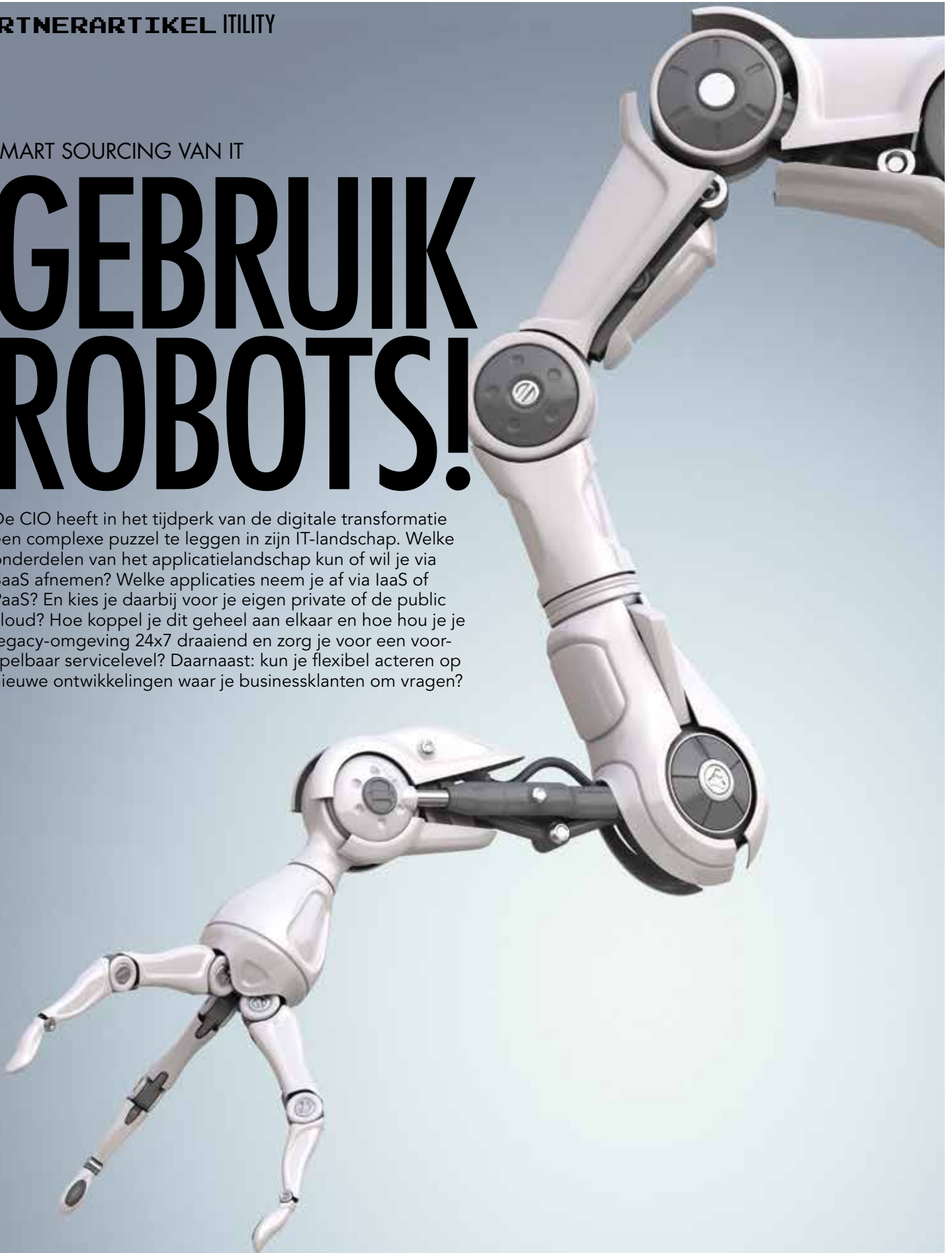


SMART SOURCING VAN IT

GEBRUIK ROBOTS!

De CIO heeft in het tijdperk van de digitale transformatie een complexe puzzel te leggen in zijn IT-landschap. Welke onderdelen van het applicatielandschap kun of wil je via SaaS afnemen? Welke applicaties neem je af via IaaS of PaaS? En kies je daarbij voor je eigen private of de public cloud? Hoe koppel je dit geheel aan elkaar en hoe hou je je legacy-omgeving 24x7 draaiend en zorg je voor een voorspelbaar servicelevel? Daarnaast: kun je flexibel acteren op nieuwe ontwikkelingen waar je businessklanten om vragen?



Als CIO moet je antwoorden hebben op al deze vragen. Onze stelling is dat dit kan als je inzet op automatisering en analytics – dus software en datascience toepassen in je eigen IT-domein om op alle puzzelstukken grip te houden. Dat betekent alle onderdelen zien als *gesourcet*, en daarbovenop automatisering. Daarmee bereik je daadwerkelijke smart sourcing.

Startpunt

Enterprises worstelen voortdurend met het onder controle houden van hun IT. Waar het aan schort, is dat we geen grip krijgen op de grote aantallen mensen die de nog grotere aantallen configuraties wijzigen. Tijdens operatie of project, vaak bewust en soms onbewust, binnen de eigen organisatie of erbuiten. Naast de controlewens is er de druk van het steeds sneller willen doorvoeren van innovatieve wijzigingen op het landschap.

We weten eigenlijk niet echt wat er binnen onze IT-omgevingen gebeurt. De productielijn loopt met horten en stoten; we zijn een aanzienlijk deel van de tijd bezig met het bewaken, corrigeren en bijstellen van de technische settings van de IT-omgeving – de configuratie.

Het traditioneel vastleggen van deze vele settings is onbegonnen werk; het effect van aanpassingen is vaak onvoorspelbaar. Gevolg is een laag kwaliteitsniveau en IT-fabrieken met veel mensen die vooral actief zijn met het repareren van de machine in plaats van innovatie.

Mindset

Vanuit de functionele behoefte van de eindgebruiker zijn we druk met de software- en hardware-halfabricaten. Halfabricaten worden geleverd door cloudproviders, reguliere IT-dienstverleners of door interne afdelingen. We assembleren de halfabricaten door middel van configureren. Eenmaal in productie laten we configuraties echter teveel los, waardoor we al snel met kwaliteitsissues te maken krijgen vanwege 'kapotte' producten ten gevolge van wijzigingen binnen en buiten de omgeving. Waarom laten we dit gebeuren? Waarom laten we dit gebeuren? Waarom denken we juist in onze IT-wereld dat producten niet kapotgaan? Hoe mooi zou het zijn als we strak grip op het geheel zouden kunnen houden en daarmee al dat herstelwerk kunnen omzetten naar sneller innoveren binnen onze business?

Robotgestuurd

Wat voor platform is daar voor nodig? Een platform dat de configuraties onder controle houdt, over alle IT-componenten heen en wat hiermee de einddienst definieert. Een platform dat mensen de middelen geeft om de IT-productielijn aan te passen, te simuleren, beter te maken – zonder dat ze direct zelf 'laag' op configuratieniveau bezig zijn. Een platform dus dat het configuratiemanagement uniform maakt en automatiseert voor alle IT-onderdelen. Een platform dat voortdurend interpreteert wat er gebeurt binnen het IT-landschap, ondersteund door machine-learningoplossingen. Een *uncluttered* en situationele view op het landschap, voortdurend lerend en voorspellend hoe het IT-landschap zich gedraagt en hoe het verbeterd kan worden in de brede zin van het woord. Als je het zo bekijkt: een IT-robot.

“MET HET PLATFORM BEREIK JE DIGITAL TRANSFORMATION IN IT-OPERATIONS”

Een dergelijk platform wordt gedragen door software en analytics, maar vooral door de mensen die het platform bedienen. Mensen die continu het landschap ontwikkelen vanuit een visie om dingen beter te maken, in plaats van mensen die werken vanuit een perspectief van herstelwerk.

Platform

Het platform integreert met de *target*: de IT-omgeving. Maar het platform moet breder kunnen werken – zoals bijvoorbeeld in de context van IoT, of elk ander technologiesysteem, met of zonder hardware, binnen of buiten je bedrijfsmuren. Met Itility Cloud Control (ICC) hebben we een dergelijk platform ontwikkeld – met het oog op een radicale vereenvoudiging van IT-operations en continue innovatie. Een op supply-chainmanagement gebaseerde implementatie bestaande uit operators, software, analytics practices en

softwarediensten van diverse traditionele en non-traditionele ecosystemen.

Het fundament is *as-code, always*. Met code en recepten besturen we de IT-systemen, net zoals een fabriekslijn bestuurd wordt door een robot. Met de operator (lees: softwareman) die op zijn beurt de robot bestuurt. Een andere opzet dan we gewend zijn in de reguliere IT-operations. De robot neemt het traditionele onderhoudswerk binnen het platform over.

Ecosysteem

Het platform ondersteunt het smart-sourcingbeleid van de gebruiker. Meerder principes staan daarbij centraal. Allereerst de focus op voortdurend en iteratief innoveren. Verder de focus op alles besturen via de robot, en op het stellen dat het targetsysteem nooit 'af' is. Er zijn immers voortdurend wijzigingen, ook in de sourcing.

Hiervoor is een sterk modulaire opbouw noodzakelijk: software- of cloudcomponenten dienen eenvoudig vervangen te kunnen worden indien ze niet meer voldoende flexibiliteit bieden of te duur zijn. Dit kunnen traditionele componenten zijn, zoals closed-sourcesoftware, maar ook open-sourcecomponenten of cloud-diensten. Ook hier helpt de software; deze is de lijm tussen de componenten.

Implementatie

De huidige implementatie van het platform bestaat uit diverse softwarecomponenten: een *infra-as-code*-translatielaag, een api-laag en de analytics-correlator: het brein van het systeem.

Daarnaast het meest belangrijke: de mensen die het platform besturen en slimmer maken, de analyticsexpert en de operator. Deze operator is de nieuwe system-admin: een DevOps-rol met een sterke softwareachtergrond. Alles noodzakelijk om met robots de configuraties van de target-IT-omgevingen te kunnen besturen.

Met het platform bereik je digital transformation in IT-operations. Smart sourcing vanuit het design, een eerste stap naar het einde van onze traditionele ITIL-gebaseerde IT-operations. ✘

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