nederland. We draaien ook miljoenen transacties op jaarbasis.'

FACTOR HONDERD *Het product is een dienst, maar de kern ervan is gewoon software.*

Schipper: 'Er moest natuurlijk heel veel software gemaakt worden. Voor een fraudecheck kun je moeilijk in duizenden databases gaan kijken, daarvoor moet er een applicatie gebouwd worden. Dat deden we oorspronkelijk zelf, en dat besteden we steeds meer uit. Wij zijn goed als logistieke dienstverlener. We hebben onze netwerken verkocht, computers doen we al niet meer, ook voor het bouwen van de software hebben we partners. Die partners zijn ieder voor zich goed op één specifiek terrein. Wij maken er dan uiteindelijk dienstverlening van, doordat wij weer samenwerken met ASP's waar die applicatie gehost wordt. Soms is dat software off the shelf, soms is dat maatwerk. Daarbij is de software van Mercury heel goed van dienst gekomen, want dat moet bijna on the fly gebouwd en getest worden. Bij

de optimalisatie van de technologie hebben we bovendien Mercury's Business Technology Optimisation gebruikt.'

De eerste webservice-applicaties waren bijzonder traag. Hoe is ABZ daarmee omgegaan?

Schipper: 'Als we kijken naar online applicaties dan draaien die een factor honderd langzamer dan op je eigen pc. Toen wij met de eerste online applicaties begonnen, de schadecalculatie voor een beschadigde auto, wilde niemand dat accepteren. Het duurde twee minuten voordat de schade gecalculeerd was en terug kwam. Men had dus extracten op de pc's bij de verzekeraars, waar enorme stukken uit onze database stonden met alle onderdelenprijzen. Op die manier duurde het dan maar dertig seconden in plaats van twee minuten. Totdat de netwerken, de processors en de technieken van het verschaffen van informatie zo goed werden dat je die aggregatie heel snel kon doen. De kosten van het distribueren van data zijn vele malen groter geworden, dan de kleine vertraging die je hebt tussen het on en off line calculeren.'

WEBSERVICES EN OFFSHORE *Het integreren van applicaties behoort tot de kernactiviteiten van ABZ. Hoe ziet dat er technisch uit?*

Schipper: 'Wij hebben al in 1998 de beslissing genomen om op webservices technologie over te gaan. Toen was dat hier nog nauwelijks bekend, men sprak hier nog nauwelijks over internet, laat staan over webservices. Ik had er echter al in de Verenigde Staten mee kennis gemaakt. Terugkomende in Nederland in '97 heb ik ze hier geïntroduceerd. De webservicetechnologie zegt dat applicaties in onderdelen, op verschillende plaatsen kunnen staan, mits ze goed geïntegreerd zijn. Op die manier kun je heel modulair bouwen. We hebben ook gekeken naar de sweatshops in India. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat die alleen interessant zijn voor hele grote applicaties die je heel goed definieert. Die laat je daar bouwen en hier draaien. Maar als je gaat naar de webservicetechnologie die processen ondersteunt, dan is het de moeite niet. Dan heb je hoogwaardige softwareontwikkelaars nodig, bijna architecten. Ontwikkelaars die modules kunnen creëren en zich daarbij heel goed kunnen houden aan de conventies voor het creëren daarvan. Ze moeten ook goed kunnen samenwerken.'

Er moeten in 1998 ook webservices geschreven zijn, die helemaal niet met elkaar konden communiceren.

Schipper: 'Klopt, maar daar praat je over relatief kleine stukken applicatie, die je zeker in de begintijd van webservices vaak bijna hardwired aan elkaar moest koppelen. In die tijd waren er namelijk nog nauwelijks



'Sweatshops in India zijn alleen interessant voor hele grote applicaties die je heel goed definieert'

standaarden. Je moet dan ook de bereidheid hebben om op het moment dat die webservice klaar is er al weer afscheid van te nemen. Dat kan ook veel gemakkelijker. Bij een complete applicatie, een enorm groot project van veertig miljoen en vele manjaren ga je aan het eind van de rit niet meer zeggen: "dit is weggooisoftware". Het voordeel van webservices is: daar kun je het je wel permitteren om het af te schrijven. Dat sluit ook goed aan bij het inzicht dat je geen project meer doet van

Vervolgens zijn we keihard uit onze softwareontwikkeling gestapt

drie jaar, want tegen de tijd dat het af is, zijn er zoveel parameters veranderd in je aannames, dat je onverantwoord bezig bent.'

ABZ ziet projectmatig werken als voorwaarde. Er wordt gewerkt met Prince 2 en met ITIL.

Schipper: 'Het releasebeleid is daar van cruciaal belang geworden. We hebben het tot een van de speerpunten verheven binnen dit bedrijf om onze software library goed toegankelijk te maken, goed gedocumenteerd.'

MONTEREN MET DE MUIS Met name tegen de verplichting om de geschreven software te documenteren hadden vele ontwikkelaars bezwaren. Niet alle ontwikkelaars konden zich in die nieuwe filosofie vinden, en als gevolg daarvan is de groep ontwikkelaars nogal verjongd. Ook aan partners stelt ABZ nu andere eisen. Zij moeten volgens dezelfde filosofie kunnen werken.



'Er ontstaat straks een heel interessante discussie over de vraag of pakketten nog wel interessant zijn'

Op het gebied van het schrijven en vooral verkopen van software voorziet Schipper grote veranderingen.

Schipper: 'Het is buitengewoon interessant om te zien wat er ontstaat bovenop Websphere. De savvy's van deze wereld hebben al een hele library met een stuk F&A, een stuk HRM enzovoorts. Die monteren met de muis het hele businessproces en bij wijze van spreken wordt het op de achtergrond gecompileerd en het draait. We zijn nog niet zover, maar het gaat wel gebeuren. Dat zal een

Dat is ook de reden waarom wij uit de softwareontwikkeling gestapt zijn. Eerst zijn we uit de pure netwerken gestapt, dat moet je aan netwerkspecialisten overlaten. Vervolgens zijn we keihard uit onze softwareontwikkeling gestapt, dat moet je aan software specialisten overlaten. Er ontstaat straks een heel interessante discussie over de vraag of pakketten nog wel interessant zijn. Het modulaire denken gaat de hele softwarewereld nog harder treffen dan ze op dit moment denken. Daar zijn wij van overtuigd. Dat kun je alleen maar bijhouden als je testtools en je methodes er klaar voor zijn.'

VOORKANTJE *In het begin moet er voor ABZ een tijd geweest zijn, waarin mainframe applicaties via EDI en later XML en webservices geïntegreerd zijn in nieuwere applicaties. Welke problemen bracht dat met zich mee?*

Schipper: 'Bij in webservices gewrapte applicaties heb je twee soorten. Je hebt services die niet meer onderhouden worden. Die werken, daar is een voorkantje aan gezet en dat gaat allemaal prima. Er zijn echter ook services die wel onderhouden worden. Het probleem ligt daar in het muteren van informatie. Vaak wordt er dan een nieuwe applicatie gebouwd die helemaal gebaseerd op webservices. Voor de bevraging gaat men naar de oude mainframeapplicatie. Nieuwe records worden al op de nieuwe omgeving gezet. Er wordt helemaal niet meer gemuteerd op de oude omgeving, op het moment dat er een bevraging plaatsvindt wordt dat record gekopieerd naar de nieuwe omgeving. Dan worden daar de mutaties aangemaakt en zo kleedt men langzaam over de jaren die oude applicatie uit.

De migratie van de oude applicatie naar de nieuwe is erg kostbaar, en bovendien onzinnig. Er zit veel informatie in die nooit meer bevraagd zal worden. Waarom zou je al die kosten maken voor migratie, terwijl je te maken hebt met een levensverzekering waarin geen enkele mutatie in twintig jaar optreedt? Laat die maar zitten. De tijd dat men zei, we hebben enorme problemen met het herschrijven van al onze mainframe applicaties, is helemaal voorbij. Dankzij webservices en de wrappers daaromheen kun je daar gewoon mee omgaan, maar in wezen is het iets wat langzaam uitgekleeft gaat worden. Dat heeft heel wat rust gebracht. Er zijn echter nog steeds bepaalde dingen waar je niet aan moet komen. Het betaalproces bijvoorbeeld. Dat zijn zulke complexe grote applicaties. Het draait, dus dat moet je dan gewoon laten staan. Maar er gaan andere betaalmethoden komen, en dan verdwijnen dat soort zaken gewoon langzamerhand. Dat gaat misschien nog wel tien jaar duren, maar ik denk dat men wat voorzichtiger is geworden met de uitspraak: "het kan niet".'

Tekst en fotografie: Dré de Man

Dat zal een enorme omwenteling voor traditionele softwarebedrijven met zich mee gaan brengen

enorme omwenteling voor traditionele softwarebedrijven met zich mee gaan brengen. Die moeten absoluut niet meer in pakketten gaan denken, maar zich afvragen: "waar ben ik goed in, dan kan ik daar mijn slag slaan". Ik heb daar voorbeelden van gezien in de V.S., dat gaat echt gebeuren. Dat is een fascinerende ontwikkeling.