

**Voor wie deze zomer iets leuks te lezen wil hebben op de iPad heb ik wel een suggestie: gewoon even het zeer instructieve *The Black Swan* van Nassim Taleb downloaden. Die lanceerde het principe van de zwarte zwaan als een metafoor voor onvoorspelbaarheid. U moet namelijk weten, tot aan het einde van de 17e eeuw ging de hele bewoonde Westerse wereld ervan uit dat er alleen witte zwanen waren. Dit inzicht was gebaseerd op waarneming en een beetje extrapoleren: zover als het oog reikte waren er alleen maar witte zwanen te bekennen. Dit was bovendien altijd zo geweest.**

## Black Turkey

**A**lles wees er daarom op dat dit elke volgende ochtend ook weer zo zou blijken te zijn. Totdat Willem de Vlamingh in 1697 met zijn boot het nog niet zo lang geleden ontdekte Australië invoer en kuddes zwarte zwanen op de eerste de beste rivier waarnam.

Moest ik aan denken toen ik kortgeleden sprak op een congres voor servicemanagers. Ik dacht, als we dan toch gaan discussiëren over het nut van het leven voor de servicemanager, laten we dan gelijk maar eens een stevige existentiële bril opzetten. We komen immers niets om zoete broodjes te bakken. Infrastructuur vanuit cloud, standaardisatie en simplificatie van diensten, een twitterende helpdesk, Bring Your Own PC, SaaS applicaties: servicemanagement gaat er in de komende jaren heel anders uitzien. Misschien verdwijnt het zelfs wel een tikje. Bij het doorbreken van dit laatste besef zie je vanzelf zure gezichten ontstaan.

Een natuurlijk reflex, want in ons vakgebied zijn we ronduit verzot op baanbrekende paradigm shifts, behalve als de eigen rol ter discussie wordt gesteld. Het is dan moeilijk onpartijdig te blijven want je wordt als kalkoen toch maar even gevraagd wat je eigenlijk van kerstmis vindt.

Een mooi moment om een feestelijke naam aan dit verschijnsel toe te kennen. Wat mij betreft staat *The Black Turkey* vanaf nu model voor de – vaak onwillekeurige – neiging van IT-professionals om het eigen vakgebied niet ingrijpend te vernieuwen omdat dit tot verlies van werk zou kunnen leiden.

En denk nu vooral niet dat we Black Turkeys alleen tegenkomen op congressen van beklagenswaardige servicemanagers. In de systeemontwikkeling ziet het ook behoorlijk zwart van

die beesten. We hebben namelijk wel wat gewetensvragen te beantwoorden.

Zijn we werkelijk bereid standaardpakketten uit de cloud te overwegen als vervanging voor onze handgemaakte software uit het verleden? Ook als we zo dicht mogelijk bij de originele vanillesmaak moeten blijven en dus niet nog eens uitgebreid kunnen gaan customizen en uitbreiden?

Moeten we echt vasthouden aan dat complexe best-of-breed applicatielandschap wat slechts met een kerstboom vol middleware aan elkaar geknoopt kan blijven? Is het inderdaad zo dat die veel simpelere toepassingen van die ene leverancier beslist niet genoeg functionaliteit bevatten om wat we nu hebben te vervangen?

Zijn we bereid ons te verdiepen in de kunst van het buiten gebruik stellen van applicaties? Ook als het gaat om software die we ooit met ons hoogsteigen bloed, zweet en tranen in elkaar hebben gezet?

Vinden we het op de application management afdeling een aantrekkelijk idee om de applicaties die we beheren sterk te versimpelen en te stroomlijnen? Ook als we daardoor straks veel minder trouble-tickets ter oplossing krijgen aangeboden?

Vinden we het nog steeds verdedigbaar dat het gros van onze applicaties nu eenmaal zo ingewikkeld is dat we niet zonder bijpassende dikdoenerige programmeertalen als Java en C# kunnen?

Werken we onverminderd graag met die hoog opgeleide, buitengewoon productieve, uiterst gemotiveerde collega's uit India? Ook als ze een steeds groter deel van de ontwikkelcyclus voor hun rekening nemen?

Zomaar een paar leuke dilemma's, wat u zegt. Zwanen of kalkoenen: het wordt hoe dan ook een vrolijke beestenbende.

«



**Ron Tolido**  
tolido.blogspot.com