

Praktijkcase bij Alfam Consumer Credit Nederland

IN ENKELE JAREN VAN HANGMAP NAAR SOA

Het invoeren van een Service Oriented Architecture (SOA) verloopt niet altijd als het door veel aanbieders voorgespiegelde proces met een bewust doorlopen traject. Het gebeurt regelmatig dat een organisatie met vraagstukken rond migratie of nieuwbouw wordt geconfronteerd die vervolgens blijken uit te monden in een SOA-project. Zo ook bij Alfam Consumer Credit Nederland. Dat maakt de ervaringen die hierbij zijn opgedaan — zo mogelijk — nog interessanter.

Door Robbert Hoeffnagel

Het is niet direct een 'household name': Alfam Consumer Credit Nederland. Toch is het bedrijf uit Bunnik al jaren actief op wat in de financiële wereld 'de intermediaire markt voor consumptief krediet' heet, maar dan als organisatie die als een soort shared service center optreedt voor een concern dat wél grote bekendheid geniet: Fortis Bank. "Alfam is een financiële verwerkingseenheid van Fortis Bank", vertelt Wim Wennekes, hoofd van de afdeling business support en information services. "Het bedrijf heeft tot taak de aanvragen voor consumptief krediet te beoordelen en de kre-

dieten te beheren. Deze aanvragen komen binnen via tussenpersonen en het kantorennetwerk van Fortis Bank."

Het bedrijf telt in totaal 130 medewerkers, waarvan circa 25 zich met ICT en business support bezig houden. "In 2000 hebben wij door een externe partij KAS+ laten bouwen", legt informatiemanager Ton Rijnders uit. 'KAS' staat voor krediet applicatie systeem. Het is gebouwd in Visual Basic 6 en gebruikt als onderliggende database SQL Server. De applicatie is bedoeld als - wat wij noemen - mid-office voor aanvragen. Mid-office wil in dit geval zeggen dat de aanvraag al wel is ingediend, maar dat er nog geen sprake is van een formeel contract met de klant. Het gaat in die fase vooral om het verzamelen van de juiste informatie en de juiste documenten en om het beoordelen van de kredietwaardigheid van de klant."

Lessons learned

- Doe eerst een PoC (Proof of Concept).
- Werk hieraan met een multidisciplinair team.
- Niet alles in één big bang maar breng de nieuwe architectuur (SOA) en BPM in productie in hapklare brokken.
- Probeer zoveel mogelijk like-for-like te implementeren, zonder veel nieuwe functionaliteit toe te voegen.
- Granulariteit van SOA-services is een discussie die met name de business moet voeren.
- Vertaal de implementatie van SOA en BPM naar concrete doelen.

Hangmappen

Daarvoor vonden de belangrijkste handelingen in deze fase van een kredietaanvraag nog geheel handmatig plaats. "Letterlijk met hangmappen", licht Rijnders toe. 'KAS+' was dan ook een grote stap vooruit en niet alleen omdat we er bruikbare managementinformatie uit konden halen, maar vooral ook omdat we met scorecards konden gaan werken."

"Bovendien drong op een gegeven moment bij ons het besef door dat KAS+ ook een prima basis zou kunnen zijn voor een workflow systeem dat de taken op een gestructureerde manier aan onze medewerkers zou kunnen aanbieden. Dat werd nodig omdat het aantal aanvragen dat wij te verwerken kre-



Ton Rijnders, Mikel Hendriks en Wim Wennekes hebben zich bij Alfam Consumer Credit Nederland beziggehouden met het SOA-project.

gen in de loop van de jaren sterk is gegroeid. Zouden we op de oude manier blijven werken, dan zouden de kosten eveneens sterk gaan toenemen.”

“We hebben vervolgens een onderzoek gedaan naar de mogelijkheden om daadwerkelijk met workflow aan de slag te gaan”, vertelt Mikel Hendriks, manager architecture & quality assurance. “Die zoektocht bracht ons onder andere langs Staffware en Microsoft BizTalk. Om een aantal interne redenen - waaronder de prijs van dit soort tools - hebben we toen besloten om een volwaardige implementatie van workflow nog even te laten zitten, maar voor een tussenstap te kiezen.”

Kopie trekken

Een van de redenen voor deze tussenstap was dat er binnen Alfam besloten was om een nieuw initiatief in de automarkt op te zetten. Bovendien kwam moedermaatschappij Fortis Bank met het verzoek om KAS+ breder uit te rollen naar het kantorennetwerk. Hendriks: “Dit verzoek van Fortis Bank betekende dat we eerst even goed moesten kijken hoe wij de functionaliteit van KAS+ aan een substantieel groter aantal gebruikers beschikbaar zouden kunnen stellen.”

Rijnders: “We hebben toen een pragmatische keuze gemaakt die ons uiteindelijk op het pad van SOA heeft gebracht. Door een kopie te maken van KAS+ en deze onder de naam AutoKAS als een separate applicatie aan de nieuwe groep van gebruikers aan te bieden, konden we zonder ingrijpende aanpassingen ook voldoen aan het verzoek van de moedermaatschappij.”

Maar daarmee zat Alfam natuurlijk wel met twee separate applicaties die functioneel gezien weliswaar gelijk waren, maar die nu als twee toepassingen onderhouden en verder ontwikkeld zouden moeten worden. Rijnders: “Dat klopt. Maar daar kwam een stap die we eerder in het kader van het workflow-project hadden gezet ons te hulp. We hadden - zoals

reeds gezegd - besloten om voorlopig toch maar niet een workflow-pakket aan te schaffen, maar eerst een tussenstap te zetten. Binnen KAS+ bleek het namelijk mogelijk om fasen of stappen te onderscheiden. ‘Statussen’ zijn we dat intern gaan noemen.”

‘End of life’

KAS+ is een applicatie waarmee het gehele mid-office proces kan worden ondersteund. Het business proces wordt dus in zijn geheel door één ICT-toepassing ondersteund. “Bij het ontwikkelen van KAS+ is uiteraard eerst het gehele mid-office proces in stappen uitgewerkt. Daarna zijn deze stappen in software ondergebracht, maar helaas wel ‘hard coded’. Dat laatste is lastig, maar het betekent in iedere geval wel dat de applicatie op zich in een aantal logische brokken is opgedeeld.”

Ook Microsoft droeg nog bij aan de invoering van SOA bij Alfam. Hendriks: “Dat heeft te maken met het feit dat Microsoft besloot de ondersteuning voor VB6 te staken. Daarmee kregen we dus nog een extra stimulans om de onderhoudbaarheid en de toekomst van AutoKAS als client/server applicatie en KAS+ - dat we toen reeds als webapplicatie aan externe gebruikers aanboden - onder handen te nemen.”

“Wat we eigenlijk wilden”, vertelt Rijnders, “was het opknippen van deze applicaties in logische stukken - zeg maar ‘services’. Waar die knippen precies gezet moesten worden, konden we vinden doordat in de applicaties dus sprake is van statussen: momenten waarop in de applicatie een bepaalde cruciale tussenstand wordt bereikt. Zeg maar een overgang van het ene functionele brokstuk naar het andere. Deze services zouden soms een-op-een van Visual Basic overgezet moeten worden naar een nieuw platform - bijvoorbeeld .Net. Maar in andere gevallen zou het ook verstandig kunnen zijn om eerst nieuwe functionaliteit toe te voegen.”

Enterprise Service Bus

Deze functionele services zouden vervolgens met elkaar en met andere applicaties moeten kunnen communiceren, zodat een toepassing een service kan aanroepen, de ene service gebruik kan maken van een andere, het resultaat van bewerkingen die binnen een service plaatsvinden beschikbaar gesteld kunnen worden aan andere applicaties en services en dergelijke. Rijnders: "We hadden hiertoe inmiddels gekozen voor de technologie en de tools van Tibco. Dus op het moment dat we een dergelijke functionele brok over wilden brengen van Visual Basic naar wat ik maar het 'stateless model' ben gaan noemen, kunnen we dus werken met de tools van Tibco of kiezen voor .Net van Microsoft."

Doordat ook een applicatie die bedoeld is als ondersteuning van het mid-office proces voor financial lease-contracten bij het project werd betrokken, kon men binnen Alfam aan de slag met drie toepassingen die stap voor stap konden worden omgezet naar het eerder genoemde stateless model. Voor de communicatie tussen de services leverde Tibco een enterprise service bus.

Foto: Arjen van den Berg



Ton Rijnders, informatiemanager bij Alfam Consumer Credit Nederland.

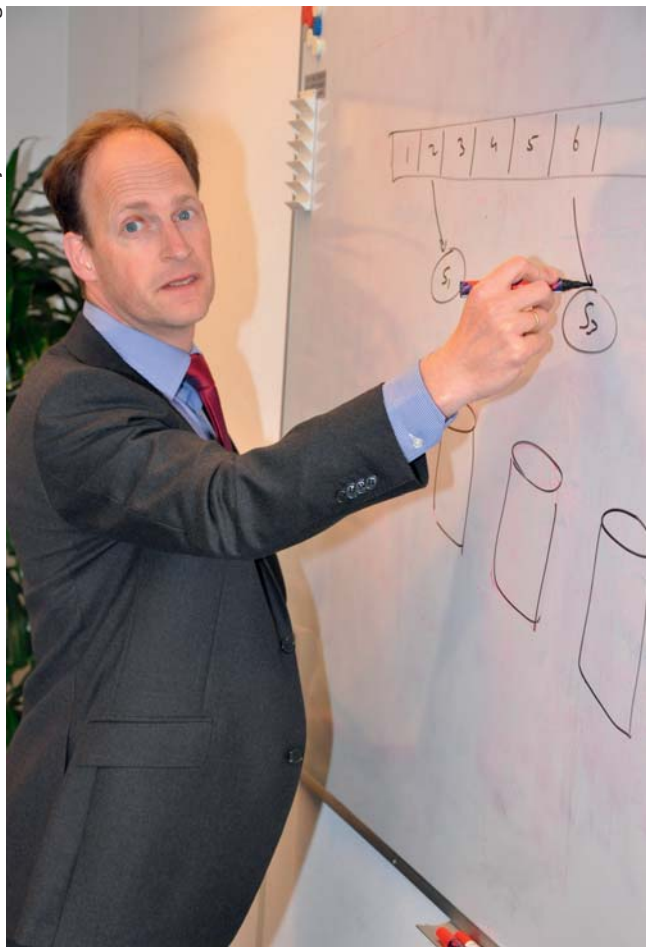
Het eerste brokstuk dat uit de bestaande applicaties werd gelicht, is de communicatie met BKR. Het gaat hierbij om de aanvraag van gegevens die Alfam doet bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel. "Dat lijkt misschien een redelijk eenvoudige te realiseren service, maar schijn bedriegt: het is technisch noch functioneel een eenvoudige interface. Tegelijkertijd is het wel een voor de hand liggende service om mee te beginnen, om de eenvoudige reden dat nagenoeg iedere applicatie in de financiële wereld op een gegeven moment wel een aanvraag voor gegevens naar Tiel stuurt."

Zes services

Deze BKR-service is inmiddels gereed. Net als nog vijf andere services, waaronder EVA (Externe Verwijzing Applicatie, een zwarte lijst voor misbruik van identiteitsgegevens), VIS (Verificatie Identiteit Systeem, een systeem voor gestolen identiteitsbewijzen) en Chordiant (voor geautomatiseerde acceptatie van aanvragen en gebouwd in dit voor het beheren van business rules bedoelde pakket). Het gaat hierbij in veel gevallen om bestaande functionaliteit die 'like for like' is overgezet. Of zoals SOA-aanbieders het vaak aanduiden: functionaliteit die uit de bestaande applicatie is gelicht en nu als services worden aangeboden.

Wat betekent dit in de praktijk voor bestaande applicaties als KAS+ en AutoKAS? Is deze functionaliteit ook daadwerkelijk uit de bestaande toepassingen 'gelicht'? Wennekes: "Nee, de programmacode staat voor een belangrijk deel nog steeds gewoon in de bestaande applicaties. Alleen wordt deze code nu niet meer aangeroepen. Doordat we de eerder genoemde 'knippen' hebben gezet op wat wij dus statussen noemen, kunnen we op dat soort punten in de applicatie ook zonder veel problemen aangeven dat de applicatie niet de oude code moet aanroepen, maar zich via de service bus tot de externe service moet wenden. De Visual Basic-applicaties blijven dus

Foto: Arjen van den Berg



Wim Wennekes, hoofd van de afdeling business support en information services.

gewoon intact, alleen staat bepaalde programmacode nu - als het ware - 'uit'. Bovendien hebben we afgesproken dat er bij nieuwe functionaliteit geen gebruik meer wordt gemaakt van Visual Basic. In principe wordt nieuwe functionaliteit nu als een aanroepbare service toegevoegd."

Alfam heeft nu zes of zeven services 'in de lucht'. Hoe gaat het beheer daarvan in zijn werk? Hendriks: "Wanneer - zoals bij ons - sprake is van een handvol services, dan kunnen de betrokken medewerkers nog prima onthouden wat er allemaal speelt rond iedere individuele service. Dat wordt natuurlijk anders als dit aantal verder gaat groeien. Wij zijn dan ook een warm voorstander van SOA governance, alleen is het moment van invoeren van een formele tool hiervoor bij ons nog niet aangebroken."

Inbreng business

Wie de situatie binnen Alfam goed beschouwd, komt al snel tot de ontdekking dat SOA tot nu toe vooral een ICT-aangelegenheid is geweest. Rijnders: "Dat klopt inderdaad. Wij zijn erg tevreden over SOA, maar dan hebben we het eigenlijk uitsluitend over de techniek. Het hele idee achter SOA is voor ons een belangrijk hulpmiddel gebleken om de bestaande techniek aan te passen, te moderniseren zo je wilt. Functioneel gezien is er nog niet veel veranderd. Voor de gebruikers is SOA tot nu toe dan ook eigenlijk een min of meer onbekend fenomeen. Het maakt voor hen immers echt niet uit of die BKR-check nu vanuit Visual Basic-code of via een of andere SOA-service tot stand komt."

Natuurlijk zijn er wel degelijk voordelen die ook voor de business relevant zijn. De vraag is alleen wel, erkent Rijnders, of de gebruikersorganisatie dit ook als zodanig ervaart. "Dat wij nu meer en meer met een stateless model werken, betekent bijvoorbeeld ook dat eventuele fouten in een programma veel sneller opgelost kunnen worden. Is dat een business-voordeel? Ja. Maar ziet de business dat ook zo? Waarschijnlijk niet. Want daar redeneert men toch vaak dat het de IT-afdeling was die de fout gemaakt heeft, "dus hoezo moeten wij blij zijn dat zij de door hen zelf gemaakte fouten nu sneller kunnen verhelpen?"

"Het is dus belangrijk dat we een soort kritische massa aan services in het leven roepen die ons vervolgens in staat stelt om veel sneller nieuwe applicaties of wijzigingen in toepassingen te kunnen doorvoeren. Dan zal de business SOA ongetwijfeld wél gaan ervaren als winst, omdat zij dan veel sneller over nieuwe of aangepaste ICT-systemen kunnen beschikken, zodat zij soepel kunnen inspelen op kansen in de markt."

Softwareversies

Een van de bij SOA-projecten altijd weer terugkerende punten van discussie komt hierbij eveneens om de hoek kijken: granulariteit. Met andere woorden: hoe groot of klein maken we individuele services? Kan die complexe BKR-service bijvoor-



Mikel Hendriks, manager architecture & quality assurance.

beeld niet veel beter worden opgesplitst in een reeks van kleine services waardoor de complexiteit afneemt en het onderhouden of aanpassen sneller en goedkoper kan plaatsvinden? Hendriks: "Dat is een kwestie van voortschrijdend inzicht. En daar hoort ook heel duidelijk de business een inbreng in te hebben. Wij denken dat het niet alleen maar een technische afweging moet zijn die bepaald hoeveel functionaliteit we in een service onderbrengen. Er zijn ongetwijfeld zake-lijk gezien goede argumenten aan te geven waarom we soms beter voor een iets kleinere en soms voor een iets uitgebreidere service zullen moeten kiezen."

Natuurlijk, zegt Rijnders, moet de business een nadrukkelijke bijdrage leveren aan de discussie over granulariteit. "Maar tegelijkertijd constateer ik ook dat het werken met een service oriented architecture toch heel duidelijk technisch van aard is. Misschien is dat een kwestie van tijd. De discussie rond SOA gaat nu nog heel vaak over onderwerpen als de versies van de onderliggende softwaresystemen die ieder weer hun invloed hebben op het beheer en onderhoud. Momenteel moet ik vaststellen dat er een zeer grote ICT-component zit in SOA."

Robbert Hoeffnagel is freelance journalist.