

Robotgestuurd platform houdt de configuraties onder controle

Smart sourcing in IT

In het huidige tijdperk van digitale transformatie hebben we een complexe puzzel te leggen. Welke onderdelen van het applicatieland-schap kun of wil je via SaaS afnemen? Welke applicaties komen in aanmerking voor IaaS of PaaS en kies je daarbij voor je eigen private cloud of de public cloud? Hoe koppel je dit geheel aan elkaar en hoe houd je je legacyomgeving 24x7 draaiend? Hoe zorg je voor een voorspelbaar servicelevel? Last but not least: kun je wel flexibel inspelen op nieuwe ontwikkelingen waar de businessklanten om vragen?

Mijn stelling is dat je deze vragen alleen kunt beantwoorden als je inzet op automatisering en analytics. Pas software en datascience toe in je eigen IT-domein om alle puzzelstukjes geordend te houden. Door alle onderdelen te zien als 'gesourcet' en te kiezen voor verregeande automatisering, bereik je pas daadwerkelijk smart sourcing.

STARTPUNT

Grote ondernemingen worstelen voortdurend met het onder controle houden van hun IT. Ze krijgen maar geen grip op de grote aantallen gebruikers die de nog grotere aantallen configuraties in de operatie of tijdens projecten wijzigen. Dit gebeurt vaak bewust en soms onbewust, binnen de eigen organisatie of buiten de organisatie. Naast de behoefte aan controle is er de druk van het steeds sneller willen doorvoeren van innovatieve wijzigingen in het IT-landschap. Steeds vaker schuiven we de hete aardappel door naar externe partijen (outsourcing) of we kopen de zoveelste sexy tool die belooft dit probleem op te lossen.

We weten eigenlijk niet echt wat er op onze IT-omgevingen gebeurt en hoe deze geconfigureerd zijn. 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 de vele instellingen is onbegonnen werk gebleken. Het effect van aanpassingen is vaak onvoorspelbaar. Het gevolg is een laag kwaliteitsniveau. In onze IT-fabrieken zijn veel mensen vooral heel druk met het repareren van de machine in plaats van met innovatie. Als er veel ge-outsourcet is, komt nog een extra werklast op de schouders van onze mensen te liggen. Ze zijn voortaan ook verantwoordelijk voor besturing en regie.

MINDSET

Vanuit de functionele behoefte van de eindgebruiker zijn we druk met de software- en hardwarehalffabricaten. Halffabricaten worden geleverd door cloudproviders (private en publiek), reguliere IT-dienstverleners of door interne afdelingen. We assembleren de halffabricaten door middel van configureren.

Eenmaal in productie laten we de configuraties echter te veel los. Hierdoor krijgen we al snel met kwaliteitsissues te maken vanwege 'kapotte' producten als gevolg van wijzigingen binnen en buiten de omgeving. Waarom laten we dit gebeuren? Waarom denken we juist in onze IT-wereld dat producten niet kapotgaan? Hoe mooi zou het niet zijn als we het geheel strak in de greep zouden kunnen houden en regie hebben over onze leveranciers. Verlost van al dat herstelwerk kunnen IT'ers worden ingezet om sneller te innoveren voor onze business. Wat voor platform hebben we daarvoor nodig?

ROBOTGESTUURD

We hebben behoefte aan een platform dat de configuraties onder controle houdt, over alle IT-componenten en leveranciers heen. Met de gedefinieerde einddienst in het achterhoofd. Een platform dat mensen de middelen geeft om de IT-productielijn aan te passen, te stimuleren, beter te ma-

ken – zonder dat ze direct zelf 'laag' op configuratieniveau bezig zijn. Een platform dus dat het configuratiemanagement uniformeert en automatiseert voor alle IT-onderdelen. Een platform dat voortdurend interpreteert wat er gebeurt binnen het IT-landschap, ondersteund door machine learning. Een platform dat een 'uncluttered' en situationele view geeft op het landschap. Een platform dat voortdurend leert en voorspelt hoe het IT-landschap zich gedraagt en hoe het verbeterd kan worden in de brede zin van het woord. Inderdaad, we hebben het over een IT-robot.

Een dergelijk platform wordt gedragen door software en analytics, maar vooral door de mensen die het platform bedienen. Mensen die continu ontwikkelen aan het landschap vanuit een visie om dingen beter te maken, in plaats van mensen die werken vanuit een perspectief van herstelwerk. Het platform integreert met de 'target': de IT-omgeving. Maar het platform moet breder kunnen werken, bijvoorbeeld in de context van IoT, of elk ander netwerk, technologiesysteem, met of zonder hardware, binnen of buiten de eigen bedrijfsmuren.

Het fundament is 'as-code, always'. Met code en recepten besturen we de IT-systemen, net zoals een fabriekslijn bestuurd wordt door een fysieke robot. Met de operator (lees: softwareman) die op zijn beurt de robots bestuurt. Dit is een andere opzet dan we gewend zijn in de reguliere IT-operations. De robot neemt het traditionele onderhoudswerk binnen het platform over. Dit resulteert in een radicale vereenvoudiging van IT-operations, waardoor tijd vrijkomt voor continue innovatie.

SMART SOURCING

Zo'n platform ondersteunt het smart-sourcingbeleid van de gebruiker. Meerdere principes staan centraal. De focus ligt op voortdurend en iteratief innoveren. We besturen alles via de robot. Het targetsysteem is nooit 'af', er zijn voortdurend wijzigingen, ook dus in de sourcing. Daarom is een

sterke 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 opensource-componenten of clouddiensten. Ook hier helpt de software; deze is de spreekwoordelijke lijm tussen de componenten.

IT-robot luidt het einde van onze traditionele, op ITIL gebaseerde IT in

IMPLEMENTATIE

Een implementatie van het platform moet bestaan uit diverse softwarecomponenten: een 'infra as code'-translatielaag, een API-laag en de analytics correlator als het brein van het systeem. Het zijn de mensen die het platform besturen en slimmer maken: de analytics expert en de operator vervullen hierbij de hoofdrol. Deze operator is de nieuwe system admin; hij of zij heeft een sterke softwareachtergrond en vervult een DevOps-rol. Dat is allemaal noodzakelijk om met robots de configuraties van de target-IT-omgevingen te kunnen besturen.

Hiermee bereik je digitale transformatie in IT-operations. Smart sourcing vanuit het design is een eerste stap op weg naar het einde van onze traditionele, op ITIL gebaseerde IT-operations.

Peter Schepers is CEO bij Itility. Schepers heeft als ondernemer in 2014 de TIMMIE-award gewonnen voor 'Most innovative leader'.