

Knowledge sheet KIOSK Service Model

KIOSK versterkt Business

Organisaties moeten inspelen op de veranderde vraag van de markt. En voldoen aan nieuwe wet- en regelgeving. Ze moeten zich buigen over zaken als customer intimacy, multichannel klantbenadering, operational excellence, time-to-market en optimaliseren van bedrijfsprocessen. En nadenken over hoe applicaties te integreren in processen, hoe kosten te reduceren en hoe de IT-systemen te integreren met die van hun handelspartners. Ze moeten ook hun prestaties verbeteren. Geen geringe opgave. Wat de verbeteringen betreft, die waren de afgelopen jaren niet revolutionair te noemen. Oorzaken daarvoor zijn onder andere dat in de organisaties processen met IT-systemen zijn verweven. Hierdoor is een hoog niveau van complexiteit ontstaan die organisaties verstart en onvoldoende flexibiliteit biedt om adequaat op trends en ontwikkelingen in te spelen. Het aanpassen van IT systemen of inpassen van standaard softwarepakketten gaat moeizaam omdat alles met alles samenhangt. Steeds vaker wordt het huidige IT landschap gezien als struikelblok bij veranderingen. De IT kosten op het gebied van ontwikkeling en beheer rijzen de pan uit. Het wordt steeds moeilijker voor IT afdelingen om het tempo bij te houden en kwaliteit te kunnen blijven leveren tegen steeds lagere kosten, terwijl de business managers klagen dat ze hun informatie niet op tijd krijgen om hun processen adequaat te kunnen besturen.

Welke oplossing biedt Atos Origin voor een organisatie om toch slagvaardig te zijn?

Het antwoord op deze vraag luidt: Het KIOSK Service Model, kortweg KIOSK genoemd. Maar KIOSK alleen als een technologie implementeren is niet voldoende. De mogelijkheden van deze technologie kunnen alleen benut worden als een organisatie haar focus verlegt en haar gedrag verandert. Om slagvaardig te kunnen zijn moet een organisatie wendbaar en flexibel zijn. Dat zijn twee verschillende begrippen. Wendbaarheid is het vermogen om processen op het juiste moment en op de juiste manier ingericht te hebben om de gewenste effecten te bereiken. Flexibiliteit is het vermogen om mensen en middelen te richten om wendbaarheid te bereiken.

Hoe bereik je dat met KIOSK?

De kern van KIOSK is ontkoppeling. Hoewel die ontkoppeling op verschillende lagen plaatsvindt, is het in bedrijfskundig opzicht interessant dat ontkoppeling de verwevenheid tussen IT systemen en

bedrijfsprocessen substantieel vermindert. Om te veranderen hoeft een organisatie die haar IT systemen conform het KIOSK Service Model heeft ingericht veel minder of soms zelfs géén IT systemen meer te bouwen of te herbouwen. Veelal kan de gewenste verandering gehaald worden uit de benutting van bestaande functionaliteit uit bestaande IT systemen. Processen zijn te wijzigen zonder IT systemen te veranderen. KIOSK biedt de mogelijkheden om functionaliteit in de vorm van logica én gegevens uit verschillende IT systemen te ontsluiten. Niet alleen uit de eigen IT systemen, maar ook uit die van anderen, zoals leveranciers, klanten en basisregisters. Zo kunnen processen worden voorzien van de benodigde functionaliteit om te kunnen reageren op bijvoorbeeld ontwikkelingen bij concurrenten.

Zijn er ook neveneffecten?

Naast wendbaarheid en flexibiliteit kan KIOSK een substantiële verlaging van de Total Cost of Ownership van IT middelen opleveren. Kosten worden bespaard doordat processen worden aangepast zonder dat de IT systemen hoeven te worden gewijzigd. Bepaalde activiteiten voor systeemontwikkeling, testen en implementatie behoeven niet te worden uitgevoerd. Kosten zijn ook te besparen door de applicatieportfolio te optimaliseren.

Hoe gaat dat laatste?

De processen moeten gefaciliteerd worden door functionaliteit die optimaal is verdeeld over een applicatieportfolio bestaande uit eigen IT systemen én mogelijk uit IT systemen van derden. Vijf stappen zijn te nemen die leiden tot verlaging van de kosten van een applicatieportfolio. Stap 1: Maak een plan voor de ondersteuning van processen met functionaliteit (services). Stap 2: Voorzie de processen, desnoods deelprocessen, stapsgewijs van de benodigde logica uit de procesvormingslaag. Beoordeel bij elke stap van welk IT systeem of IT systemen de functionaliteit nodig is om de processen te ondersteunen. Stap 3: Analyseer welke applicaties gesaneerd kunnen worden omdat ze niet meer gebruikt worden. Deze applicaties waren dan meervoudig in de applicatieportfolio aanwezig. Stap 4: Optimaliseer verder door de verdeling van de functionaliteit over de IT systemen te verbeteren. Sommige IT systemen leveren voor de volle 100 procent hun functionaliteit aan processen, terwijl andere IT systemen maar voor een fractie worden gebruikt.

Ook voor deze IT systemen moet evenwel de volle 100 procent aan licentie-, exploitatie- en beheerkosten worden betaald. Stap 5: Bekijk of het mogelijk is open source IT systemen te implementeren als vervanging van closed source IT systemen.

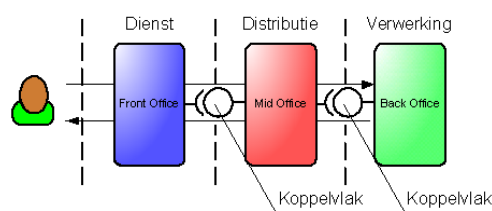
Met besparen alleen worden de prestaties niet verbeterd. Wat moet er nog meer gebeuren?

Business betekent een bedrijf of organisatie voeren. En dat betekent dat doeltreffend én doelmatig klanten bereikt moeten worden. Het denken over en het besturen van prestaties van organisaties is aan het veranderen richting netwerkorganisaties. Om slagvaardig en financieel vermogen maximaal te benutten, moet de focus op business en proces worden gericht in plaats van op IT systemen. De focus op business houdt in dat de aandacht wordt gericht op hoe een organisatie antwoord geeft op de vraagontwikkeling vanuit de klant. De focus op proces richt de aandacht op de manier waarop processen vorm moeten krijgen om de vraagontwikkeling vanuit de klant te kunnen beantwoorden. KIOSK geeft deze focus en dan krijg je betere prestaties.

Hoe krijgt KIOSK in de praktijk bij een organisatie gestalte?

Het krijgt gestalte in de vorm van twee belangrijke lagen die als ontkoppelingsmechanisme tussen enerzijds de IT lagen van een organisatie en anderzijds tussen de processen van organisatie worden geschoven. Wat betreft de wendbaarheid gaat het om een laag waarmee processen vorm worden gegeven conform de eisen van slagvaardigheid. Met deze procesvormgevingslaag (orkestratielaag) worden processen niet alleen ontworpen maar ook operationeel gesteld. Er wordt dus niet alleen een processchema gemaakt, maar ook de logica die nodig is om het proces operationeel te stellen en (in de vorm van een service) direct achter het ontwerp hangt. Hierdoor kan ook het ontwerp werkend worden aangeboden op bijvoorbeeld het intranet of internet. Orkestratie

komt er op neer dat processen worden aangepast aan de veranderde omstandigheden of aan de veranderde inzichten van de organisatie.



De orkestratielaag benut de functionaliteit die wordt aangeboden vanuit de verwerkings- en distributielaag en maakt daar direct uitvoerbare processen van die door medewerkers én door klanten – al naar gelang autorisatie – kunnen worden uitgevoerd. Wat betreft de flexibiliteit is er de dienstenlaag waarmee logica beschikbaar wordt gesteld aan processen. Deze logica bestaat uit webservices. In deze laag wordt niet alleen de logica uit de IT systemen van de organisatie zelf via webservices ontsloten maar ook de logica van derden, bijvoorbeeld banken, basisregistraties of overheidsdiensten. Deze logica kan via de dienstenlaag beschikbaar worden gesteld voor het vormgeven van de eigen processen.

Conclusies?

Het KIOSK Service Model is een aanpak om beter te presteren. Processen zijn snel in te richten. De organisatie wordt slagvaardiger. Daarnaast biedt KIOSK ook mogelijkheden tot het reduceren van kosten. Deze kosten nemen af door het bereiken van een kleinere applicatieportfolio. Kosten nemen ook af omdat ondanks de voortdurende mogelijkheid tot veranderen de behoefte aan systeemontwikkeling daalt. En tot slot, maar zeker niet het minst belangrijk, maakt KIOSK het eenvoudiger om klanten (delen van) processen te laten uitvoeren. Klanten kunnen op internet bijvoorbeeld al veel gegevens zelf invullen. Dit leidt tot nog meer efficiency en customer intimacy.