

De klant en EAI

Een kijkje buiten de techniek

Enterprise Application Integration, ofwel EAI, is een technisch onderwerp. Het daarover schrijven vanuit het oogpunt van de klant is als aan een willekeurige autobezitter vragen om de samenhang van de motoronderdelen uit te leggen. Daarom benaderen de auteurs in deze Oogpunt Klant EAI meer vanuit klantwensen en functionaliteit. Bekeken wordt of EAI bij de verwezenlijking van deze wensen een rol kan spelen.

Omdat EAI nu eenmaal geen zichtbaar consumentenproduct is, beschouwen we in deze rubriek de klant

als een afnemer van goederen of diensten van de ICT-markt. Complicerende factor is dat EAI feitelijk geen

product is dat vanaf de plank te koop is, maar een samenstel van componenten dat tot doel heeft om door middel van applicatie-integratie een flexibele infrastructuur te realiseren waarmee de bedrijfsprocessen optimaal worden ondersteund. Om een EAI-architectuur in te richten zijn dus meerdere producten nodig. Die componenten zijn middleware voor gedistribueerde verwerking en aflevering, adapters en connectoren voor vertaling op technisch niveau tussen applicaties en databases, messagebrokers voor berichtverspreiding en workflowprocesbesturing. Een webserver is geen must, maar maakt wel vaak onderdeel uit van een EAI-platform, voornamelijk voor externe interacties.

Procesmatig werken is één van de doelen van de inzet van EAI. Om uit procesmatig werken klantwensen te destilleren hebben we een aantal kenmerken van die manier van werken op een rij gezet. Procesmatig werken is het:

- > op eenduidige wijze;
- > langs vooraf gedefinieerde activiteiten;
- > met vooraf bepaalde ingrediënten;
- > door de juiste mensen;
- > met tijdig beschikbare juiste middelen;
- > ongeacht organisatorische begrenzingen;
- > sequentieel of parallel;
- > conform vastgestelde normen voor tijd en kwaliteit;
- > op basis van op de juiste gegevens

Klantwens	EAI-component
1 op eenduidige wijze	Workflow voor de administratieve logica van het proces, middleware, standaardadapters en connectoren voor eenduidige techniek
2 langs vooraf gedefinieerde activiteiten	Workflow voor de administratieve logica van de activiteit, middleware en messagebroking voor de geautomatiseerde verwerking
3 met vooraf bepaalde ingrediënten	Middleware voor het adresseren van benodigde gegevens
4 door de juiste mensen	Personele inzet voor de bij de rol behorende mens
5 met tijdig beschikbare juiste middelen	Middleware voor verwerking en aflevering van gegevens
6 ongeacht organisatorische begrenzingen	Middleware en webserver
7 sequentieel of parallel	Workflow voor de administratieve logica van het proces
8 conform vastgestelde normen voor tijd en kwaliteit	Workflow voor het leveren van verantwoordingsinformatie vanuit de afhandeling van het proces
9 op basis van de juiste gegevens	Adapters en connectoren voor het technisch vertalen van gegevens van de ene naar de andere applicatie en het maken van de vertaalslag op het niveau van het transactieverwerkingsprotocol, messagebrokers voor berichtverspreiding

Specifieke klantwensen zijn te vertalen in specifieke EAI-componenten.

maken van het in de aanvraag bedoelde product. De klantwensen die uit deze kenmerken zijn op te maken kunnen weer worden vertaald in EAI-componenten (zie tabel).

De conclusie die we uit de tabel kunnen trekken is dat organisaties EAI-componenten kunnen inzetten om een aantal klantwensen te realiseren. Mensen hebben dus wensen en organisaties daardoor ook. Organisaties hebben echter ook nog een (bedrijfs)economische afweging te maken.

Bedrijfseconomische afwegingen

Een eenvoudig voorbeeld van de toepassing van EAI is die van een situatie waarin men streeft naar gedeeld gegevensgebruik, dus zonder gegevens te hoeven dubbel in informatiesystemen. Door dezelfde gegevens iedere keer te gebruiken kan een organisatie een constantere kwaliteit leveren. Het verlengen van de levensduur van applicaties scheelt ontwikkelingskosten, maar brengt wel integratiekosten met zich mee. Ook zal de klant bronsystemen moeten aanwijzen van waaruit de gegevens worden gedeeld. Ook bij het vervangen van applicaties onder gelijktijdige invoering van EAI-componenten is dat het geval.

Op het eerste gezicht lijkt het aanwijzen van bronsystemen een eenvoudige zaak. Maar bij nadere beschouwing blijkt die materie toch weerbarstiger. Een voorbeeld uit de praktijk. Binnen een organisatie is het klant- en verbruiks-informatiesysteem vervangen door een CRM-systeem en aparte systemen voor verbruik, facturering en inspecties van installaties. De keuze die de organisatie moet maken is of het CRM-systeem zich voor wat betreft de primaire klantgegevens beperkt tot de relatiecode, de NAW van personen en organisatie en de

vestigings- c.q. postadressen of dat ook de codering die bepalend is voor de tariefstructuur en de activiteiten in CRM wordt geregistreerd en vastgelegd. De ROI wordt dus mede bepaald door de keuzes die het bedrijf op dit gebied moet nemen en door de uitkomst van de kosten voor investering en desinvestering.

Een andere post in dit spel vormen de kosten voor beheer. EAI-kringen wijzen de klant er vaak op dat de beheerkosten van EAI-toepassingen lager zijn. Die lagere kosten kunnen worden verklaard door de toepassing van aan middle-ware gekoppelde standaardadapters en connectoren. Hierdoor worden de ontwikkelingskosten voor het up-to-date brengen en houden ervan gedeeld met de overige klanten. EAI biedt de klant meer zekerheid doordat die standaardadapters en connectoren voor sommige grotere toepassingen worden voorzien van een certificaat. Daarmee is een ongestoorde correcte connectie tussen adapter of connector en applicatie geborgd. Vanuit de klant bekeken zijn dit natuurlijk valide argumenten. Deze vlieger gaat echter alleen op als de klantomgeving werkt met applicaties die dergelijke certificaten afgeven of een marktverspreiding hebben die voldoende groot is om het ontwikkelen van standaardadapters en connectoren voor de leverancier ervan aantrekkelijk te maken. Dat neemt niet weg dat het zeker een argument is om in de ROI-berekening mee te nemen.

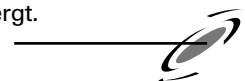
Als we kijken naar de eenduidigheid van de benodigde kennis zien we dat een organisatie hieruit ook voordeel kan behalen. Het EAI-uitwisselingsplatform vergt kennisopbouw van de programmeertechniek die nodig is om koppelingen vanuit het platform te realiseren. Diezelfde kennis kan een organisatie gebruiken bij het aan-

koppelen van de volgende applicatie en die erna, en die erna, et cetera. Het is uitsluitend de kennis die aan de kant van de te koppelen applicatie ligt die varieert.

De messagebroker is vergelijkbaar met de makelaar op de huizenmarkt. Het verspreidt een bericht vanuit een bron via één of meer kanalen naar één of meer ontvangers zonder de bron te wijzigen. Is daar voor de klant rendement uit te behalen? Er wordt gecommuniceerd met partijen als informatieverschaffers, toeleveranciers en afnemers. Over het algemeen zal toepassing ervan alleen investeringen met zich meebrengen. Wanneer het echter onderdeel uitmaakt van (kwalitatieve) optimaliseringen van de procesketen kan het een rendabele investering blijken.

Niet alleen techniek

Uit het voorafgaande blijkt dat EAI in staat is om op rendabele wijze klantwensen te vervullen. Naast functionele wensen spelen in de businesscase een aantal meer technische georiënteerde randvoorwaarden een rol, zoals de hoeveelheid datadoorvoer, geografische spreiding van vestigingen of ketenpartners en diversiteit en frequentie van gegevensuitwisseling tussen applicaties. Investeren in een EAI-platform vergt het opbouwen van een deugdelijke businesscase. Niet alleen de techniek verandert, maar ook de werkprocessen en dat grijpt direct in op het handelen en de cultuur binnen een organisatie. Invoering vraagt dus om een zorgvuldig gemanagede aanpak die meer dan alleen technische vaardigheden vergt.



Bert van der Linde en Elmer Koning

Bert van der Linde en Elmer Koning zijn werkzaam bij Bowler Management & Advies.