

Die Advicio Service Workbench ist die erste integrierte Entwicklungsumgebung für das Design und die Entwicklung komponentenbasierter Service-Architekturen. Mit diesem Werkzeug können IT-Dienstleister IT-Services als Service-Produkte und Service-Komponenten spezifizieren. Trotz jeweils unabhängiger Produktlebenszyklen sorgt die Advicio Service Workbench dafür, dass in dieser komponentenbasierten Service-Architektur alles zusammen passt.

„In den vergangenen Jahren ist im Kontext des Service-Engineering ein umfangreiches Wissen zur effizienten und methodisch fundierten Entwicklung, Markteinführung und Erbringung von Dienstleistungen entstanden – ein Wissen von dem vor allem auch IT-Dienstleister profitieren können“, fasst Prof. Bullinger, Präsident der Fraunhofer Gesellschaft, die wissenschaftlichen Fortschritte zum Service-Engineering zusammen.

Die Advicio Service Workbench ist das Werkzeug, mit dem die Methoden zur strukturierten Entwicklung von IT-Services in der Praxis umgesetzt werden. Man spezifiziert damit die IT-Services, wobei die Spezifikation nicht als unstrukturierter Text, sondern in Form eines Produktmodells erfolgt. Das Produktmodell liegt in einer XML-basierten Sprache vor, der *Service Specification and Configuration Language* (SSCL), die eine flexible Weiterverarbeitung ermöglicht. Selbstverständlich können dann auch Textdokumente wie beispielsweise Service-Kataloge im PDF-Format daraus erstellt werden. Die Advicio Service Workbench ist somit ein Werkzeug für das Produkt-Daten-Management bei IT-Dienstleistern.

Diese Spezifikationen dienen gegenüber Kunden der Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistung, dienen unternehmensintern als Dokumentation für die Service-Erbringung und können auch als SLA ein Vertragsbestandteil sowohl gegenüber Kunden als auch gegenüber Outsourcern sein.

Komponentenbasierte Service-Architektur

Die Advicio Service Workbench propagiert eine komponentenbasierte Service-Architektur. Dabei werden komplexe IT-Services in überschaubare Komponenten zerlegt. Verantwortlichkeiten lassen sich damit auf verschiedene interne Abteilungen oder im Falle eines selektiven Outsourcings auch auf externe Partner verteilen.

Der größte Nutzen der Komponenten ist die Wiederverwendung. Jede Komponente wird nur einmal entwickelt und erbracht. Im Sinne von „Shared Servi-

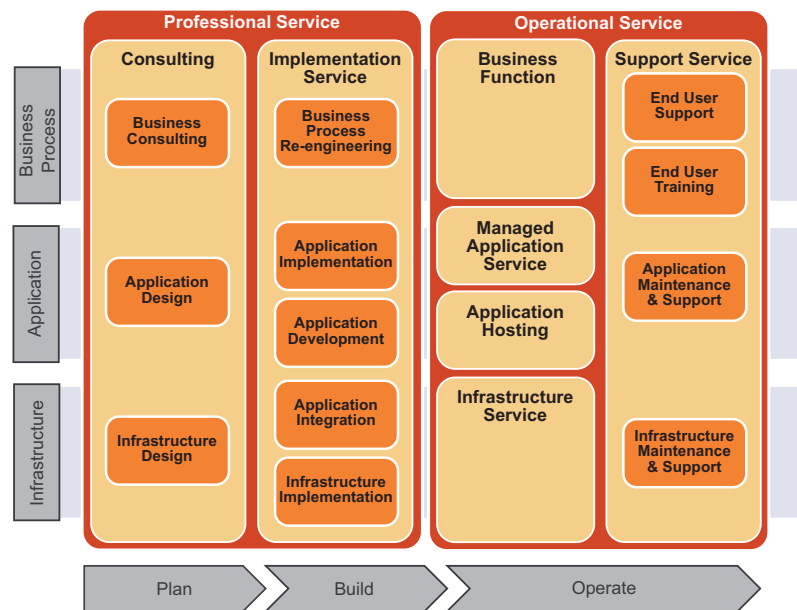
ces“ kann die Komponente in den verschiedensten Service-Produkten eingesetzt werden. Das verspricht Effizienz bei der Service-Erbringung und eine schnellere Time-to-market bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen.

Gelebte Standards

Oft sind es einige hundert solcher Service-Komponenten, die von IT-Dienstleistern erbracht werden. Den Erfolg einer komponentenbasierten Service-Ar-

chitektur macht aus, ob die Komponenten zueinander kompatibel sind. Dies kann nur sichergestellt werden, wenn das Design der Service-Komponenten gewissen Standards folgt.

Die Advicio Service Workbench nutzt dafür die Mechanismen der Vererbung: eine neue Service-Komponente wird von einer bestehenden abgeleitet, d.h. sie erbt alle Eigenschaften von dieser. Nur was bei der neuen Komponente wirklich anders ist, wird überschrieben, alles an-



Source: Advicio 2006

Bild 1: Diese Übersicht zeigt für welche Bereiche die Service Classification Recommendation vordefinierte Service-Komponenten enthält.

Nutzenpotenziale

- Kürzere Entwicklungszeiten, dadurch schnellere Time-to-Market
- Kostenreduzierung durch Wiederverwendung und Vermeidung von Doppelentwicklungen
- Risikominimierung durch Transparenz und Abbildung der Abhängigkeiten
- Bessere Kundenorientierung durch flexible, konfigurierbare Services
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit durch kürzere Innovationszyklen

dere ist identisch. Dieser Vererbungsmechanismus fördert die Durchsetzung interner Standards und beschleunigt zudem die Entwicklung der Spezifikationen von neuen Service-Komponenten.

Vordefinierter Komponenten-Baukasten

Mit der Erfahrung aus Projekten bei IT-Dienstleistern hat Advicio die *Service Classification Recommendation* (SCR) entwickelt. Es handelt sich dabei um eine Taxonomie, die derzeit bereits rund 100 Service-Komponenten enthält, die in jeder IT-Organisation vorkommen.

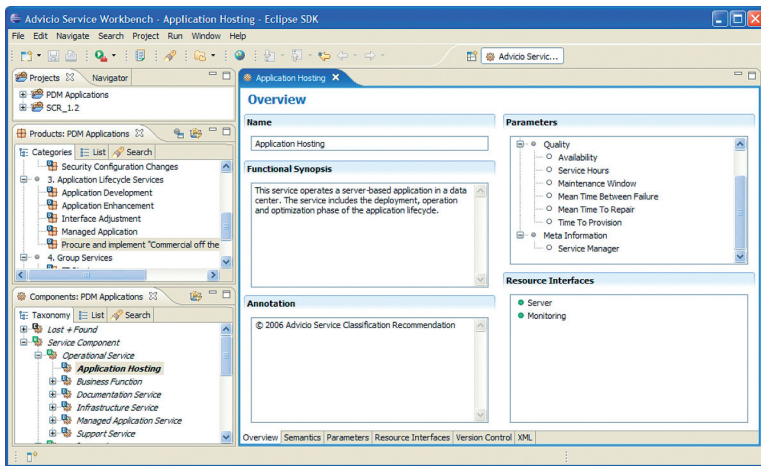


Bild 2: Die Advicio Service Workbench ist eine integrierte Entwicklungsumgebung für komponentenbasierte Service-Architekturen.

Wie in Bild 1 schematisch dargestellt umfasst die SCR alle Phasen des Lebenszyklus (Plan, Build, Operate) für die Wertschöpfungsstufen Infrastruktur, Anwendungen und Geschäftsprozesse.

Mit der Professional License der Advicio Service Workbench wird auch die SCR lizenziert. Anwender können mit diesem Framework sehr schnell durchstarten und eine unternehmensspezifische Service-Architektur auf Basis der SCR entwickeln, indem sie ihre Komponenten von den Modellen der SCR ableiten.

Versionierung

Die Advicio Service Workbench kennt den Lebenszyklus der Service-Spezifikationen und behandelt sie entsprechend. Beispielsweise kann eine Spezi-

fikation nicht mehr geändert werden, wenn sie einmal „released“ wurde. Stattdessen kann eine neue „Branch“ angelegt werden, d.h. eine neue Version desselben Service, die dann parallel zu dem Vorgänger besteht. Die Advicio Service Workbench kümmert sich um die Versionierung, erfasst Change-Log-Einträge und dokumentiert die gesamte Historie der Service-Spezifikationen.

Arbeiten im Team

Wenn im Team gearbeitet wird, können die Daten in einem zentralen Repository verwaltet werden. Die Team-Mitglieder können dann nach Abschluss eines Entwicklungsabschnitts mit der Advicio Service Workbench ihre lokalen Arbeitskopien mit dem Repository synchronisieren. Ein solches zentrales Repository bietet Advicio auch unter dem Namen *Servicerepository.net* als Application Service an. Bei dieser strukturierten Team-Arbeit reduzieren sich zeitaufwändige Koordinationsprozesse zwischen den Projektmitgliedern auf die notwendige inhaltliche Abstimmung.

Nutzung und Weiterverarbeitung der Spezifikationen

Die mit der Advicio Service Workbench entwickelten Modelle der IT-Services können aufgrund des XML-basierten Formats mit wenig Aufwand vielfältig weiterverwendet werden:

- **Service-Katalog:** Es können hochwertige Dokumente erzeugt werden, die nach Inhalt, Layout und Ausgabeformat frei gestaltbar sind.
- **Customer Portal:** Über ein Portal können Kunden den Leistungskatalog einsehen, Services konfigurieren und bestellen.
- **Interne Dokumentation:** Durch die

Spezifikationen wird festgelegt, was für die Service-Erbringung von wem getan werden muss.

- **Datenintegration:** Es können die relevanten Produktdaten in andere Systeme eingespeist werden, beispielsweise in CMDBs oder ERP-Systeme.

Technologieplattform

Die Advicio Service Workbench wurde als Add-in für Eclipse entwickelt. Eclipse ist eine plattformunabhängige integrierte Entwicklungsumgebung (IDE). Ursprünglich von der IBM entwickelt, wurde Eclipse 2001 als Open-Source-Anwendung in die Hände der Eclipse Foundation übergeben. Als Add-In für Eclipse kann die Advicio Service Workbench zahlreiche Funktionen dieser Plattform nutzen. Zudem ist Eclipse stark verbreitet, so dass viele Anwender mit der Benutzerführung vertraut sind und Unternehmen gegebenenfalls die Software bereits im Einsatz haben.

Obwohl Eclipse typischerweise zum programmieren eingesetzt wird, muss der Anwender, der neue Services entwickelt, jedoch nicht programmieren. Er benutzt moderne Eingabemaschinen und eine benutzerfreundliche Menüführung. Die Komplexität der XML-Strukturen, die Mechanismen der Vererbung in der Taxonomie und nicht zuletzt die Sorge um die Konsistenzhaltung der Daten bleibt damit dem Anwender verborgen.

Lizenzmodelle

Die Advicio Service Workbench ist mit zwei alternativen Lizenzen zu haben:

Mit der 'Freeware License' ist sie kostenlos vom Internet herunterladbar und zu benutzen.

Wird die Advicio Service Workbench professionell eingesetzt, so bietet die „Professional License“ zu der Applikation auch Wartung, Support und die Service Classification Recommendation.

Getting Started

Für einen zügigen Einstieg in die Methoden und Werkzeuge empfehlen wir unsere Workshops, die regelmäßig an unterschiedlichen Orten stattfinden. Bei der Planung und Durchführung von Projekten können Sie von Advicio oder einem Partner von Advicio unterstützt werden.

Systemanforderungen

- Windows- oder Linux-PC
- Java VM 1.5 oder neuer
- Eclipse Version 3.1 oder neuer

Leistungsmerkmale

- Strukturierte Modellierung von Service-Produkten und Service-Komponenten, elektronisches Produktdatenmodell
- Abbildung von Beziehungen zwischen Service-Produkten und Service-Komponenten über Constraints
- Speicherung der Spezifikationen in der XML-basierten Sprache SSCL
- Verwaltung einer Vererbungshierarchie von Service-Komponenten (Taxonomie)
- Lifecycle-Management und Versionsverwaltung für Spezifikationen von Services
- Kollaborative Entwicklung durch Synchronisationsmechanismen zum zentralen Service-Repository
- Umfangreicher vordefinierter Baukasten von Service-Komponenten (SCR)

Advicio Ingenieurbüro Tonio Grawe



Hauptsitz:
Am Graspoint 15
83026 Rosenheim
+49-8031-235 8370

Entwicklungszentrum:
Peterssteinweg 10
04107 Leipzig
+49-341-96 25 170

Email: info@advicio.com
URL: <http://advicio.de>