

DIGITAL TRANSFORMATION

CIO als algoritme-master

Digitale transformatie staat op de agenda van bijna iedere CIO. Wat houden deze woorden in? Eigenlijk dekt digitale transformatie niet de lading. 'Digitaal' beschrijft het middel, maar niet het doel. 'Transformatie' suggereert een tijdelijke overgang, waarna je 'getransformeerd' zou zijn en dus 'digitaal' bent. Digitale transformatie is echter vooral een nieuwe manier van denken.

Digitale transformatie beslaat de overgang van ondernemingen om ultiem mens- en klantgericht te gaan werken – in plaats van enkelvoudig product- of dienstgericht. Het gaat hierbij om het combineren van technologieën, software en data tot nieuwe slimmere diensten en producten. Natuurlijk deden we dit altijd al, maar nu kan het analytischer en in realtime, middels nieuwe (software)technologieën, en vooral ook met betere experience. We zien de noodzaak voor transformatie: onze klanten verwachten meer voor minder, zoeken de intelligentie, het gemak en de kwaliteit. We zeilen scherper aan de wind met onze business, daarnaast gaat het sneller. Wat vandaag een slimme dienst of product is, is morgen alweer legacy.

Platformdenken

Digitale transformatie wordt vaak gezien vanuit outside-in, dus met name vanuit de klant-kant. Echter, als je naar binnen kijkt,

naar je eigen IT-organisatie: kun je daar ook digital transformation mogelijk maken? Kun je ultiem klantgericht werken, en je IT-diensten op een slimmere manier leveren? Geen reactief beheer, maar software gebruiken om de IT-operatie geautomatiseerd te laten verlopen, als een goed geoliede en voorspelbare fabriek. En analytics gebruiken om de IT proactief te maken, slimmer realtime te alerten, en te leren van de omgeving zelf. Met alle voordelen voor de business van dien.

Wat voor platform is nodig om deze digital transformation binnen de IT-organisatie mogelijk te maken? Dat is een software- en analyticsplatform dat de configuraties van alle IT-componenten managet. Een platform dat mensen de middelen geeft om de IT-productielijn aan te passen, te simuleren, beter te maken – zonder dat ze direct diep onder de motorkap bezig zijn. Een robotplatform dat de operator helpt de configuratie van de IT-machine te besturen en te verbeteren.

Hiervoor is veel nodig: robotisering, stekkeren op de vele IT-halfabricaten en voortdurend metrieken vergaren over wat er gebeurt binnen het platform en daarbuiten. Het vaststellen van een 'uncluttered' en situationele view op het landschap, voortdurend lerend en voorspellend.

Software en analytics

Een dergelijk platform wordt gedragen door software en analytics. Software zorgt voor gecontroleerde besturing van het platform. Je kunt het zien als een produc-

tielijn die bediend wordt door een robot. En die robot wordt weer bediend door een operator – lees: de softwareman, die de robot (het platform) bestuurt middels recepten. Analytics zorgt ervoor dat de robot steeds slimmer wordt. De 'analytics correlator' is het brein van het platform, hier zorgt machine learning voor het lerend vermogen van de robot. De operators trainen de algoritmes van het platform.

“EEN ROBOTPLATFORM HELPT DE OPERATOR DE CONFIGURATIE VAN DE IT-MACHINE TE BESTUREN EN TE VERBETEREN”

CIO-transformatie

Digital transformation van IT-diensten betekent iets voor de rol van de CIO. Hij of zij wordt softwaremanager die vanuit een DevOps-gedachte zijn diensten geautomatiseerd en met analytics onder controle houdt. Dingen gaan dan beter en allemaal tegelijk: responsetijd, flexibiliteit, security en niet te vergeten het kostenniveau.

PETER SCHEPERS is CEO van Itility en in 2014 winnaar van de TIM Award voor Most Innovative Leader.