

Serviceoriëntatie: hoe vertel ik het mijn baas?

Onlangs schreef ik hier over de noodzaak van het veranderen van de mind(set) van de architect/ontwikkelaar om goed om te kunnen gaan met serviceoriëntatie: zowel met het concept als met de technologie. Maar dat impliceerde dat die architect/ontwikkelaar al werkte aan projecten waarin serviceoriëntatie centraal staat en dat de opdrachtgever allang overtuigd was van het nut ervan. En dat was eigenlijk een stap te ver. Eerst moet het de baas duidelijk worden dat serviceoriëntatie meer is dan de zoveelste ICT-hype en dat het in het belang van hem zelf en zijn organisatie is om deze technologie ruimhartig te omarmen en toe te passen. Maar hoe doe je dat als enthousiaste ICT-er? Hoe overtuig je een argwanende digibee?

Over dit onderwerp heb ik onlangs een boekje geschreven met de titel "Service Oriëntatie en ICT". De digitale versie van het boekje is te vinden op de site van het .NET Magazine: www.microsoft.nl/netmagazine11. In dat boekje benader ik serviceoriëntatie vanuit een andere hoek dan je wellicht gewend bent. Service Oriëntatie (SO) vindt niet zijn oorsprong in de ICT, maar in de maatschappij en het bedrijfsleven. Binnen de ICT nemen we meer en meer het model van maatschappij en bedrijf over. Niet omdat we dat leuk vinden, maar omdat economische en sociale wetmatigheden en technologische ontwikkelingen ons die kant opduwen. In dit artikel geef ik een korte samenvatting van het boekje.

De wereld bestaat uit services. We zien in maatschappij en bedrijf een aaneenschakeling van dienstverleners en dienstafnemers, in het klein en in het groot. Mensen en bedrijven zijn inventief in het bedenken en vervolgens opvullen van de gaten in de (diensten)markt: de dienstverleners. En mensen en bedrijven zijn in toenemende mate bereid om werkzaamheden uit te besteden: de dienstafnemers. Welk huishouden verzorgt vandaag de dag zijn eigen interieur? Welk bedrijf zijn eigen catering, beveiliging of salarisadministratie?

Het toenemende aanbod van en de vraag naar diensten is niet van de ene op de andere dag ontstaan. Het is een natuurlijke ontwikkeling en steunt op een aantal economische en sociale wetmatigheden rondom het verdelen van werk: wat doe ik zelf, wat laat ik doen, wat levert het op en hoe bestuur ik het geheel? Omdat de wereld steeds complexer wordt en de veranderingen steeds sneller gaan, richten bedrijven zich meer en meer op hun kerncompetenties. Daarop kunnen ze zich nog onderscheiden en blijvend verbeteren. De rest van het werk besteden ze uit. Zo ontstaat een verfijnde procesketen 'van zand tot klant' en daarin duiken weer bedrijven die zo'n keten omarmen en zorgen voor de optimale afstemming (lees: orkestratie) van de onderdelen in die keten. Dus in die keten heb je twee rollen: specialist of orkestrator. En een bedrijf speelt een van beide rollen. Omdat de werkelijkheid altijd iets complexer is dan het pure model, heb je ook bedrijven die beide rollen spelen. Overigens is dit een ontwikkeling van honderden, zonet duizenden jaren.

De ICT is een jong vakgebied en de technologische ontwikkelingen gaan erg snel. Waar de maatschappij duizenden jaren en het bedrijfsleven honderden jaren over hebben gedaan, daar doet de ICT het in een paar tiental jaren. Van de eerste, monolithische mainframes waarin alle onderdelen door dezelfde fabrikant werden vervaardigd, springen we in korte tijd naar het hedendaagse sterk gemodulariseerde en gedistribueerde ICT-landschap. Dat proces heeft zich in hooguit veertig jaar tijd voltrokken.

En we staan nu op het punt om de principes van serviceoriëntatie – specialisatie, uitbesteding en orkestratie – ook voor de ICT-applicaties te gaan doorvoeren: heel natuurlijk en heel noodzakelijk. Applicaties hebben als doel de bedrijfsvoering te ondersteunen, maar die bedrijfsvoering komt steeds meer in beweging. Het maken van nieuwe of aangepaste applicaties kost veel tijd en geld. Dan is het veel effectiever en efficiënter om applicaties dynamisch samen te stellen uit beschikbare standaard services; net zoals volgens serviceoriëntatieprincipes ingerichte bedrijven veel sneller op veranderingen kunnen inspelen dan monolithische, statische bedrijven.

Dit vereist wel een andere inrichting van de ICT en een andere ICT-aansturing. ICT is voor de meeste bedrijven het tweede strategische middel – na de mens – om de missie en doelstellingen te bereiken. In dat geval zijn investeringen in een reorganisatie van het ICT-landschap en de ICT-besturing net zo noodzakelijk als investeringen in de groei van mensen.

Het goede nieuws is dat de ICT-industrie het met elkaar eens is over de richting die de ICT-applicatie moet opgaan. Er zijn veel standaarden in ontwikkeling die de samenwerking tussen de oplossingen van verschillende leveranciers bevorderen. Webservices is de verzamelnaam van al die technologieën rondom de opsplitsing van en betere samenwerking tussen applicaties en services. Applicaties die zijn opgezet met behulp van webservices-technologie zijn dus niet alleen servicegeoriënteerd, maar ook nog gestandaardiseerd. Microsoft is de grootste leverancier van softwaretechnologie en heeft zijn softwarestrategie afgestemd op de webservices-standaarden.

Microsoft realiseert zich dat de herinrichting van het ICT-landschap naar serviceoriëntatie niet iets is dat met een paar eenvoudige gereedschappen of producten is uit te voeren. Het vereist een geïntegreerde aanpak en verschillende op elkaar afgestemde technologieën. In het aanbieden van die aanpak en het leveren van die technologieën staat Microsoft voorop. Maar het kan en wil dat niet alleen doen. Al dertig jaar lang is Microsoft een bedrijf dat een ecosysteem vormt waarbij anderen – partners op het gebied van hardware, software en consulting & integratieservices – stevig helpen bij het voortbouwen op het platform dat Microsoft biedt.

Dik Bijl
Architect Advisor Microsoft Nederland