



Faculteit Bedrijf en Organisatie

Microservice integration patterns op SAP order-to-cash proces.

Lyva Van Damme

Scriptie voorgedragen tot het bekomen van de graad van  
professionele bachelor in de toegepaste informatica

Promotor:  
Karine Samyn  
Co-promotor:  
Nicolas Pauwelyn

Instelling: HoGent

Academiejaar: 2018-2019

Derde examenperiode



Faculteit Bedrijf en Organisatie

Microservice integration patterns op SAP order-to-cash proces.

Lyva Van Damme

Scriptie voorgedragen tot het bekomen van de graad van  
professionele bachelor in de toegepaste informatica

Promotor:  
Karine Samyn  
Co-promotor:  
Nicolas Pauwelyn

Instelling: HoGent

Academiejaar: 2018-2019

Derde examenperiode



## Woord vooraf

Deze bachelorproef werd geschreven om het behalen van het bachelordiploma Toegepaste Informatica. Eerst was het niet gemakkelijk om een onderwerp te vinden. Ik zou daarom graag mijn stagebedrijf, delaware, willen bedanken voor het voorstellen van het onderwerp: Microservice integration patterns op SAP order-to-cash proces. Dankzij hen kon ik mijn bachelorproef doen over een onderwerp dat mij echt interesseerde. Het was een aangename ervaring om drie jaar van de opleiding te kunnen omzetten in dit eindwerk. De ervaring van andere mensen heeft mij geholpen om door deze periode te geraken. Als eerste wil ik mijn co-promotor, Nicolas Pauwelyn, bedanken voor zijn hulp. Ik zou graag mijn ouders bedanken voor de steun en hun geduld tijdens de stressvolle situaties. Ook wil ik mijn broer en zus bedanken voor hun steun. Als laatste zou ik graag mijn medestudenten bedanken voor alle hulp die ze mij gaven.



# Samenvatting

'Microservice integration patterns op SAP order-to-cash proces' werd voorgesteld door delaware om te onderzoeken hoe microservice integration patterns een invloed kunnen hebben op het order-to-cash proces binnen SAP.

Dit onderzoek kent een verdiepende structuur. Als eerst zal er uitleg worden gegeven omtrent microservices, dan komt er een vergelijking tussen de verschillende onderdelen. Enkele voorbeelden hiervan zijn authenticatie en autorisatie. Deze scriptie sluit af met opkomende ideologieën en de bescherming van microservices.

In deze thesis is als eerste een uitgebreide literatuurstudie terug te vinden. In deze studie wordt er dieper ingegaan op de technologie van microservices en de verschillende integration patterns daaromtrent. Daarnaast zal er meer uitleg gegeven worden over het order-to-cash proces. Na de literatuurstudie wordt een microservice integration pattern toegepast op het order-to-cash proces. Als afsluiter komt de conclusie omtrent deze studie.

Microservices zorgen voor een geautomatiseerd proces met weinig menselijke interactie, het is een complexe architectuur. De overschakeling naar een microservice architectuur bevat veel onderdelen waar er in eerste instantie niet aan gedacht wordt. Het werd ook duidelijk dat er goed moet worden nagedacht over alle kleine dingen, zoals authenticatie, de manier van bescherming, hoe logging wordt opgevangen... De manier op microservices te gaan gebruiken binnen een architectuur kan aan de hand van integration patterns. Er kan een microservice architectuur opgezet worden aan de hand van één integration pattern maar dat is niet aangeraden. Elke integration pattern heeft zijn tekortkomingen. Door meerdere te gaan combineren is de kans op falen kleiner, mits deze goed worden toegepast.

De overschakeling kan gemakkelijk onderschat worden waardoor zich een belangrijke vraag is: hebben microservices wel een meerwaarde in dit proces? Of de overschakeling moet gemaakt worden, is afhankelijk van wat de noden van de applicatie precies zijn.

Er zullen zeker vragen en aanvullingen komen in de toekomst. Dit is een evoluerende technologie en er zullen betere oplossingen komen voor de verschillende onderdelen.



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>15</b>
1.1	Probleemstelling	15
1.2	Onderzoeksvraag	15
1.3	Onderzoeksdoelstelling	16
1.4	Opzet van deze bachelorproef	16
<b>2</b>	<b>Stand van zaken .....</b>	<b>17</b>
<b>2.1</b>	<b>Microservices</b>	<b>17</b>
2.1.1	Definitie .....	17
2.1.2	Het belang van microservices .....	19
2.1.3	De voordelen en nadelen van microserivces .....	28
<b>2.2</b>	<b>Microservices integration patterns</b>	<b>28</b>
2.2.1	Anti-patterns .....	29

2.2.2	Communicatie tussen de microservices .....	31
2.2.3	Data integration .....	33
2.2.4	Extract, transform en load (ETL) .....	35
<b>2.3</b>	<b>Order-to-cash proces in SAP</b>	<b>35</b>
2.3.1	Definitie .....	35
2.3.2	Technologie: Wat biedt SAP zelf aan voor microservices .....	37
<b>2.4</b>	<b>Requirements van de business</b>	<b>39</b>
<b>3</b>	<b>Methodologie .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1</b>	<b>Anti-pattern: Break the piggy bank</b>	<b>41</b>
<b>3.2</b>	<b>Data integration</b>	<b>44</b>
<b>3.3</b>	<b>Communicatie tussen de microservices</b>	<b>45</b>
3.3.1	De communicatie tussen de onderdelen van het OTC proces .....	46
3.3.2	De architectuur .....	48
<b>3.4</b>	<b>De complete architectuur opbouwen</b>	<b>52</b>
3.4.1	De volgende stappen: Het toevoegen van API, logging en authenticatie en autorisatie .....	52
<b>4</b>	<b>Conclusie .....</b>	<b>55</b>
<b>A</b>	<b>Onderzoeksvoorstel .....</b>	<b>59</b>
<b>A.1</b>	<b>Introductie</b>	<b>59</b>
<b>A.2</b>	<b>Literatuurstudie</b>	<b>59</b>
A.2.1	Wat zijn microservices? .....	60
A.2.2	Waarom microservices gebruiken .....	60
A.2.3	Principes voor Microservices Integration .....	60

A.2.4	Order-to-cash in SAP .....	61
A.2.5	Kyma .....	61
<b>A.3</b>	<b>Methodologie</b>	<b>61</b>
<b>A.4</b>	<b>Verwachte resultaten</b>	<b>62</b>
<b>A.5</b>	<b>Verwachte conclusies</b>	<b>62</b>
	<b>Bibliografie .....</b>	<b>63</b>



## Lijst van figuren

2.1 Een monolithic architectuur naast een microservice architectuur. Watts (2018) .....	18
2.2 Een monolithic vergeleken met een microservice. Benetis (2016b) .....	19
2.3 Een algemene architectuur voor microservices. Koukia (2018) ...	19
2.4 Een voorstelling van API gateway. Siraj (2017) .....	23
2.5 Een diagram van authenticatie bij een monolithic. Ayoub (2018) .	23
2.6 Een schematische voorstelling van het geven van een JSON web Token. Stecky-Efantis (2016) .....	25
2.7 Break the piggy bank, van monolithic naar microservices via anti-pattern Monson (2019) .....	30
2.8 Everything micro, anti-pattern met een monolithic databank. Monson (2019) .....	31
2.9 The Frankenstein, anti-pattern waarbij de microservices bij elkaar zijn gevoegd zonder samenhang. Monson (2019) .....	32
2.10 Een architectuur waarbij de microservices elkaar direct kennen om informatie met elkaar te delen. ....	32
2.11 Een architectuur waarbij een message broker als communicatiemiddel wordt gebruikt. ....	33
2.12 Hoe een microservice de databank van een andere microservice aanspreekt. ....	34

2.13	Hoe het ETL proces eruit ziet. Panolapy (2019) .....	35
2.14	Het aantal bedrijven dat gebruik maakt van order-to-cash proces. Wong (2018) .....	37
2.15	Het order-to-cash proces. Wong (2018) .....	38
2.16	Wat Kyma, boven de lijn, aanbiedt en wat Knative, onder de lijn, aanbiedt Hofmann (2018). ....	39
3.1	De databank structuur. ....	44
3.2	De communicatie tussen de verschillende onderdelen van het order-to-cash proces. ....	46
3.3	Welk onderdeel, welke microservices aanspreekt. ....	48
3.4	Order management communiceert met volgende microservices. ....	48
3.5	Credit management communiceert met volgende microservices. ....	49
3.6	Order fulfillment communiceert met volgende microservices. ....	49
3.7	Order shipment communiceert met volgende microservices. ....	50
3.8	Facturatie communiceert met volgende microservices. ....	50
3.9	Accounts receivables communiceert met volgende microservices. ....	51
3.10	Klant management communiceert met volgende microservices. ....	51
3.11	Vereenvoudigd schema. ....	53

## Lijst van tabellen

3.1	Legende die gebruikt wordt in de afbeeldingen. ....	48
-----	---	----





# 1. Inleiding

## 1.1 Probleemstelling

De promotor en doelgroep van dit onderzoek is delaware. Zij stelden voor om te onderzoeken hoe microservices integration patterns het order-to-cash proces beïnvloeden. Microservices is een opkomende technologie die heeft invloed op de architectuur van een applicatie. Omtrent deze technologie zijn er verschillende manieren, integration patterns, om te implementeren. Het nut van deze bachelorproef is om integration patterns op een order-to-cash proces toe te passen, op een theoretisch vlak. Op die manier kan er een beeld geschetst worden om bij een bestaande architectuur deze nieuwe technologie te gebruiken.

## 1.2 Onderzoeksvraag

De onderzoeksvraag is: "Hoe microservice integration patterns een order-to-cash proces in SAP kan beïnvloeden?". Of de beïnvloeding positief of negatief is, zal later duidelijk worden. De algemene vraag delen we op in volgende punten:

- Wat zijn microservices?
- Welke aanpassingen kunnen of moeten er gebeuren aan de architectuur om de microservices te laten werken?
- Hoe zal de communicatie tussen de verschillende microservices werken?
- Welke integration patterns zijn er?
- Hoe ziet een order-to-cash (OTC) proces er uit?
- Welke business requirements heeft een order-to-cash proces?

- Welke invloed heeft een microservice integration pattern op het order-to-cash proces?

Dit zal een theoretische studie zijn.

### 1.3 Onderzoeksdoelstelling

Het doel van deze paper is het onderzoeken van de effecten van een microservices integration patterns op de architectuur van een OTC-proces in SAP. De ambitie houdt in dat er verschillende microservice integration patterns worden onderzocht. Bij de methodologie wordt er één integration pattern theoretisch benaderd op het order-to-cash proces. Het integration pattern zal gekozen worden aan de hand van een vergelijking met verschillende patterns.

### 1.4 Opzet van deze bachelorproef

De rest van deze bachelorproef is als volgt opgebouwd:

In Hoofdstuk 2 wordt een overzicht gegeven van de stand van zaken binnen het onderzoeksdomein, op basis van een literatuurstudie. Hierin zal er meer uitleg gegeven worden over microservices, verschillende integration patterns en het order-to-cash proces binnen SAP.

In Hoofdstuk 3 wordt de methodologie toegelicht. Hier zal het onderzoek worden uitgevoerd over hoe microservices integration patterns het order-to-cash proces beïnvloeden.

In Hoofdstuk 4, ten slotte, wordt de conclusie gegeven en een antwoord geformuleerd op de onderzoeksvragen. Daarbij wordt een aanzet gegeven voor toekomstig onderzoek binnen dit domein.

## 2. Stand van zaken

Dit hoofdstuk bevat de literatuurstudie omtrent het onderwerp. Hier worden de architectuur en de termen uitgelegd. Daarnaast zal hier een vergelijking gemaakt worden tussen onderdelen van microservices. Ten slotte zal hier een beeld van een order-to-cash proces gemaakt worden.

### 2.1 Microservices

#### 2.1.1 Definitie

Aangezien de term monolithic veelvuldig zal gebruikt worden, zal eerst de definitie gegeven worden: 'Monolithic software is designed to be self-contained; components of the program are interconnected and interdependent rather than loosely coupled as is the case with 'software programs.', Wigmore (2016). Om te begrijpen waarom een overschakeling naar microservices een goed idee is, worden de moeilijkheden bij monolithic architectuur aangehaald. Bij een verandering binnen een monolithic architectuur wordt een geheel nieuwe versie uitgebracht. Dit creëert een aanzienlijke overhead. Met architectuur wordt de algemene manier van implementatie bedoeld. Bij het gebruik van het woord architectuur, wordt er niet verwezen naar de applicatie maar naar de achterliggende logica ervan. De overschakeling naar microservice omvat onder andere:

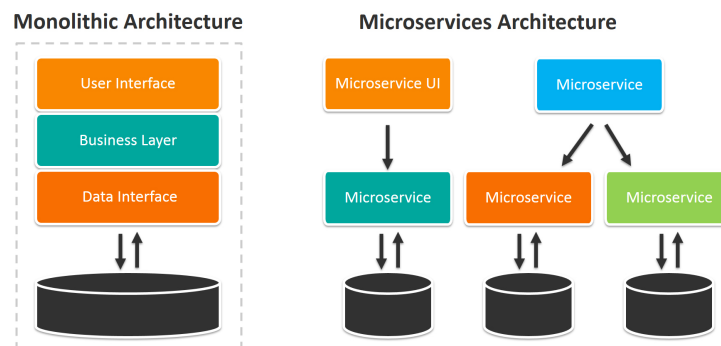
- de volledige architectuur moet opnieuw getest worden
- deze architectuur kan heel complex worden bij het toevoegen van functionaliteiten
- de complete architectuur moet opnieuw gedeployed worden bij elke update
- de impact van een verandering kan verkeerd ingeschat worden

- bij een fout in een proces, kan de volledige architectuur falen

Er zijn meerdere definities terug te vinden over microservices die hieronder uitgelegd staan. De uitleg is gebaseerd op definities van Mauersberger (2017), Watts (2018) en Benetis (2016b).

Er zijn verschillende onderdelen omtrent de uitleg over microservices. Een eerste onderdeel spitst zich toe op de werking van een microservice. Het is een onafhankelijke, kleine, modulaire service. Modulaire services zijn services waarbij veel delen uitwisselbaar zijn met diverse services. Wordt er info gestuurd of gevraagd van service A, dan zal dit geen invloed hebben op de andere services. Een tweede eigenschap is de eenvoudige communicatie. Daar is nood aan omdat sommige services data moeten uitwisselen om hun 'job' te kunnen doen. De communicatie kan gebeuren op verschillende manieren. De manier die bekendst is, is 'Messaging via a Message Broker'. Dit wil zeggen dat microservice A een bericht plaatst op de wachtrij bij microservice B wanneer A data wil doorsturen. Dan kan microservice B aan die data wanneer hij die nodig heeft. Ze zullen soms moeten wachten maar ze zijn zo goed als onafhankelijk van elkaar. De derde eigenschap omvat dat een microservice wordt gemaakt in functie van een requirement uit de business. Elk product in de business heeft een doel dat moet voldoen aan eisen. Het unieke aan microservices is dat men ze gaat bekijken vanuit de eisen binnen de business. Het doel van microservices is, de problemen die te vinden zijn bij een monolithic, verhelpen.

De verschillen tussen een monolithic en microservices kunnen het best afgebeeld worden in een afbeelding 2.1.



Figuur 2.1: Een monolithic architectuur naast een microservice architectuur. Watts (2018)

De monolithic wordt weergegeven in de linkerkant van de foto. Aan de rechterkant van de foto is een voorbeeld te zien van een microservice architectuur. Daar is duidelijk te zien dat elke microservice een eigen databank/datastore heeft. Als er bij microservice A een probleem is, dan heeft dit niet meteen impact op de andere services. De communicatie tussen microservice A en de anderen zullen hier echter wel hinder ondervinden. Maar de andere microservices kunnen wel nog steeds onafhankelijk verder. Hier ziet men dus duidelijk dat een microservice een klein component is van een groter geheel. Er is een mogelijkheid van de software om mee te groeien als het aantal gebruikers stijgt. De software moet nog even goed presteren bij 10 gebruikers als bij 2 000 gebruikers. Er wordt toegelicht hoe belangrijk API's zijn binnen een microservice architectuur. API's

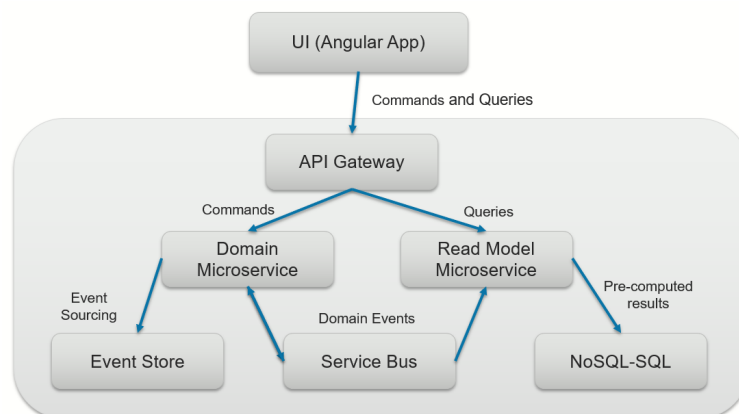
zijn een set van definities die ervoor zorgen dat deeltjes in een programma met elkaar kunnen communiceren. Een voordeel van API's is dat je niet hoeft te weten hoe de andere code werkt.

Op figuur 2.2 ziet men dat de monolithische alle puntjes in een kader heeft. Dit staat symbool voor het grote geheel dat eigen is aan een monolithisch. Alles zit samen in één grote doos. Maar bij microservices is dit niet zo, daar zit elk deeltje/requirement in een aparte doos, Benetis (2016b) .



Figuur 2.2: Een monolithisch vergeleken met een microservice. Benetis (2016b)

Een voorbeeld van een algemene architectuur is te zien op figuur 2.3. Deze afbeelding zal



Figuur 2.3: Een algemene architectuur voor microservices. Koukia (2018)

later uitgelegd worden.

### 2.1.2 Het belang van microservices

Microservices zijn van belang wanneer de monolithische architectuur niet meer optimaal werkt. Microservices hebben nauwelijks invloed op het framework als er deeltjes bij gecodeerd worden. Ze kunnen sneller inspelen op de Agile analyse/ontwikkelingsmethode. De analyse methode Agile werkt met periodieke opleveringen, die kunnen gaan van twee weken tot een maand. In die periode wordt er gewerkt aan een functionaliteit of een eis van de klant. Ervoor zorgen dat de software schaalbaar is, is een belangrijk punt en waar microservices goed op inspelen.

Enkele andere redenen om microservices te gebruiken volgens Koukia (2018), zijn ook:

- Het is gemakkelijker om kleine services te onderhouden. Bij een monolithisch is alles één groot geheel. Als daar een deeltje van moet worden aangepast, kan je verdwalen in het geheel. Dit is niet het geval bij microservices, want elke service is afgebakend met een functionaliteit. Bij het aanpassen van een service kan er duidelijk aangetoond worden waar een service begint en eindigt.
- Een microservice kan onafhankelijk gedeployed worden. Eens een microservice klaar is voor gebruik, moet er naar niets anders gekeken worden. Bij het deeltje definitie werd hier dieper op ingegaan.
- Gemakkelijker aan te passen aan nieuwe technologie. Komt er een nieuwe technologie uit die kan toegepast worden op een paar microservices, dan moeten enkel die microservices herschreven worden. Dit is anders bij een monolithisch; als er een nieuwe technologie is die kan toegepast worden op verschillende onderdelen van het geheel, moet de gehele architectuur herschreven worden.
- Het is eenvoudiger om te schalen. Schalen gebeurt door een microservice te dupliceren. Niet het gehele systeem moet geschaald worden, enkel de nodige microservices moeten gedupliceerd worden. Het dupliceren van een microservice wil zeggen, de microservice kopiëren en in een ander onderdeel gebruiken. Een microservice dat gedupliceerd kan worden, is dat van logging.
- No single point of failure. Faalt er een microservice in het uitvoeren van zijn functionaliteit, dan heeft dit geen invloed op de andere services. Hier werd dieper op ingegaan in de definitie.
- Freedom of technology stack choices. Dit omvat dat elk team kan kiezen in welke programmeertaal ze de microservices schrijven. Een team is verantwoordelijk voor één microservice. Ze zijn dus gespecialiseerd in die ene service.
- De evolutie en de oplevering van business features is sneller. Dit komt door de onafhankelijkheid van de services. Er kan op hetzelfde moment aan verschillende services gewerkt worden zonder elkaar te beïnvloeden.

In de volgende stukken wordt er dieper ingegaan op de authenticatie en autorisatie, het verband met Agile en Devops, het debuggen binnen microservices en de bescherming van microservices.

### **De verschillende manieren van bescherming**

'Microservices moeten een doel in de business vervullen. Naast dit, zorgen microservices er voor dat de bescherming eenvoudiger wordt.', RDX (2016).

De term bescherming omvat het volgende: Ervoor zorgen dat hackers de applicatie niet kapot maken. Hackers zijn mensen die inbreken op een applicatie.

Enkele tips om de bescherming van microservices aan te pakken, Matteson (2017), da Silva (2017):

- Zorg bij het ontwikkelen van microservices voor coderingsstandaarden die herbruikt kunnen worden. Door eenmaal een goede code te voorzien, wordt de kans

op kwetsbaarheden en gaten in de bescherming kleiner.

- Ga na welke schade er kan toegebracht worden aan een microservice als die zonder bescherming zou worden geüpload.
- Maak gebruik van toegangscontroles. Zorg ervoor dat er gewerkt wordt met lees-rechten. Een microservice dat de aankooporders ophaalt, mag niet aan de verkooporders kunnen.
- Gebruik geen beveiligingsprincipes van externen maar implementeer deze liever in de code van de microservice.
- Zorg voor goede documentatie van elke microservice. Dit kan handig zijn bij het ontdekken van een zwak punt in de bescherming. De documentatie kan mogelijke problemen verduidelijken.
- Maak een API gateway. De bedoeling hiervan wordt verder nog uitgelegd.
- Zorg ervoor dat enkel de API gateway zichtbaar is en dat alle data onleesbaar verzonden wordt. Dit kan gebeuren aan de hand van SSL of TLS. Wat SSL is wordt verder in deze thesis uitgelegd.
- Zorg voor garantie op data privacy. In Europa is de GDPR een wetgeving die zegt wat er wel en niet mag gebeuren met persoonlijke data. Daarom is het belangrijk dat er gebruik wordt gemaakt van een beveiligd protocol. Op elk level moet er gezorgd worden voor een correcte beveiliging van de gebruikers hun data.
- Voor het encrypteren van data wordt er best gebruik gemaakt van al bestaande technologieën.
- Zorg ervoor dat er geen denial of service kan gebeuren. Denial of service komt voor wanneer er heel veel requests naar de applicatie worden gestuurd, waardoor de applicatie faalt. Maak gebruik van throtteling. De term wordt na deze opsomming verder uitgelegd.
- Maak gebruik van Cross-site request forgery (CSRF) en Cross-origin resource sharing (CORS) filters. Cross-site request forgery is een poging tot hacken waarbij de eindgebruiker gedwongen wordt om acties te doen terwijl hij geauthenticeerd is. Cross-origin resource sharing laat toe dat er requests van een ander domein kunnen worden gemaakt.
- De API gateway kan goed beschermd zijn maar zorg eveneens voor goede bescherming aan de code. Zorg ervoor dat er niks moet worden gerund als administrator, geef duidelijke namen en maak duidelijke afspraken. Enkel de nodige personen mogen de juiste permissies krijgen.

Troisi (2019) geeft acht best practices over de bescherming van microservices. De best practices:

- Het gebruik van OAuth voor gebruikers identificatie en wat de gebruiker kan. OAuth/OAuth2 is een protocol voor autorisatie. Het is een gemak om gebruik te maken van een protocol. Een protocol is een aantal regels om te communiceren tussen computers.
- Gebruik bescherming in de diepte om een prioriteit toe te kennen aan service keys. Dit kan verwoord worden als bescherming steken in verschillende lagen van een systeem. Er moet worden nagegaan welke deeltjes het kwetsbaarst zijn en daar dan verschillende lagen van beveiliging op toe te passen. Microservices maken het toepassen van deze methode eenvoudiger, omdat er gefocust kan worden op

beveiliging. Het framework maakt het gemakkelijker om de verschillende lagen vast te stellen. Als hackers binnen zijn bij één van de microservices, zijn ze niet binnen in het volledige systeem.

- Schrijf zelf geen krypto code. Er zijn genoeg open source alternatieven. Enkel bij heel uitzonderlijke redenen wordt een eigen krypto code geschreven.
- Update je bescherming tijdig. Als er updates komen in de software van beveiliging, moeten die uitgevoerd worden. Het automatiseren van die updates kan veel werk besparen achteraf. Dit wordt dan best gedaan bij het creëren van microservices. Bescherming binnen software is niet langer meer een nice to have maar een must have.
- Maak gebruik van een firewall met gecentraliseerde controle. Het biedt onder andere meer controle aan de gebruiker.
- Maak gebruik van software om virussen te vinden.
- Monitor alles.

Throtteling, Cavalcanti (2018), is een manier van bescherming die het volgende beschrijft: 'Throttling is a process used to control the usage of APIs by consumers during a given period.'. Het kan zijn dat de gebruiker heel veel requests stuurt naar de API gateway. Dit kan zorgen voor een bug door een oneidig aantal requests. Om dit te voorkomen kan er een limiet binnen een bepaalde periode opgelegd worden. Bijvoorbeeld als je je toegangscode drie maal fout hebt op je gsm, dan blokkeert die voor een bepaalde tijd. Het systeem dus zo ontwerpen dat het bestand is tegen fouten en falen. Met 'bestand zijn tegen' wordt bedoeld om ervoor te zorgen dat bij een bug of een fout waardoor deze goed wordt opgevangen zodat de gebruiker er geen last van heeft.

Eén van de meer bekende manieren is de API gateway. De verantwoordelijkheden van een API gateway zijn de volgende, Siraj (2017):

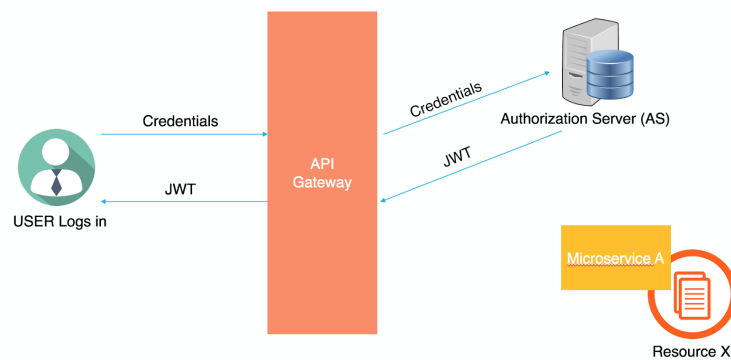
- Het ontvangen van request van gebruikers.
- De requests doorsturen naar de correcte microservice.
- Het 'antwoord' van de microservice in ontvangst nemen en doorsturen naar de gebruiker.

Zoals te zien is op figuur 2.4, is een API gateway het toegangspunt. Om via de API gateway requests te kunnen maken, moet er eerst authenticatie en autorisatie toegepast worden. Meer uitleg hierover in de sectie over authenticatie en autorisatie.

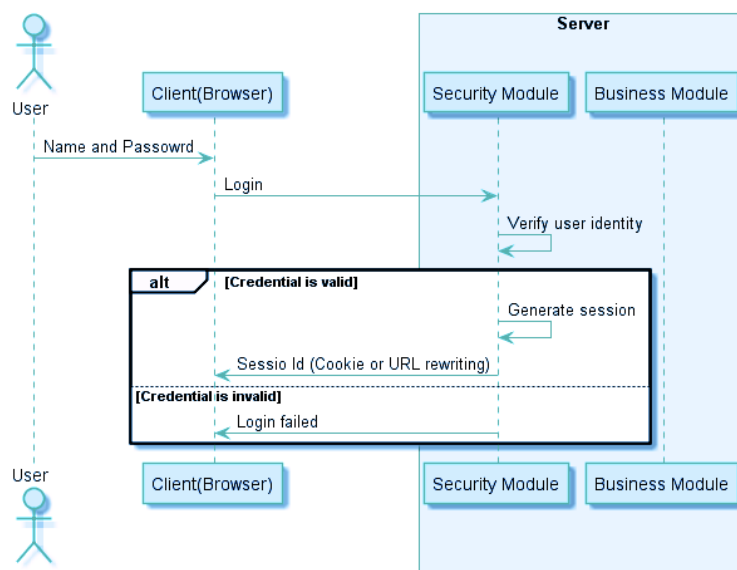
### Authenticatie en autorisatie

Een belangrijk aspect van microservices is de authenticatie en de autorisatie. Het is een moeilijkheid om op een uniforme manier veiligheid, bescherming, autorisatie en authenticatie toe te passen op microservices, Ayoub (2018). Authenticatie is het bevestigen van de identiteit van de gebruiker. Dit wordt doorgaans gedaan door middel van een gebruikersnaam en een wachtwoord. Autorisatie is wat je kan doen met een programma. Bijvoorbeeld een beheerder van een site kan meer dan een bezoeker. Zoals te zien is op bovenstaande afbeelding, figuur 2.5, wordt de authenticatie afgehandeld binnen het monolithic proces. Wanneer de gebruiker inlogt, wordt de beveiligingsmodule aangesproken.





Figuur 2.4: Een voorstelling van API gateway. Siraj (2017)



Figuur 2.5: Een diagram van authenticatie bij een monolithic. Ayoub (2018)

Deze kijkt of de gebruiker een bekende is, of er al gegevens in de databank zitten. Als het aanmelden gelukt is, wordt er een sessie gecreëerd. Een sessie wordt opgeslagen aan de hand van tokens. Tokens worden op je computer geplaatst door je browser. Het zijn kleine tekstbestanden. De sessie onthoudt wie je bent aan de hand van een ID. Dit zorgt er voor dat je je niet elke keer opnieuw moet aanmelden als je van pagina verandert. Elke keer dat de bezoeker van de site iets doet, wordt de sessie ID samen gestuurd met de request. Een request is een aanvraag. Als het ID correct is, weet de site dat de gebruiker ingelogd is. Bij elke aanvraag wordt de ID meegestuurd voor controle. Op die manier wordt de authenticatie bij een monolithic afgehandeld. Wanneer er gekeken wordt om authenticatie toe te passen bij microservices, wordt het volgende aangehaald:

- In elke microservice moet er authenticatie en autorisatie afgehandeld worden. Het beste wordt dit toegepast op een uniforme manier. Dan gaat men ervan uit dat er in elke microservices een stukje code komt dat hergebruikt wordt. Maar dit zorgt er voor dat elke microservice toch afhankelijk is. Bij het uitkomen van een nieuwe versie, moet dit deeltje dan weer geüpdate worden. Dit heeft invloed op de

flexibiliteit van het framework.

- 'Single responsibility' zijn twee woorden die microservices mooi omschrijven. Een microservice omvat een stukje business logica. De algemene logica van authenticatie en autorisatie mag niet in een microservices gegoten worden.

In het algemeen zijn authenticatie en autorisatie een complex onderdeel van microservices. Er zijn vier oplossingen volgens Ayoub (2018):

- Distributed session management,
- client token,
- single sign-on,
- client token with API gateway.

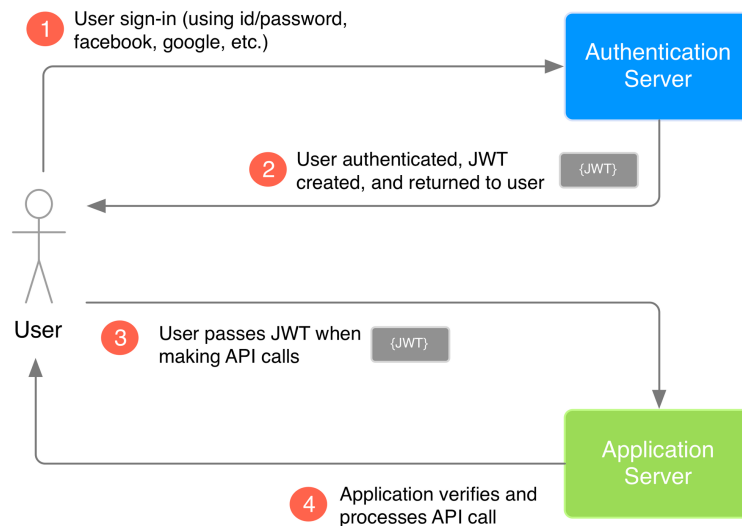
Distributed Session management is de eerste oplossing. Het managen van een sessie over microservices kan op verschillende manieren aan de hand van Sticky sessions. Dit houdt in dat alle requests van één gebruiker naar dezelfde server worden gestuurd waardoor men ervan kan uitgaan dat de gebruikte data van die specifieke gebruiker is. Of men kan dit toepassen via session replication. Dit houdt in dat alle instanties de sessie data synchroniseren. Deze manier van toepassen heeft als nadeel dat er veel overhead aanwezig zal zijn op het netwerk. Een andere methode is centralized session storage. Deze omvat dat bij het aanspreken van een microservice, deze de gebruikersdata ophaalt van op een gedeelde plaats. Een andere manier om authenticatie en autorisatie toe te passen, is via een client token. Een token wordt gebruikt om aan te tonen dat je echt de gebruiker bent. Een token wordt bijna altijd onleesbaar gemaakt. Het klinkt bijna hetzelfde als een sessie. Het verschil is dat een sessie op de server centraal wordt bijgehouden. Een token wordt bijgehouden door de user zelf. Naast de Distributed session management en client token is er nog single sign-on. Na een enkele aanmelding kan de gebruiker alle microservices gebruiken binnen de applicatie. Een andere manier is een client token with API gateway. Deze manier is gebaseerd op de client token maar nu is er een API gateway toegevoegd aan het begin van een externe request. Dit zorgt ervoor dat het framework niet zichtbaar is voor de buitenwereld.

Door de API Gateway te combineren met JSON web Tokens is er meer mogelijkheid om te schalen, Siraj (2017).

1. De gebruiker meldt zich aan.
2. De API gateway stuurt de request door naar de server die instaat voor de authenticatie.
3. Is de authenticatie goedgekeurd, wordt er een JWT token teruggestuurd naar de gebruiker. Meer uitleg over de JWT na dit proces.
4. Bij de volgende request wordt de token automatisch meegestuurd met de request.
5. Een andere server kijkt bij elke request naar de token om na te gaan of de gebruiker de juiste autorisatie heeft.

De token vervalt na een bepaalde tijd. Er kan gekozen worden om deze automatisch te laten verlengen. Hier wordt niet verder op ingegaan.

De definitie van JSON web Token, Stecky-Efantis (2016): 'A JSON web Token (JWT) is a JSON object that is defined in RFC 7519 as a safe way to represent a set of information between two parties. The token is composed of a header, a payload, and a signature.'. Het diagram te zien in figuur 2.6 is een schematische voorstelling van hoe een JWT token wordt gegeven aan een gebruiker. Het proces gaat als volgt:



Figuur 2.6: Een schematische voorstelling van het geven van een JSON web Token. Stecky-Efantis (2016)

1. Aanmelden op een platform. Bijvoorbeeld aanmelden op Facebook, Twitter, Instagram of Google.
2. De authenticatie server stuurt een JWT terug.
3. Bij het maken van requests wordt de token meegestuurd.
4. De microservice kijkt dan of de gebruiker het recht heeft om deze microservice/-functie te gebruiken.

### Verband met Agile en DevOps

Microservices komen uit dezelfde ideologie als Agile en DevOps. DevOps is een combinatie van development en operations. Bij deze methode ligt de nadruk op de samenwerking en communicatie tussen verschillende partijen. Hier zijn de partijen de software engineers en andere IT-specialisten. Deze ideologie omvat het volgende: het afbreken van een kleine, traag evoluerende architectuur of monolithic en deze in microservices steken.

DevOps heeft volgende definitie: 'DevOps is a methodology that enables developers and IT Ops to work closer together so they can deliver better quality software faster', Morgan (2019). Met DevOps probeert men de productie zo goed mogelijk na te bootsen. Net zoals bij Agile, zorgt DevOps ervoor dat de software in kleinere delen wordt opgesplitst om opnieuw op kortere periodes deeltjes software op te leveren. Dit is iets waar microservices in terug te vinden zijn. Verschillende DevOps teams kunnen dus tegelijkertijd aan microservices werken.

Enkele voordelen van de combinatie microservices en DevOps:

- Meer opleveringen van software op kortere periodes.
- Betere kwaliteit van de code.
- Software kan hergebruikt worden.
- Een hoger level van automatisatie.

Microservices en DevOps vullen elkaar aan op volgende vlakken, Mulesoft (2019):

- **Deployability:** Microservices bemoedigen het gebruik van Agile omdat het eenvoudiger is om periodiek op te leveren.
- **Reliability:** Een fout binnen een microservice, heeft enkel effect op die microservice.
- **Availability:** Het opleveren van nieuwe deeltjes neemt niet veel tijd in beslag. De gehele applicatie zal niet lang offline zijn.

### Het monitoren van microservices

Logs zijn records binnen een databank die weggeschreven worden terwijl de applicatie draait. Metrics zijn numerieke waarden die kunnen geanalyseerd worden. Metrics zijn terug te vinden op volgende niveau's van een applicatie, Wasson (2018):

- **Node-level:** Dit bevat de gegevens van de CPU, het geheugen, netwerk en de harde schijf.
- **Applicatie:** Hier kunnen metrics bijgehouden worden om het gedrag van de service te begrijpen. Gegevens die bijgehouden kunnen worden zijn het aantal HTTP requests, de vertraging en de lengte van een bericht.
- **Dependent service:** Bij interactie met een externe service kijken hoe lang deze duurt om te reageren.

Het monitoren of loggen van microservices houdt in dat er bijgehouden wordt hoe een microservice zich gedraagt. Er wordt bijvoorbeeld bijgehouden hoe snel de data wordt opgehaald uit de databank. Monitoren vormt dus een belangrijk onderdeel bij het vinden van problemen. Ananthasubramanian (2018).

De verschillende tools om te debuggen, Swersky (2019):

- **Logging frameworks:** Het is een open-source oplossing. Er zijn verschillende opties; bij het kiezen wordt er best rekening gehouden met volgende puntjes:
  - De netheid van de code. Is de logging code gemakkelijk te lezen?
  - Wordt de performance beïnvloedt?
  - Is het framework voor logging al gekend bij het team?
- **Logging databases:** Log data wordt gebruikt voor het captureren van events. Logs worden nooit aangepast en worden gesorteerd op datum en tijd.

Bij microservices wordt elke microservice gelogd. Bij een fout moet er gekeken worden naar alle betrokken microservices. Er moet gekeken worden naar alle logs van de services.

Om logging toe te passen, wordt er aangeraden om libraries te gebruiken. Enkele best practices, Melendez (2018), Eyee (2018), Timms (2018):

- Probeer te vermijden dat logs in bestanden worden opgeslagen. Logs zijn streams van een flow. Het geeft weer wat er precies gebeurt is in een flow.
- Microservices moeten niet weten waar de logs naar toe gaan. Zo kan de bestemming van het wegschrijven van de logs veranderd worden zonder dat elke microservice ervoor aangepast moet worden.
- De logging moet werken voor alle verschillende codeertalen. Er moet niets worden aangepast bij de configuratie files van het logging systeem.
- Geef elke request een uniek ID. Zo kan de request snel teruggevonden worden bij falen. Of bij het zien van een fout kan er snel achterhaald worden welke request er in fout is gegaan.
- Laat het antwoord een uniek ID meesturen. Als de gebruiker dan een fout krijgt, kan er achterhaald worden waar de teruggestuurde fout vandaan komt. De administrators kunnen dan de details van de fout bekijken.
- Een oplossing is om alle logs weg te schrijven naar een centrale databank. Zo kan het hele pad van de fout snel en eenvoudig teruggevonden worden. Het duurt langer om verschillende fouten aan elkaar te linken als de logs in de datastore van de microservice worden opgeslagen. Bij het opslaan op één plaats worden fouten sneller aan elkaar gelinkt. Het wegschrijven naar een plaats is tegen het principe van microservices. Binnen die enkele database met alle logs kan er gezocht worden op fout, microservice, tijdstip, ... het volgen van een gebruiker zijn traject binnen de applicatie is eenvoudiger. Bij een fout kan er gekeken worden naar de acties die er op voorhand zijn gemaakt.
- Zorg voor structuur in de log data. Gebruik een algemene format zoals JSON of XML om een structuur te creëren in de logs.
- Geef iedere request een context. De oorzaak van de fout kennen, is belangrijk om ervoor te zorgen dat de fout zich niet zal herhalen. Volgende velden zouden zeker in de log terug te moeten vinden zijn:
  - Dag en tijd.
  - Stack errors.
  - De naam van de service, om de logs te linken aan microservices.
  - In welke functie de fout is ontstaan.
  - De naam van de externe service waar er interactie mee is geweest.
  - Het IP adres van de server en van de gebruiker zijn requests.
  - De browser waaruit de gebruiker de request stuurde.
  - De HTTP code om later alerts te creëren.
- Overweeg om de logs naar een lokale databank weg te schrijven. Elke oplossing heeft zijn voor- en nadelen. Het wegschrijven over HTTP naar de cloud kan zorgen voor meer verkeer op het netwerk. De bandbreedte kan bij belangrijke microservices verminderd worden.
- In het begin wordt er best veel gelogd. Later kan beslist worden om enkele parameters niet meer te loggen.

### 2.1.3 De voordelen en nadelen van microservices

Het gebruik van microservices zorgt ervoor dat de architectuur flexibeler wordt. Dankzij microservices is het hermodelleren, implementeren van nieuwe technologieën, ... eenvoudiger. Kleinere deeltjes zijn gemakkelijker te documenteren. Ook de snelheid van microservices zijn een groot pluspunt. Microservices reageren sneller omdat ze kleine, onafhankelijke services zijn. Ze moeten geen onnodige stappen maken om de wens van de klant te vervullen.

Watts (2018) geeft nog andere voordelen van een microservice. Een developer is onafhankelijk, ze moeten niet wachten op een andere developer.

Het scalen van een microservice is veel eenvoudiger. Omdat dat microservices minder resources nodig hebben dan een volledige monolithische. Resources zijn hulpbronnen onder andere protocollen, programmeerstandaarden...

Binnen een monolithische zijn deeltjes afhankelijk van elkaar om goed te kunnen functioneren. Een ander voordeel: bij het falen van een microservice zal de ander geen last ondervinden.

Benetis (2016a) geeft aan dat microservices sneller en gemakkelijker te deployen zijn. Dit is een gevolg van een ander voordeel: microservices zijn onafhankelijk. Ze kunnen elk op hun eigen tempo gedeployed worden.

Een eerste nadeel is dat de scope gedetailleerder moet zijn omdat het project ingedeeld is in kleinere requirements. Als gevolg daarvan zijn de teams kleiner en een teamlid kan niet zomaar vervangen worden omdat elk team een bepaalde specialisatie heeft.

Koukia (2018) drukt ons op het feit dat het onderhouden van microservices vraagt veel werk. Het is een nieuwe technologie en het team moet up to date blijven over die technologie. Dit is een van de redenen waarom sommigen bij een monolithische blijven. De complexiteit binnen monolithische is gekend. De developers zijn gewoon om met die complexiteit te werken en er fouten uit te halen. Daarom lijkt de chaos bij microservices soms groter dan bij een monolithische.

## 2.2 Microservices integration patterns

Hierboven werd uitgelegd wat microservices zijn. Het zijn kleine, onafhankelijke services die aan business requirements voldoen. Maar die moeten met elkaar kunnen communiceren, taken uitvoeren, data updaten en elkaar kunnen raadplegen. Om ze met elkaar te laten communiceren, moeten ze op een gestructureerde manier geïntegreerd worden in de applicatie. Gestructureerd integreren kan a.d.h.v. onderstaande patterns:

- Anti-patterns
- Communicatie tussen de microservices
- Data integration

- Extract, transform en load (ETL)

In het derde hoofdstuk zal één of meerdere van de bovenstaande patterns theoretisch toegepast worden op het order-to-cash proces. Het order-to-cash proces zal verder uitgelegd worden in deel 2.3.

### 2.2.1 Anti-patterns

Een anti-patterns is het implementeren van microservices op een ongestructureerde manier zonder grondig onderzoek te doen. Anti-patterns ontstaan bij een ongeplande overschakeling naar microservices. Anti-patterns komen vaker voor dan een gestructureerde microservice architectuur omdat ongepland en gewoon ergens aan beginnen eenvoudiger is dan alles plannen en voorbereiden. Er moet grondig onderzoek gedaan worden naar de verschillende 'microservice integration patterns'. Op welke manier kan de applicatie gestructureerd naar een microservice architectuur verandert worden? De meeste mensen hebben niet door dat ze een anti-pattern aan het maken zijn. .

Er zullen drie anti-patterns besproken worden die kunnen helpen bij het achterhalen ervan. Volgende zullen besproken worden, Monson (2019):

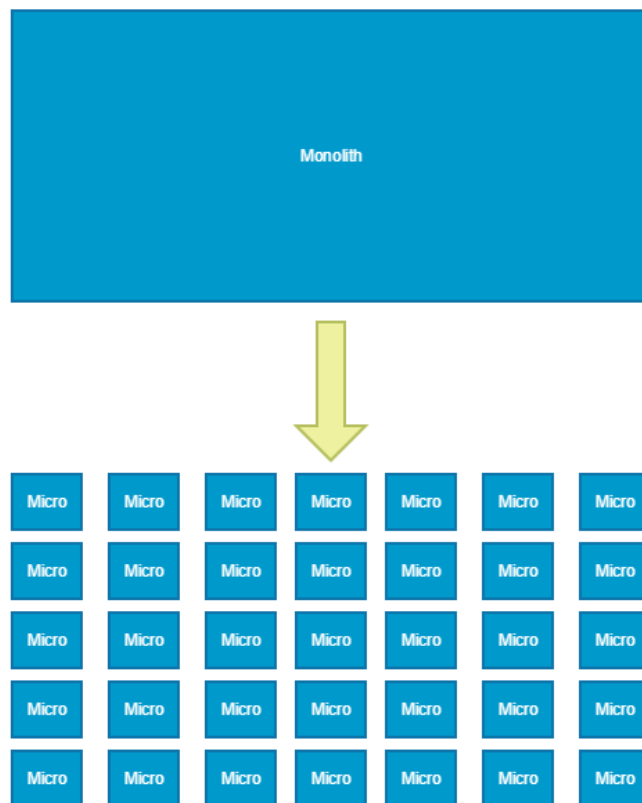
- Break the piggy bank
- Everything micro
- We are Agile: The Frankenstein

#### Break the piggy bank

Op een break the piggy bank structuur lijkt de applicatie wat op een spaarvarken. Om van een monolithic applicatie naar een microservice applicatie te gaan, moet de applicatie uit elkaar gehaald worden en opgedeeld worden in kleine delen. De kleine delen worden omgezet naar microservices. In het begin van de verandering naar microservices zal de complexiteit verminderen. Maar verder in het proces wordt het enkel complexer door de ongestructureerde overgang. De applicatie is opgedeeld in onderdelen en die onderdelen zijn omgezet in microservices. Bij het samenvoegen van de microservices tot een architectuur, is het mogelijk dat de applicatie een mini-monolithic wordt. Dit komt voor wanneer de services niet opgedeeld worden op basis van functionaliteit en willekeurig worden samengevoegd zonder op voorhand na te denken. Dit anti-pattern is het populairst wanneer een monolithic applicatie niet meer houdbaar is. Dit pattern kan goed gebruikt worden als het in combinatie met een ander integration pattern wordt gebruikt. De figuur 2.7, die dit anti-pattern illustreert, is terug te vinden op pagina 31.

#### Everything micro

Alles in de applicatie wordt omgezet naar microservices, behalve de databank. De verschillende microservices moeten de data uit een gemeenschappelijke databank opvragen. Deze wordt dan snel de 'bottleneck' in de applicatie. De term 'bottleneck' wordt ge-



Figuur 2.7: Break the piggy bank, van monolithic naar microservices via anti-pattern Monson (2019)

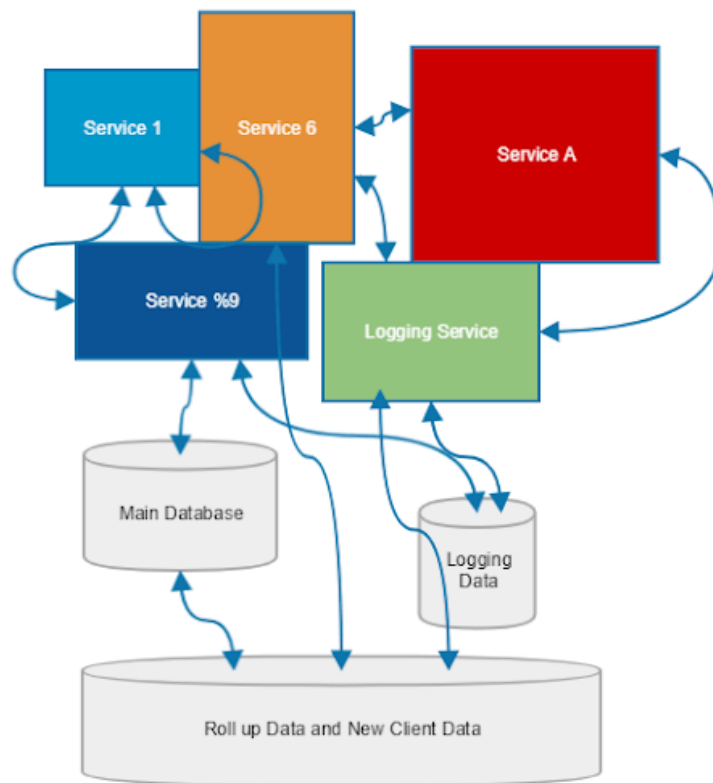
bruikt wanneer een plaats is binnen de applicatie waar alle delen vertraagd worden. Alle aanvragen komen binnen maar er kunnen maar enkele verwerkt worden. Om de data van de databank op te halen moet er aan 'access control' uitgevoerd worden. Niet alle microservices kunnen tegelijkertijd hun data opvragen en ontvangen. Dit moet op een gecontroleerde manier anders is er kans op 'deadlock'. Deadlock komt voor wanneer twee of meerdere services data van de databank willen halen. De datastructuur blijft in feite monolithic. Eerst lijkt dit niet zo een groot probleem. Naast een verhoogd risico op vertragingen, komt dit anti-pattern ook met een extra uitdaging: de verandering van de databankschemas bijhouden. Omdat er maar één databank gebruikt wordt, moet elke verandering van elke microservices genoteerd worden. Naast die uitdaging, moet bij een verandering in de productie databank, de volledige applicatie opnieuw gedeployed worden. Een productie databank is de databank die live gebruikt wordt door klanten. Een voorbeeld van een productie databank: de databank waarmee je communiceert als je op Zalando iets besteld. Een alternatief voor dit is terug te vinden in 'Data integration'. Figuur 2.8 illustreert hoe 'everything micro' er kan uitzien. Dit is terug te vinden op pagina 32.

### We are Agile: The Frankenstein

Dit anti-pattern ontstaat vaak door de overschakeling van watervalanalyse naar de Agile methodologie. Bij watervalanalyse wordt er één groot plan opgesteld voor een project.

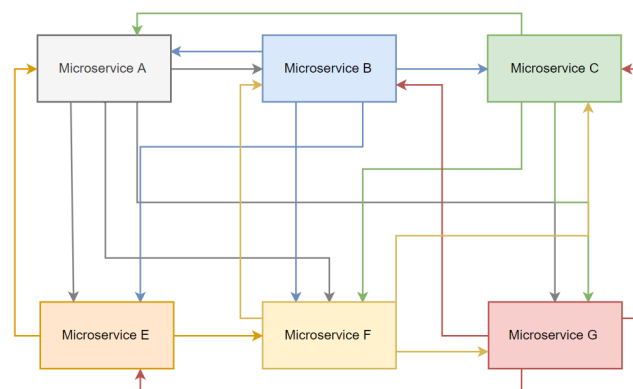






Figuur 2.9: The Frankenstein, anti-pattern waarbij de microservices bij elkaar zijn gevoegd zonder samenhang. Monson (2019)

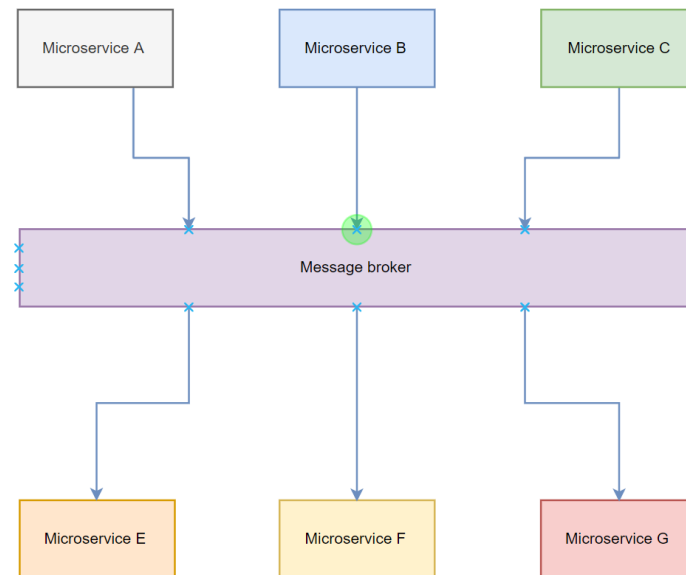
zorgt deze manier van communicatie voor een chaotische architectuur.



Figuur 2.10: Een architectuur waarbij de microservices elkaar direct kennen om informatie met elkaar te delen.

Afbeelding 2.10 illustreert dat de microservices niet meer onafhankelijk zijn en vormen een mini-monolithic. Om ervoor te zorgen dat de microservices onafhankelijk blijven, kan er messaging toegepast worden, Solance (2018). Messaging is een manier van com-

municeren, om business entiteiten up te daten, waarbij een 'message broker' gebruikt wordt. Een 'message broker' is de logica die de berichten van een microservice naar een andere stuurt zonder dat ze elkaar moeten kennen. Het meest gekende patroon hiervoor is publish-subscribe pattern. Deze wordt weergegeven in afbeelding 2.11. In de 'message



Figuur 2.11: Een architectuur waarbij een message broker als communicatiemiddel wordt gebruikt.

broker' heeft elke microservices zijn queue. De queue is een wachtrij waar berichten worden opgeslaan. De berichten worden verwijderd van de queue eens ze gelezen en opgehaald worden. Een microservice stuurt een bericht naar de 'message broker' en moet zich verder niks van het bericht aantrekken. De 'message broker' zorgt ervoor dat het bericht bij de juiste microservice(s) wordt afgeleverd. De uiteinden kennen elkaar niet en volledig onafhankelijk van elkaar communiceren. Dit is asynchroon communiceren.

De tegenhanger van asynchroon is synchroon communiceren, Gupta (2018), Jackson (2016) en Shore (2016). Synchroon communiceren omvat dat de verzender wacht op het antwoord van de ontvanger. De verzender vraagt iets, data of informatie, aan de ontvanger dan zal de verzender wachten tot de ontvanger antwoord. Verwoord met microservices: microservice A vraagt aan microservice B informatie of data maar A zal wachten op een antwoord van B wat als gevolg heeft dat ze niet meer onafhankelijk zijn van elkaar. Omdat synchroon communiceren een mini-monolithic, wordt er niet verder op ingegaan.

### 2.2.3 Data integration

Data integration wordt door Aradhye (2018) en Kumar (2018) uitgelegd. Data integration is een manier om de data van microservices weg te schrijven, op te halen, op te slaan in een databank. Een opvallende eigenschap aan een monolithic architectuur is de

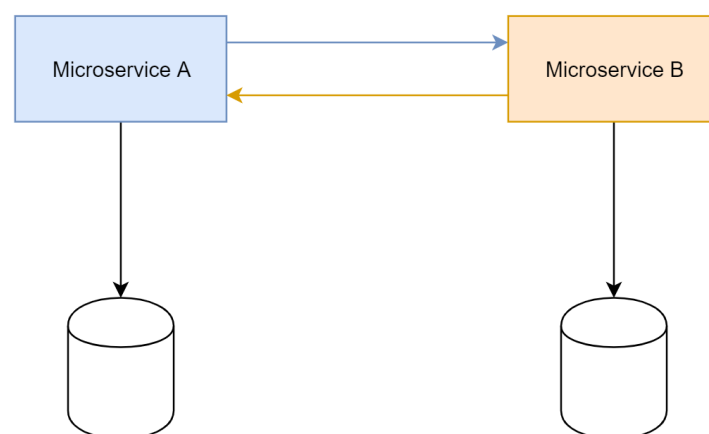
centrale databank. Bij de overgang wordt de databank regelmatig uit beeld gelaten, nochtans is het ook de databank die echter een grote verandering moet ondergaan. Maar de structuur waarmee er met de data wordt gewerkt, verandert. De monolithic databank kan nog gebruikt wordt bij een microservice architectuur, maar dat brengt veel problemen en obstakels met zich mee. Volgende zijn enkele voorbeelden:

- De microservices zijn afhankelijk van dezelfde databank en dus van elkaar. Als ze meerdere microservices de databank nodig hebben, moeten ze hun beurt afwachten.
- Microservices onafhankelijk deployen, is onmogelijk. Een aanpassing heeft invloed op de databank en elke microservice kent de databank.
- Een microservice scalen wordt een moeilijke opgave omdat die vasthangt aan de centrale databank.
- Omdat alle data in één databank wordt bijgehouden, worden de tabellen gigantisch groot en op termijn onhoudbaar en slordig.

Elke microservices heeft zijn eigen databank met data betreffende hun functionaliteit. Hieronder kunnen enkele voorbeelden teruggevonden worden over de voordelen van een microservice met een eigen databank:

- De databank bevat enkel de relevante data.
- Elke microservices kan apart gedeployed worden.
- Een microservices heeft geen rechtstreekse toegang tot de databank van een andere microservices.

Sommige microservices hebben data van andere microservices nodig omdat hun databank de gewenste gegevens niet kan leveren. De data wordt dan opgevraagd aan de databank waar de gewenste data staat via een de microservice zelf. Dit wordt geïllustreerd in afbeelding 2.12, terug te vinden op pagina 34.



Figuur 2.12: Hoe een microservice de databank van een andere microservice aanspreekt.

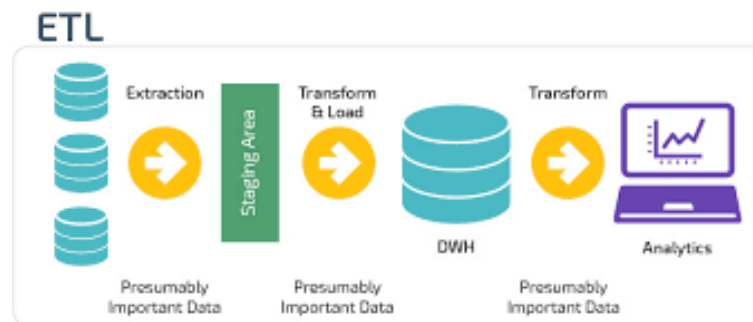
De manier waarop microservices gegevens uitwisselen uit elkaars databank werd beschreven in het vorige deel over 'communicatie tussen de microservices'.

Eens de volledige communicatie is uitgedacht, moet er een databank gekozen worden, die past bij de microservices. Het kan zijn dat voor de ene microservice een SQL-databank beter past en voor de ander een NOSQL-databank. SQL en NOSQL zijn soorten databanken. Het verschil tussen de twee is de manier van data opslaan en de manier hoe data wordt opgehaald. Maar dit aantonen is niet het doel van deze scriptie.

### 2.2.4 Extract, transform en load (ETL)

De uitleg over ETL is gebaseerd op artikels van Loshin (2019), Alley (2018), Stich (2019), Guru (2019) en Naveen (2016).

ETL wordt gebruikt om data te verzamelen, te transformeren en in een andere databank te steken. De data wordt geanalyseerd om het bedrijf een beter beeld te geven van de real-time gebeurtenissen bij bijvoorbeeld marketing. Ze kunnen te weten komen wat het meest verkocht wordt om 12 uur 's middags. ETL bestaat uit drie stappen. De eerste stap is 'extraction', de data ophalen. De verzamelde data komt niet van één databank. Ze wordt opgehaald uit verschillende bronnen. Die bronnen zijn databanken die online informatie bevatten over het gedrag van die klant. Belangrijk is het verzamelen van de data mag de werking van de originele databank niet beïnvloeden. Na het verzamelen van de data, wordt die getransformeerd en gefilterd om enkel de nodige data te gebruiken. Er wordt meer data verzameld dan nodig, dus is het belangrijk dat data gefilterd wordt. Die data wordt ingeladen in een datawarehouse. Een datawarehouse is een databank waar men data analyseert en logica gebruikt. De business legt op welke analyse er moet gebeuren. De uitkomst van deze analyse kan gebruikt worden binnen het bedrijf of kan gebruikt worden voor artificiële intelligentie.



Figuur 2.13: Hoe het ETL proces eruit ziet. Panolapy (2019)

## 2.3 Order-to-cash proces in SAP

### 2.3.1 Definitie

Het OTC proces is het proces dat begint bij het order plaatsen en eindigt bij het betalen van de facturatie en de analyse van de gegevens verzameld tijdens het proces. Deze wordt gebruikt om het verkopen van producten goed te laten verlopen binnen het bedrijf.

Order management is de eerste stap in het proces. Dit begint wanneer de klant een order plaatst. Bijvoorbeeld: ik besteld schoenen op Zalando. Dit deeltje van het proces moet geautomatiseerd zijn om het proces zo snel mogelijk te laten verlopen. Als dit deel van het proces niet goed opgezet is, dan kan het snel slecht gaan. Bijvoorbeelden: orders zitten dubbel in de databank.

Na het plaatsen van een order, wordt de klant gecontroleerd. Hierna volgt Credit management. Dit moet ervoor zorgen dat er minder problemen zijn op het einde van het proces. Credit management houdt in dat men kijkt naar hoe het betalingsgedrag van de klant is geweest. Zijn er nog openstaande facturen, betaalt de klant pas na enkele aanmaningen? Door dit gedeelte te automatiseren, kan er bespaard worden op personeel en geld. Als er toch dieper moet gekeken worden naar het betaalgedrag van een klant, kan dit doorgestuurd worden naar een fysieke werknemer. Op deze manier moet het betaalgedrag van een paar klanten gecontroleerd worden, i.d.p.v. alle klanten die een order plaatsen.

De klanten die een goed betaalgedrag vertonen, worden doorgestuurd naar de volgende stap: order fulfillment. In deze stap wordt het order samengesteld en uit de rekken gehaald. Bij het verkopen van een product moet de voorraad automatisch aangepast worden.

Eens de producten van het order samengebracht zijn, gaat men over naar order shipping. Dit is de verzending van de goederen. Hierbij wordt de tijd die nodig is om het product bij de klant te leveren goed opgevolgd worden om mogelijke vertragingen te minimaliseren.

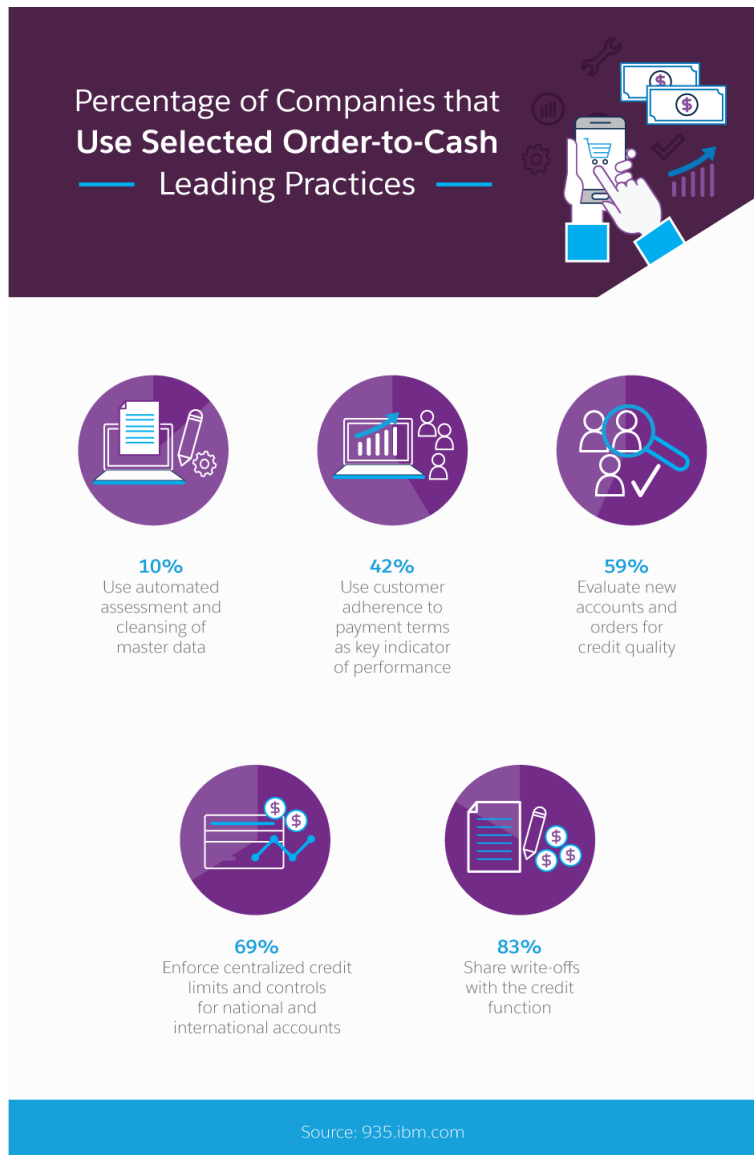
Na het verzenden van de goederen komt de facturatie. Op dit deeltje heeft credit management veel invloed. Doordat de wanbetalers er in stap twee reeds zijn uitgehaald, komen er hier minder problemen voor. Het is belangrijk dat het systeem hier correcte informatie krijgt van de werknemers over order specificaties, de kosten, credit terms, order datum en verzendingsdatum. Op die manier kan ook het facturatiesysteem geautomatiseerd worden.

Op die manier kunnen vertragingen en fouten geminimaliseerd worden. Eens de factuur is uitgestuurd, wordt er een betaling verwacht binnen een afgebakende periode. Het systeem moet dit bijhouden en ervoor zorgen dat er een herinnering gestuurd wordt nog voor de betalingsperiode is afgelopen. Dit valt onder de stap accounts receivable. Wordt een factuur niet betaald binnen de gevraagde periode, dan wordt er een aanmaning gestuurd en wordt dit in het systeem bijgehouden. De klant wordt gecontacteerd en er wordt nagegaan waarom de betaling niet tijdig is gebeurd.

Tenslotte komt reporting en data management aan bod. De verzamelde gegevens worden geanalyseerd, kan er veel duidelijkheid komen over waar het verkeerd loopt.

Een OTC proces heeft veel invloed op het succes van een bedrijf, Wong (2018). Het proces heeft weerslag op onder meer voorraadbeheer en financiële afdeling. Het zorgt voor een vlottere interactie met de klant. Er wordt een stabiel beeld gecreëerd van het bedrijf.

Bij een OTC is technologie cruciaal. Elk deeltje van het proces kan beter worden door een correcte implementatie van microservices. Microservices kunnen hierbij helpen. Ze kunnen ervoor zorgen dat de automatisering vlotter verloopt.

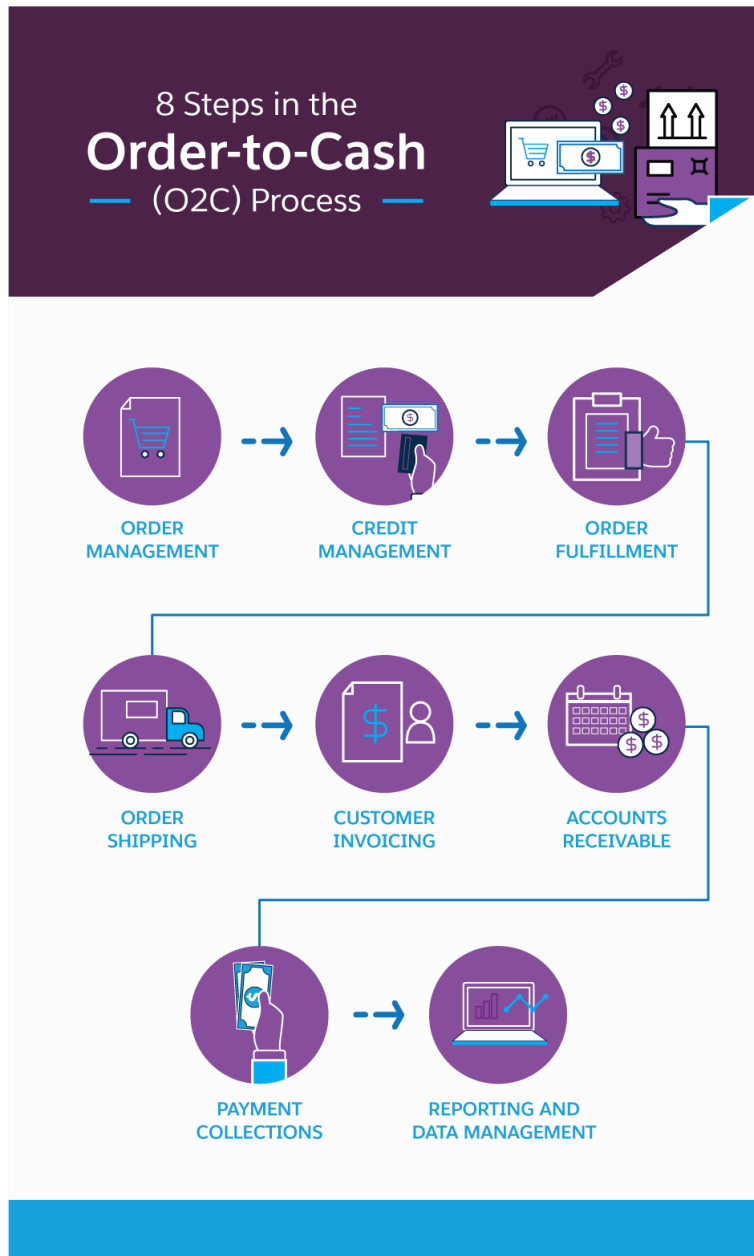


Figuur 2.14: Het aantal bedrijven dat gebruik maakt van order-to-cash proces. Wong (2018)

In figuur 2.15 wordt het afgebeeld in een schema.

### 2.3.2 Technologie: Wat biedt SAP zelf aan voor microservices

SAP biedt een open-source project aan genaamd Kyma om microservices te implementeren. Kyma maakt de werking met microservices eenvoudiger. Kubernetes wordt gebruikt om applicaties op verschillende machines te managen. Het kan onder meer gebruikt worden om cloud-based en on-premise applicaties om te zetten naar een microservice architectuur. Cloud-based applicaties zijn applicaties die hun data gaan ophalen op het internet in plaats van op de harde schijf van de computer. On-premise is lokaal op de computer, op de harde schijf. Kyma zorgt voor betere end-to-end ervaring voor scenario's, Kyma



Figuur 2.15: Het order-to-cash proces. Wong (2018)

(2019).

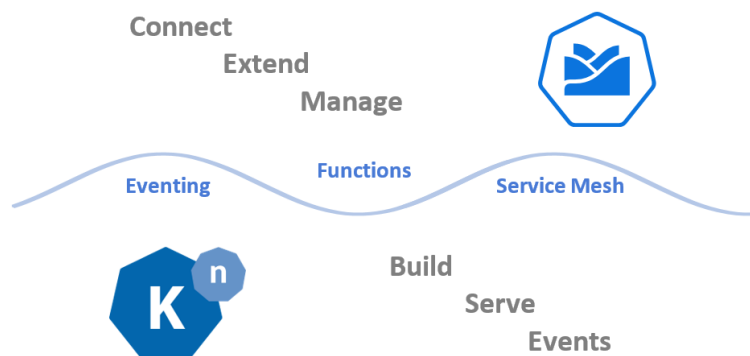
Binnen SAP wordt er omgegaan met software van verschillende leveranciers. SAP probeert om hun software te customizen naar de wensen van de klant. Dit vraagt meer openheid en een modernere architectuur. Het idee achter Kyma is het creëren van serverless applicaties, mashups en microservices. Het kan gebruikt worden om snel kleine, gecustomizeerde modules te ontwikkelen.

Knative is een platform dat developers ondersteunt om serverless applicaties te maken op Kubernetes en samenwerkt met Kyma. Dit zorgde voor groot enthousiasme bij SAP omdat hun Kyma project een bevestiging kreeg. Al snel werd Kyma gerefactored om



samen te kunnen werken met Knative. Er werden overlappende componenten weggelaten, wat Kyma slanker en gestroomlijnder maakt. Dankzij Knative kan Kyma zich richten op hoger-level enterprise applications en service consumption scenario's, Semerdzhiev (2018).

De samenwerking tussen Kyma en Knative is belangrijk. Er wordt een complete set van bouwblokken aangeboden en het zijn twee sterke frameworks. Bij het gebruik van beide kunnen er could-native oplossingen gebouwd worden op Kubernetes met een sterk framework. Op figuur 2.16 is te zien wat Kyma en Knative aanbiedt. Hofmann (2018)



Figuur 2.16: Wat Kyma, boven de lijn, aanbiedt en wat Knative, onder de lijn, aanbiedt Hofmann (2018).

## 2.4 Requirements van de business

Het OTC proces heeft volgende nodig van een bedrijf, Biedron (2018)

- De klant moet een order of meerdere orders kunnen plaatsen. Een goed werkend order-systeem is een must.
- Het order ophalen uit de voorraad. Er moet een goed voorraadbeheer aanwezig zijn. Dit moet ervoor zorgen dat het aantal laattijdige leveringen geminimaliseerd wordt. Samen met een goed voorraadbeheer wordt ook best bijgehouden waar men goederen geplaatst heeft in het magazijn.
- De levering moet goed gepland worden. Dit zou voor het grootste deel al geautomatiseerd moeten zijn. Een email met informatie over de levering is hierbij een verplichting.
- Aanmaken van een factuur op basis van het geplaatst order met de juiste klantgegevens moet geautomatiseerd onderdeel worden.
- De betaling van de factuur komt toe in de financiële afdeling. Automatische afhandeling is een verplichting.

Bij een order plaatsen komen volgende elementen aanbod:

- Er moet een lijst met producten beschikbaar zijn.

- De klant zijn gegevens moeten gekend zijn bij het bedrijf.
- Het systeem bij het bedrijf moet beschikbaar zijn.

Na het plaatsen van het order die klaargezet worden om te leveren. Daar zijn volgende elementen van belang:

- Een goed voorraadbeheer is de eerste must.
- Een overzicht van waar alles staat, geeft een meerwaarde.
- Bij het ophalen van een product om bij een order te plaatsen, moet de hoeveelheid in de voorraad verminderen.

## 3. Methodologie

In dit hoofdstuk zal er een schets gemaakt worden van het OTC proces met een micro-service architectuur. De architectuur zal aangepast worden aan de hand van integratie patterns aangehaald in 'Stand van zaken'.

Als eerste werd de volledige architectuur uit elkaar gehaald. Zoals het eerste anti-pattern: break the piggy break. Maar één van de veel voorkomende fouten bij het anti-pattern is de databank. Om ervoor te zorgen dat de databank niet dezelfde blijft als die uit de monolithic architectuur, wordt er data integratie toegepast. Eens de microservices en de databank uitgedacht zijn, moet de communicatie uitgedacht worden. De theoretische uitleg van de communicatiemethode is terug te vinden. De communicatiemethode zal toegepast worden op de architectuur die verworven wordt uit de bovenstaand vernoemde integratie patterns. Eens elk onderdeel aangebracht is, wordt alles samengebracht tot de complete architectuur.

### 3.1 Anti-pattern: Break the piggy bank

Zoals beschreven in het onderdeel 'Stand van zaken' wordt de gehele applicatie in stukjes opgedeeld. Er wordt gekeken naar de business functionaliteiten. In de volgende sectie worden de verschillende microservices besproken. Elke stap van het order-to-cash proces is een microservices. Maar de stappen bevatten meerdere business functionaliteiten. Het zou tegen de principes van microservices zijn. Per stap van het proces werd gekeken naar de functionaliteiten. Eens die gedefinieerd waren, werd er gekeken naar de gelijke functionaliteiten over de verschillende stappen heen. Die functionaliteiten werden in microservices gegoten. Elke stap van het order-to-cash proces spreekt de microservices aan

die van belang zijn. Een belangrijk punt: de databank bij deze manier van werken blijft dezelfde als monolithic. De databank wordt verder behandeld in het gedeelte 'data integratie'.

Er werd gekozen om de microservice niet nog kleiner te maken. Dit werd niet gedaan wegens overzichtelijkheid. Het opsplitsen in nog kleinere microservices zorgt ervoor dat men kan verloren lopen tussen de microservices. Nu wis er geweten welke microservice men moet gebruiken wanneer er iets met orders moet gebeuren.

Een microservice is schaalbaar. Omdat de volgende requirement meermaals voorkomen in het proces, is het voordeliger om te dupliceren en te hergebruiken van deze microservices.

### **Klantengegevens ophalen**

Veel onderdelen van het OTC proces moeten aan de klantgegevens kunnen. Om te zorgen dat alles op een gelijke manier gebeurt, is hier een microservice van gemaakt. Deze microservice gaat ervoor zorgen dat de klantgegevens uit de databank worden gehaald. Het zal de databank aanspreken en vragen om de data van een specifieke klant. Deze wordt gebruikt in meerdere delen van het order-to-cash proces. Deze microservice komt voor in volgende onderdelen:

- Order management
- Credit management
- Order shipment
- Klant management
- Facturatie
- Accounts receivables

### **Orders plaatsen, ophalen en verwijderen**

Een belangrijk onderdeel is het plaatsen, ophalen en verwijderen van orders. Er zijn een aantal onderdelen van het OTC proces dat de specificaties van een order moeten weten. Een aantal documenten zijn gebaseerd op het order, zoals een factuur en leveringspapieren. Deze microservice zal gebruikt worden in volgende onderdelen:

- Order management
- Credit management
- Order fulfilment
- Order shipment
- Facturatie
- Klant management

### **Producten ophalen en het aantal in voorraad veranderen**

In het order-to-cash proces worden er geen producten toegevoegd aan de lijst dus moet dit niet in een microservice gestoken worden. Het aantal van de voorraad moet worden aangepast wanneer er een product uit de rekken wordt gehaald en bij een bestelling wordt geplaatst. Het ophalen van producten is vooral voor het werk achter de schermen. Het ophalen van een product omvat vooral de verkoopprijs ophalen om die dan te gebruiken in de orderlijn. Deze microservice zal gebruikt worden in volgende onderdelen:

- Order management
- order fulfillment

### **Facturatie maken en ophalen**

Het begin van het einde in een order-to-cash proces. Facturen maken en ophalen zijn van groot belang bij een order-to-cash proces. Het zorgt er voor dat mensen geld gaan betalen voor hun order. Een factuur moet overeenstemmen met wat geleverd is. Het is van groot belang dat achter kan gekeken worden of de factuur klopt met de order. Het maken van de factuur gebeurt aan de hand van het order. Deze microservice komt voor in het onderdeel facturatie.

### **Shipment documentatie opstellen**

Het shipment document wordt gegenereerd afhankelijk van het order. Er wordt gekeken naar het ordernummer en dan wordt er gekeken naar het klantnummer. Hierna wordt dan de microservice om klantgegevens op te halen aangesproken om de gegevens van de specifieke klant op te halen. Dit wordt enkel gebruikt binnen het onderdeel verzending.

### **Aanmaning opmaken en verwijderen**

Het opmaken en verwijderen van aanmaningen gebeurt enkel wanneer een wanbetaler is. Het proces zou niet vaak mogen voorkomen.

### **Berichten plaatsen op de queue**

Berichten plaatsen op de queue met de correcte gegevens. Deze microservice zorgt daarvoor. Hiervan wordt een microservice gemaakt omdat dit in elke stap voorkomt. Het is dan eenvoudiger om er een microservice van te maken, zodat elk onderdeel op een uniforme manier het bericht plaatst. Deze microservice komt voor in elk onderdeel van het proces.

### **Berichten ophalen van de queue**

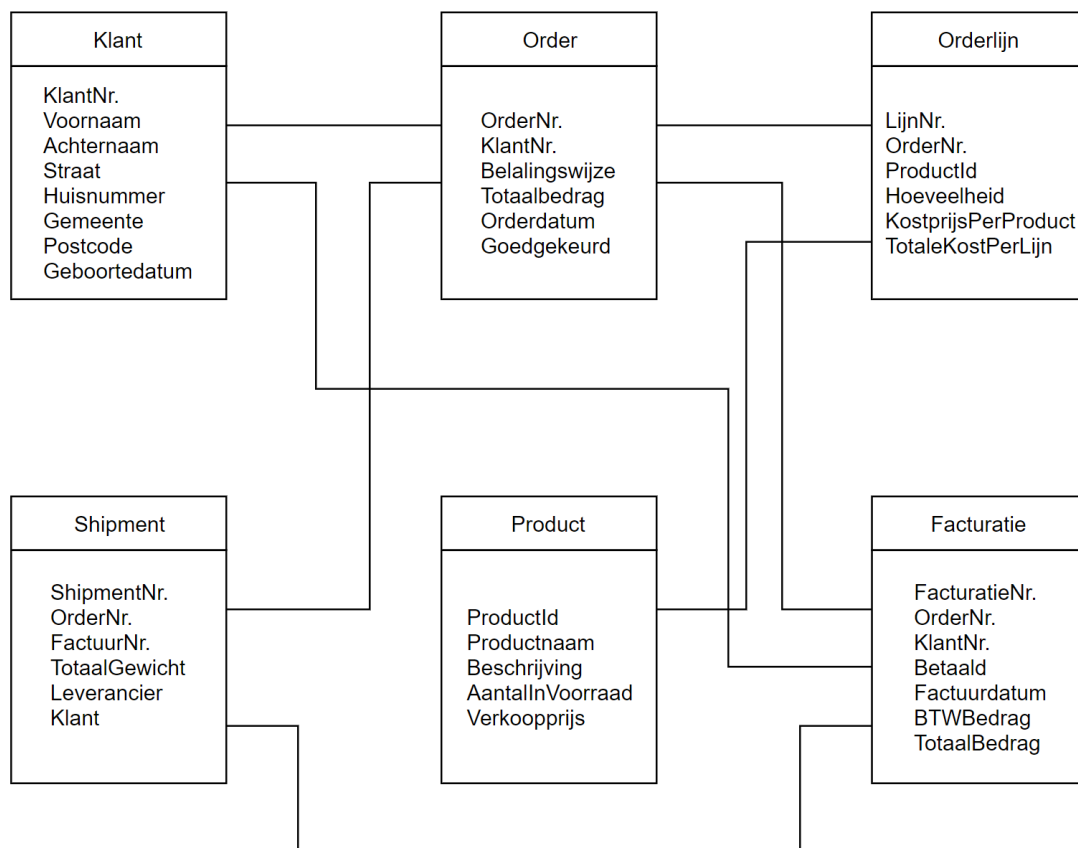
Elk onderdeel moet berichten van zijn queue kunnen halen. Door het meermaals voorkomen van deze taak, wordt er een microservice van gemaakt. Het ophalen van berichten

gebeurt dan op een uniforme manier. Deze microservice komt voor in elk onderdeel van het proces.

## 3.2 Data integration

Bij 'break the piggy bank' wordt de databank behouden van de vorige architectuur. Dat leidt meestal tot de doodsteek van de microservices architectuur. De databank niet aanpassen, kan leiden tot falen op langere termijn. Daarom is data integratie een correcte manier om de databank aan te passen naar één die de microservices architectuur wel aan kan.

Elke microservice heeft zijn databank. De microservices betreffende de stappen van het order-to-cash proces hebben geen databank. Zij geven enkel commando's door aan de microservices die een business requirement als functionaliteit hebben. De microservices met de business requirement hebben elk hun eigen databank. Elke microservices omvat een eigen domein. Hierdoor zal er nergens geduplicateerde data terug te vinden zijn. Op figuur 3.1 is te zien hoe de databank structuur eruit ziet. De lijnen tussen de databank geeft weer welke verbindingen er liggen.



Figuur 3.1: De databank structuur.

Een order weet wie zijn klant is. Credit management kan de eigenschap bij het order veranderen van 'goedgekeurd' naar 'niet goedgekeurd'. Van elk order wordt een orderlijn bijgehouden. Zodat er geweten is wat er op de order staat. Op elk orderlijn staat er een product of service. Van het product moet er een beschrijving en verkoopprijs zijn. Het aantal in voorraad is gekend omdat bij het order fullfilment moet de voorraad aangepast worden van het specifieke product. Een order en de klant zijn gekend op de facturatie. Zo kan er nagegaan worden of de factuur overeenkomt met wat er op het order staat. De klant zijn gegevens moeten gekend zijn om naar het juiste adres te factureren.

Elke databank heeft een queue. Wanneer een microservice B iets nodig heeft van microservice A, kan die vraag naar de queue gepost worden.

De databank van microservice 'klant gegevens ophalen' zal alle data van de klanten bevatten. De databank van microservice 'order plaatsen, ophalen en verwijderen' zal alle data van de orders bevatten. De databank van microservice 'producten ophalen en aantal in de voorraad veranderen' zal alle data van de producten bevatten. De databank van microservice 'facturatie maken en ophalen' alle data van de facturatie bevatten. De databank van microservice 'Shipment documentatie opstellen' bevat de data van de orders om aan de hand van die data, de documenten op te stellen en dan toe te voegen aan de data met alle shipment documenten. De databank van microservice 'Aanmaning opmaken en verwijderen' bevat alle data van de aanmaningen. De microservices 'bericht op queue plaatsen' en 'bericht van de queue halen', hebben geen datastore. Het zijn twee microservices die geen data moeten gaan ophalen of wegschrijven. Ze staan in voor het ophalen en plaatsen van berichten.

### 3.3 Communicatie tussen de microservices

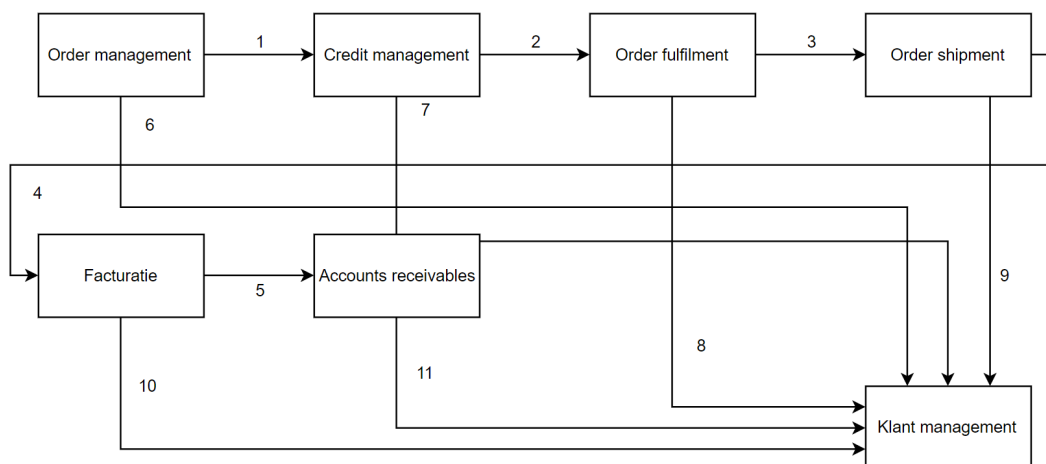
De communicatie gebeurt aan de hand van messaging. Maar omdat het order-to-cash een proces is waarin alleen voorwaarts kan worden gegaan. Daardoor is hier geen nood aan een message broker. Maar er wordt wel gewerkt met een queue. Omdat deze als voordeel heeft dat de microservices niet overbelast geraakt. De microservices handelt alles op zijn tempo. Een schets van de communicatie manier is terug te vinden in figuur 3.3. Klant 66 plaats een order met vier verschillende producten. Het ordernummer is 23. De volledige bestelling komt binnen in het systeem en wordt op de queue van ordermanagement geplaatst. Het order wordt van de queue gehaald aan de hand van consumption en acknowledgement. Ordermanagement verwerkt de binnengekomen order. Dan wordt het klantnummer en ordernummer op de queue van creditmanagement geplaatst. Creditmanagement haalt het bericht van de queue. Dan wordt er gekeken naar het betaalgedrag van de klant. Is het een wanbetaler of betaalt de klant altijd correct. Staat de klant gekend voor wanbetalen, dan wordt er geen goedkeuring gegeven om het order te plaatsen. Bij een correct betaalgedrag, krijgt het order goedkeuring om geplaatst te worden. Dan wordt het ordernummer doorgestuurd naar het volgende deel van het proces. Dus volgende queue's zouden moeten bestaan:

- QorderMan is een queue voor order management: Het plaatsen van een order.

- QcreditMan is een queue voor credit management: Om te controleren of een klant wel een order mag plaatsen.
- QorderFul is een queue voor order fulfilment: Het ophalen van de order in het magazijn.
- QorderShip is een queue voor order shipment: Het plannen van de route en welke goederen op welke vrachtwagen moeten geladen worden.
- Qfact is een queue voor de facturatie.
- QaccountsRec is een queue voor accounts receivable: De betaling van de factuur nagaan en tijdig aanmaningen sturen.

Niet alle data wordt volledig naar de queue gestuurd enkel de belangrijke data. Zoals bijvoorbeeld het nummer van de klant die een order plaatste. Het ordernummer en klantnummer worden naar creditmanagement doorgestuurd. Bij creditmanagement wordt er dan aan de hand van het klantnummer de gegevens opgehaald en dan zo nagegaan of die klant wel een order mag plaatsen. Het ordernummer werd meegestuurd om zeker te zijn dat de correcte order goed- of afgekeurd wordt. Zo blijft de overhead op de queue minimaal. Om meer gegevens op te halen, moet de databank aangesproken worden. De gehele structuur van de databank wordt beschreven in het volgende gedeelte.

### 3.3.1 De communicatie tussen de onderdelen van het OTC proces



Figuur 3.2: De communicatie tussen de verschillende onderdelen van het order-to-cash proces.

Zoals al eerder vermeld, elk onderdeel van het OTC proces is een microservice. Elk onderdeel laat andere microservices het werk doen. Op figuur 3.2 is het communicatie patroon zichtbaar. Voordat het proces van start kan gaan, moet een klant een order plaatsen. Een order bevat een aantal producten. Eens de klant een order geplaatst heeft dan is er een ordernummer gekend. De klant staat bekend in het systeem met een klantnummer. Dat zijn twee belangrijke gegevens die veel gebruikt zullen worden. Meer uitleg over wat elk onderdeel doet, bevindt zich in het volgende hoofdstuk. De nummers van de opsomming komen overeen met die op afbeelding 3.2.



1. De communicatie tussen ordermanagement en creditmanagement. Er is een order geplaatst door klant 66. Ordermanagement zorgt ervoor dat het order in de databank geraakt. Eens de taak van ordermanagement gedaan is, plaatst die het klantnummer en het ordernummer op de queue van creditmanagement. Dan is zijn taak gedaan. Ordermanagement houdt zich niet bezig met wat er gebeurt nadat hij het bericht geplaatst heeft.
2. De communicatie tussen creditmanagement en order fullfilment. Creditmanagement heeft het ordernummer en klantnummer van ordermanagement gekregen. Het bericht wordt van de queue gehaald. Creditmanagement gaat dan aan de hand van de klantgegevens beslissen of de klant het order mag plaatsen of niet. Is het order goedgekeurd dan wordt het ordernummer op de queue van order fullfilment gezet. Er moet niet worden teruggekeerd naar order management. Credit management heeft de rechten om het veld goedgekeurd aan te passen. De taak van creditmanagement is nu afgerond.
3. De communicatie tussen order fullfilment en order shipment. Order fullfilment heeft het ordernummer doorgekregen van credit management. Order fullfilment geeft het ordernummer door aan order shipment eens zijn taak gedaan is.
4. De communicatie tussen order shipment en de facturatie. Het ordernummer werd op de queue van order shipment geplaatst. Eens alles opgemaakt is bij order shipment, wordt het ordernummer doorgestuurd naar de facturatie. De taak van order shipment is afgerond.
5. De communicatie tussen facturatie en accounts receivables. De facturatie kreeg een bericht van order shipment om de factuur op te maken voor het order met des betreffende ordernummer. Is de taak van facturatie afgerond dan wordt de factuurnummer doorgestuurd naa accounts receivables. Zodat de betaling verder kan worden opgevolgd.
6. Ordermanagement plaatst het ordernummer op de queue van klant management. Klant management stuurt een bevestiging naar de klant van het goed ontvangen van zijn/haar order. En laat weten dat er eerst een controle komt op het betaalbedrag van de klant.
7. Creditmanagement plaatst het ordernummer en de status van goedgekeurd of afgekeurd op de queue. Dan wordt er een bericht verzonden naar de klant. Het bericht bevat de info of de klant zijn order is goedgekeurd of afgekeurd.
8. Order fullfilment plaatst een bericht op de queue om te laten weten dat het order gemaakt is. Dat de goederen uit het magazijn zijn opgehaald en klaar gemaakt worden voor verzending.
9. Order shipment plaatst een bericht op de queue wanneer de goederen klaar zijn voor vertrek. Klant management zorgt er dan voor dat het bericht tot bij de klant geraakt.
10. Facturatie plaatst een bericht op de queue van klant management om ervoor te zorgen dat de factuur tot bij de klant geraakt.
11. Accounts receivables plaatst een bericht op de queue van klant management als er aanmaningen moeten worden gestuurd.

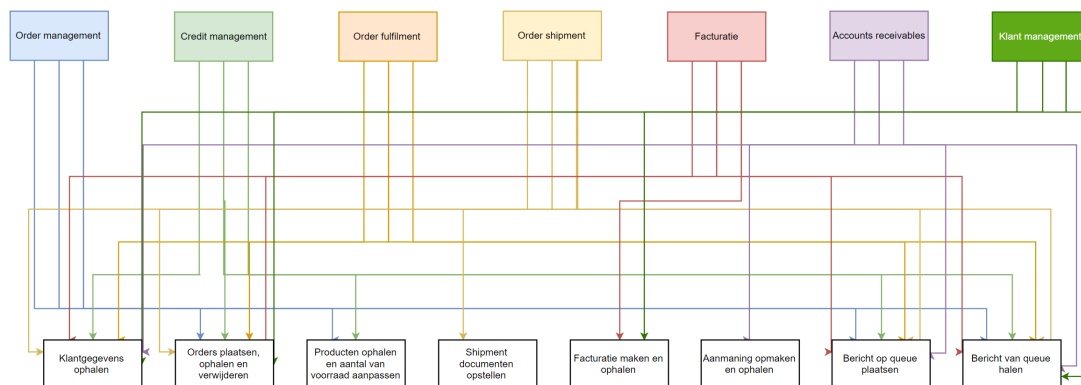
A	Klantgegevens ophalen
B	Orders plaatsen, ophalen en verwijderen
C	Producten ophalen en het aantal van voorraad aanpassen
D	Shipment documenten opstellen
E	Facturatie maken en ophalen
F	Aanmaning opmaken en verwijderen
G	Bericht plaatsen op de queue
H	Bericht ophalen van de queue

Tabel 3.1: Legende die gebruikt wordt in de afbeeldingen.

### 3.3.2 De architectuur

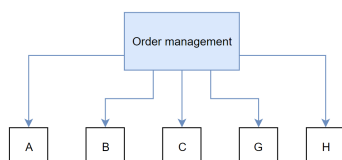
In volgende tabel, zijn er letters en bijhorende microservices terug te vinden. Deze worden gebruikt bij het uitleggen van de architectuur.

In tabel 3.1 is de legende terug te vinden die gebruikt wordt bij het uitleggen van elk onderdeel apart. In figuur 3.3 is te zien hoe het volledige proces communiceert met de verschillende microservices. Elk onderdeel van het proces is een microservice op zich. Een microservice die meerdere microservices aanspreekt om goed te functioneren.



Figuur 3.3: Welk onderdeel, welke microservices aanspreekt.

#### Order management



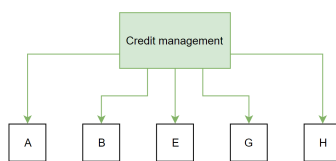
Figuur 3.4: Order management communiceert met volgende microservices.

Order management communiceert met volgende microservices:

- Klantgegevens ophalen.
- Orders plaatsen, ophalen en verwijderen.
- Producten ophalen en het aantal van de voorraad aanpassen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

Een klant plaatst een order op het platform van het bedrijf. De gegevens van de klant worden opgehaald en gelinkt aan het nieuw gecreëerde order. Eens die twee taken zijn afgerond, wordt het bericht op de queue geplaatst van credit management.

### Credit management



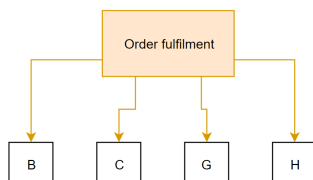
Figuur 3.5: Credit management communiceert met volgende microservices.

Credit management communiceert met volgende microservices:

- Klantgegevens ophalen.
- Orders ophalen, plaatsen en verwijderen.
- Facturatie maken en ophalen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

Eerst wordt het bericht dat door order management op de queue geplaatst werd, opgehaald. Dan is er een klantnummer en een ordernummer. Bij credit management kijkt of de klant een goed betaalgedrag heeft. Staat de klant gekend als wanbetaler dan naar het order gegaan om de plaatsing van het order af te keuren. In andere gevallen krijgt de order een goedkeuring en wordt het ordernummer geplaatst op de queue van order fullfilment. Dan zit de taak van credit management erop.

### Order fullfilment



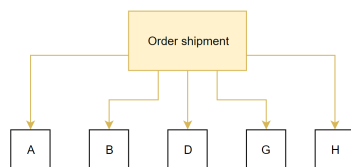
Figuur 3.6: Order fullfilment communiceert met volgende microservices.

Order fullfilment communiceert met volgende microservices:

- Orders ophalen, plaatsen en verwijderen.
- Producten ophalen en het aantal in de voorraad aanpassen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

Bij order fulfillment staat er een ordernummer op de queue. Die wordt opgehaald en aan de hand van het ordernummer, weet men welke goederen er uit het magazijn moeten gehaald worden. Voor alle goederen moet het aantal in de voorraad aangepast worden. Eens het order compleet is, wordt het ordernummer op de queue van order shipment geplaatst.

### Order shipment



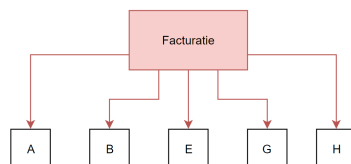
Figuur 3.7: Order shipment communiceert met volgende microservices.

Order shipment communiceert met volgende microservices:

- Orders ophalen, plaatsen en verwijderen.
- Klantgegevens ophalen.
- Shipment document opstellen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

Order shipment krijgt het ordernummer binnen via zijn queue. Het order wordt bekeken en de klant gegevens worden opgehaald aan de hand van het gekoppelde klantnummer aan het order. Eens het order shipment document is opgesteld en alle goederen klaar zijn voor vertrek, wordt het ordernummer geplaatst op de queue van facturatie.

### Facturatie



Figuur 3.8: Facturatie communiceert met volgende microservices.

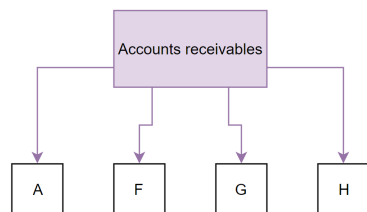
Facturatie communiceert met volgende microservices:

- Klantgegevens ophalen.

- Orders ophalen, plaatsen en verwijderen.
- Facturatie maken en ophalen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

Eens het ordernummer opgehaald is van de queue, wordt alle nodig info opgehaald om de factuur op te maken. De nodige gegevens zijn klantgegevens en het order. Eens de factuur opgemaakt is, wordt het factuur nummer geplaatst op de queue van account receivables.

### Accounts receivables

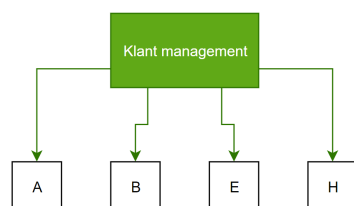


Figuur 3.9: Accounts receivables communiceert met volgende microservices.

Accounts receivable gaat na of de betaling wel goed wordt afgerond. Om dit te kunnen, worden volgende microservices aangesproken:

- Klantgegevens ophalen.
- Facturatie maken en ophalen.
- Bericht plaatsen op queue.
- Bericht van queue halen.

### Klant management



Figuur 3.10: Klant management communiceert met volgende microservices.

Klant management staat in voor het contact met de klant. Dit deel gebruikt volgende microservices:

- Klantgegevens ophalen.
- Orders ophalen, plaatsen en verwijderen.
- Facturatie maken en ophalen.
- Bericht van queue halen.

Als een van de vorige onderdelen een bericht plaatst op de queue, zal die verwerkt worden en de nodige info wordt opgehaald.

## 3.4 De complete architectuur opbouwen

Op figuur 3.11 is te zien hoe het proces in elkaar ziet. Door de microservice architectuur toe te passen op het order-to-cash proces verandert er niks aan de volgorde van het proces of het doel van het proces. De manier waarop gegevens worden opgehaald, verandert wel.

### 3.4.1 De volgende stappen: Het toevoegen van API, logging en authenticatie en autorisatie

#### Logging

Logging kan toegepast worden door nog een extra microservice te ontwikkelen. Hiernaar kunnen de andere microservices hun logs posten. Hier zal niet verder op worden ingegaan.

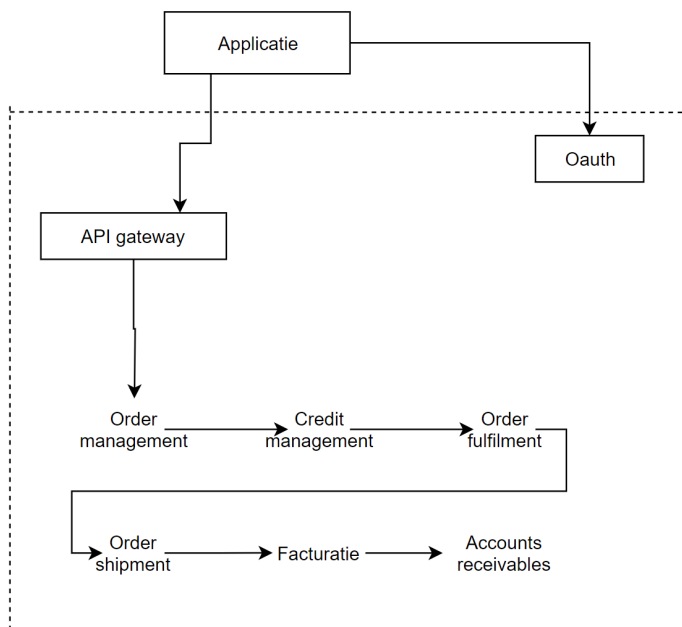
#### API gateway

Een API gateway wordt toegevoegd om ervoor te zorgen dat de architectuur niet openbaar is voor iedereen. Er is één aanspreekpunt en die regelt de rest van de communicatie. De API communiceert in dit geval enkel met order management. De API geeft alle nodige informatie door en order management schrijft deze weg naar de datastore en naar de databank.

#### Authenticatie en autorisatie

Onder het hoofdstuk 'stand van zaken', is een vergelijking te vinden over authenticatie. Uit die vergelijking, is de keuzen API gekozen als authenticatie. Binnen API zijn er verschillende opties, die worden ook overlopen in het vorige hoofdstuk. Er is gekozen voor OAuth omdat dit de meest bekende en gebruikte versie is.

De gebruiker moet gekend zijn voordat die een order kan plaatsen. De authenticatie van de gebruiker gebeurt vooraf. Er is een aparte microservice voor authenticatie. Hier wordt niet dieper op in gegaan.



Figuur 3.11: Vereenvoudigd schema.





## 4. Conclusie

De conclusie van deze theoretische studie zal in dit deel duidelijk worden.

Als eerste werd de vraag 'Wat zijn microservices?' gesteld. Microservices zijn kleine delen die elk een requirement omvatten. Elke microservice functioneert apart en heeft weinig tot geen communicatie met de andere microservices. Om microservices te gaan ontwikkelen, moet er veel onderzocht worden. Wat te merken is aan de literatuurstudie. De literatuurstudie is niet heel diepgaand maar probeert wel zo veel mogelijk aspecten van microservices aan te halen. Microservice kan in meerdere contexten voor komen. Binnen elke context zal er meer verkaring nodig zijn.

Daarna kwam 'Welke aanpassingen kunnen of moeten er gebeuren aan de architectuur om microservices te laten werken? De veranderingen worden hieronder opgesomd:

- Heeft deze applicatie nood aan een microservice architectuur?
- De databank structuur moet herbekeken worden.
- Het volledige proces herbekijken.
- De manier van communiceren tussen de verschillende onderdelen moet worden onderzocht.
- Welke manier van authenticatie en autorisatie gaat men gebruiken?
- Welke manier van bescherming kan er toegepast worden?
- Moeten we de teams herstructureren?

Een andere vraag die in het begin gesteld werd: Hoe zal de communicatie tussen de verschillende microservices werken? Voor de communicatie zijn er veel verschillende opties. Er moet gekeken worden naar welke manier het beste bij het bedrijf past. Is er een manier die al gekend is in het bedrijf? Heeft een andere manier enkele voordelen ten opzichte van

de huidige techniek. In deze studie is er gekozen voor volgend communicatie methode: Via message queues. De data die microservice B nodig heeft, zal door microservice A naar microservice B zijn queue worden gestuurd. Bij deze manier heeft elke microservice een queue. Heeft microservice A data doorgekregen en haar taak ermee gedaan, dan plaatst ze een link naar de data op de queue van de microservice die de data nodig heeft. Dit zorgt ervoor dat als microservice B uitvalt, de nodige data niet verloren gaat. De queue slaat de gegevens op en verwijdert ze pas als ze zijn opgehaald. Als deze methode niet past binnen de verwachtingen van de architectuur dan kan men onderzoeken welke methode beter is.

Eens die vraag beantwoord werd, kon men de volgende vraag beantwoorden: Welke integration patterns zijn er? In deze paper zijn er vier integration patterns aan bod gekomen. Er zijn meerdere patterns maar het zou een overwelming zijn, mochtten alle mogelijke integration patterns aangehaald worden. De vier beschreven patterns zijn volgende:

- Anti-patterns
- Communication
- Data integration
- Extract, load and transform (ETL)

Bij anti-patterns beschrijven hoe men op een ongestructureerde manier microservices kan implementeren. Er zijn verschillende anti-patterns, hier werden er drie beschreven. Bij anti-patterns is de kans op falen heel groot. Er wordt niet gestructureerd nagedacht over de omschakeling. Na de anti-patterns werd de communicatie aangehaald. Er is maar één soort communicatie beschreven. Dit gebeurde omdat één methode al zware materie is om te begrijpen en te verwerken. De communicatie kan gebeuren via een publish/subscribe pattern. Eens de communicatie afgewerkt was, werd er geschreven over de data integration. Op welke manier kan de structuur van de data aangepast worden om de microservices architectuur te bevorderen. Hier zijn ook verschillende methodes voor maar ook hier werd er beperkt tot één: Elke microservice heeft zijn eigen databank. Dit zorgt voor complete onafhankelijkheid. Als laatste werd ETL aangehaald. ETL is een manier om data in te verzamelen van externe bronnen, in te laden in een andere databank waar er logica op los gelaten wordt. Eens dat gebeurt is, wordt de data getransformeerd en gebruikt om te gebruiken bij toekomstige beslissingen. De data heeft dan analytische doeleinden.

Als volgt werd deze vraag gesteld: Hoe ziet een order-to-cash proces eruit? Het order-to-cash proces is een proces dat voorkomt bij het plaatsen van een order tot het betalen van de factuur. In volgende opsomming zijn de stappen terug te vinden:

1. Order management
2. Credit management
3. Order fulfilment
4. Order shipping
5. Facturatie
6. Accounts receivables

De voorlaatste vraag, klinkt als volgt: Welke business requirements heeft een order-to-cash proces? De belangrijkste requirement is dat de klant zijn bestelling krijgt. Een andere requirement is de wanbetalers minimaal te houden door ze vroeg in het proces er uit te halen. De requirements liggen in lijn met de noden van de klant. De business requirements werden opgesteld door het order-to-cash proces grondig te bestuderen. In de literatuurstudie is meer uitleg te vinden over het OTC proces.

'Welke invloed heeft een microservice integration pattern op het order-to-cash proces?' is de laatste vraag. Eén integration pattern zou een falende invloed hebben. Dit komt omdat één pattern maar een klein deeltje van de voordelen van microservices bedekt. Door meerdere en verschillende integration patterns toe te passen, kan er op een correcte en gestructureerde manier een microservice architectuur opgebouwd worden. Die drie gebruikte patterns zijn volgende:

- Anti-pattern: 'Break the piggy bank'
- Communicatie
- Data integration

Microservice is een architectuur en ideologie waarin logica en de requirements, die te vinden zijn bij een monolithic, terugkomen. Dit heeft invloed op de overschakeling naar microservices. Deze manier van implementatie moet aangepast worden bij het gebruik van microservices. Dat kan een obstakel zijn. Er wordt een andere manier van denken en organiseren gevraagd binnen een de IT-afdeling. De teams worden hervormd. Een team bevat niet meer de kennis van de volledige architectuur., enkel over de microservice waaraan zij werken.

Ten slotte kan er geconcludeerd worden dat:

- Microservices een brede term is en kan voorkomen in verschillende contexten.
- Een microservice architectuur niet altijd nodig is.
- Microservices kunnen een OTC proces automatiseren.
- Microservices zorgen ervoor dat elk onderdeel van het proces apart kan functioneren.

Zelf heb ik ondervonden dat het aanpassen van een monolithic niet eenvoudig is. De monolithic architectuur zit ingebakken in het informatica landschap. De manier van omgang met microservices, kan vergeleken worden met die van Agile. De Agile methode moest in eerste instantie zijn toegevoegde waarde op een project bewijzen. Dan pas zijn projectmanagers deze ook gaan gebruiken. Microservices zal eerst zijn voordeel moeten bewijzen ten opzichte van monolithic om een statement te kunnen maken.



# A. Onderzoeksvoorstel

Het onderwerp van deze bachelorproef is gebaseerd op een onderzoeksvoorstel dat vooraf werd beoordeeld door de promotor. Dat voorstel is opgenomen in deze bijlage.

## A.1 Introductie

Hoe Microservice integration patterns een order to cash proces in SAP beïnvloedt. Dit onderwerp werd gekozen omdat deze nieuwe technology een interessante invloed kan hebben op de order-to-cash proces. Dit is een manier om een proces robuuster te maken. In de meeste software wordt gebruik gemaakt van één grote databank of meerdere databanken die in staan zijn om meerde services te voorzien van data. Bij microservice integration patterns wordt voor elke service een aparte databank opgesteld. Dit is maar een klein deeltje van een microservice. De microservices moeten voldoen aan business requirements. SAP zelf heeft ook al veel ondernomen omtrend microservices. Eén van hun oplossingen is Kyma. Maar de belangrijkste vraag is namelijk: Hoe microservice integration patterns een order-to-cash in SAP beïnvloedt. Deze bachelorproef zal voor het grootste deel een theoretische vergelijking zijn. Omdat deze studie als bachelorproef dient, is er maar beperkte tijd en resources om een onderzoek te doen.

## A.2 Literatuurstudie

Over het onderwerp "Microservice Integration Patterns on Order-to-Cash proces in SAP", zijn er nauwelijks thesissen te vinden. De meeste informatie komt uit artikels die meer

uitleg geven over microservices en artikels met een uitgebreide beschrijving over wat order-to-cash inhoudt. Voor wie denkt dat microservices iets nieuws is, zit er een beetje naast. Grote bedrijven zoals Netflix, Twitter, Amazon en facebook maken al gebruik van deze technologie. Ciber, 2018

### A.2.1 Wat zijn microservices?

Het bouwen van aparte functies/modules met hun eigen interface en methoden. Deze manier van werken is in het voordeel van Agile. Bij Agile wordt er gewerkt met deel-tjes software opleveren en opgeleverde software, daar wordt er zo goed als niks meer aan veranderd. Microservices worden onderverdeeld aan de hand van business requirements. Deels zorgen microservices ervoor dat er beter moet worden samengewerkt met de business.

### A.2.2 Waarom microservices gebruiken

In het artikel van Gunaratne, 2018 werd besproken hoe je een microservice werkt. En waarom deze gebruikt worden. Volgens dit artikel zijn microservices een goede, nieuwe techniek die op lange termijn huidige SOA's kan vervangen.

Atrash, 2018 beschrijft waarom je deze techniek kunt gebruiken, in de plaats van de kleinere SOA-services. Ook hier wordt verwezen naar de belangrijkheid van de requirements van de business. Door de grootte van deze services, is er de mogelijkheid om te caching.

Devoteam, 2018 legt uit waarom microservices een kleine-SOA is. Een microservice omvat bepaalde, aanvullende, concepten omliggend deze 'kleinere services' en dit is waar ze beginnen met aantonen van de verschillen.

Is de integratie van microservices wel mogelijk? Deze vraag beantwoordt door Van Bart, 2018. Software wordt meestal nog geïmplementeerd in de 3-tiers manier. Ook wel monolithic genoemd. De applicatie is uit een alleenstaande unit gemaakt. Eén verandering heeft een impact op de volledige applicatie. Is dit dan een geldige reden om voor microservices te kiezen? Dat hangt af van wat je applicatie precies nodig heeft. Niet alle applicaties worden er beter van om een microservice te implementeren. Een microservice bestaat er uit om op zichzelf te werken. Dit wordt uitgelegd in het volgende deel.

### A.2.3 Principes voor Microservices Integration

De principes van microservices integration werden uitgelegd in volgend artikel Aradheye, 2018 In het artikel wordt op een duidelijke manier uitgelegd hoe microservices worden gebruikt. Microservices worden het best opgesteld aan de hand van business units. Een microservice wordt benaderd vanuit de business requirements. Deze hebben, volgens dit artikel, een betere performantie dan de huidige gebruikte techniek. Microservices worden opgedeeld in verschillende klassen. Bijvoorbeeld:

- één voor klantendata
- één voor bestellingen
- één voor "wil-ik"lijsten

De belangrijkste eigenschappen van microservices zijn:

- Microservice bestaat uit meerdere componenten
- Gemaakt voor de business
- Microservice maakt gebruik van simpele routing
- Een microservice is gedecentraliseerd
- Een microservice werkt zelfstandig

#### A.2.4 Order-to-cash in SAP

Order-to-cash is een van de vele processen in SAP die vast gelegd zijn. Dit proces legt uit hoe men van een bestelling naar de inning van het geld gaat. Er zijn verschillende versies van hoe het proces gaat. Volgens Akthar, 2018 verloopt het proces als volgt: er wordt een order geplaatst dan wordt die bestelling geleverd, daarna wordt er een factuur opgesteld en als laatste wordt het geld geïnd. Het proces op zich is niet ingewikkeld. OpenSAP, 2018 geeft veel meer uitleg over wat er achter de schermen gebeurt. Bij dit proces wordt de financiële kant van SAP aangesproken, ook de verkoop en distributie alsook de stock worden aangesproken. Een gedetailleerder proces houdt in dat er een sales order gemaakt wordt. Dan wordt de stock bekeken. Afhankelijk van de beschikbaarheid van de goederen kan er een levering gepland worden. Zijn de goederen beschikbaar, dan kan er na de planning van de levering, effectief geleverd worden. Als volgt wordt er een factuur opgemaakt. Als laatste komt dan het betalingsproces.

#### A.2.5 Kyma

Kyma is een open-source project van SAP. Het is vooral gebaseerd op Kubernetes. Op deze manier kan je oplossingen in de Cloud maken. Kyma is special omdat zij zo goed als alle oplossingen op één plek hebben. Zij hebben een application connector. Kyma is serverless. Ze maken service management eenvoudiger. Kyma, 2019 Volgens het artikel van Semerdzhiev, 2018 is er meer nood aan openheid en een modernere architectuur. Dat is ook de reden waarom Kyma een open source project is. Kyma ondersteunt container-based werken (zoals docker) alsook cloud-native apps.

### A.3 Methodologie

In dit werk gaan we onderzoeken op welke manier microservices een invloed zou kunnen hebben op een order-to-cash proces in SAP. De services die ze nu gebruiken vergelijken met microservices. Kunnen microservices de werking van SAP versnellen en performanter maken bij fouten? Welke messaging manier zou het beste kunnen zijn. Eerst willen

we het volledige order-to-cash proces verstaan. Dan gaan we gaan onderzoeken welke verschillende mogelijkheden er zijn in verband met microservices. Kyma, PaaS.io of zijn er nog andere die een grote rol kunnen spelen. Ook moet er gekeken worden welke manier van communiceren tussen de microservices het beste is. Voor dit onderzoek zal er veel literatuur studie gedaan worden.

## **A.4 Verwachte resultaten**

Naar de gelezen literatuur kijkende, zou Kyma eigenlijk de beste oplossing moeten zijn. Deze is namelijk zelf afkomstig van SAP. Dit zou een goede oplossing moeten zijn. Maar zijn microservices wel haalbaar in een order-to-cash proces in SAP. Eerst zal dit duidelijk moeten worden vooraleer we gaan kijken naar welke microservice de best mogelijk noden opvult.

## **A.5 Verwachte conclusies**

De conclusie die we uit dit onderzoek kunnen trekken: microservices integration patterns zijn voordeliger en gebruiksvriendelijker dan het huidige systeem is voor de mensen die de software gaan gebruiken. Bij fouten aan een service, zal het platform nog beschikbaar zijn. Het risico is wel dat door de relatief nieuwe techniek, er enkele dingen niet zullen lopen zoals we zouden willen. Het is mogelijk dat we maar tot een gedeeltelijke conclusie komen.



## Bibliografie

- Akthar, J. (2018). What order-to-cash cycle controls in SAP ensure compliance? *SAP*.
- Alley, G. (2018). What is ETL? <https://www.alooma.com/blog/what-is-etl>.
- Ananthasubramanian, H. (2018). Challenges in implementing microservices. <https://dzone.com/articles/challenges-in-implementing-microservices>.
- Aradheye, Y. (2018). Principles for Microservices Integration. *DZone*.
- Aradheye, Y. (2018, november 14). How integration patterns impact your microservices architecture. <https://headspring.com/2018/11/14/integration-patterns-microservices-architecture/>.
- Atrash, M. A. (2018). Why microservice architecture? *Develoteam*.
- Ayoub, M. (2018, april 24). Microservices authentication and authorization solutions. <https://medium.com/tech-tajawal/microservice-authentication-and-authorization-solutions-e0e5e74b248a>.
- Benetis, R. (2016a, november 11). A 6-point plan for implementing a scalable microservices architecture. <https://www.devbridge.com/articles/a-6-point-plan-for-implementing-a-scalable-microservices-architecture/>.
- Benetis, R. (2016b, januari 1). Path to microservices: Moving away from monolithic architecture in financial services. <https://www.devbridge.com/articles/path-to-microservices-in-financial-services/>.
- Biedron, R. (2018). A walk through the order to cash cycle. <https://www.purchasecontrol.com/uk/blog/order-to-cash-process/>.
- Cavalcanti, M. (2018). Stateless authentication for microservices. <https://medium.com/@marcus.cavalcanti/stateless-authentication-for-microservices-9914c3529663>.
- Ciber. (2018). Microservices: het einde van de SAP spaghetti? <https://www.ciber.nl/blog/deel-2-microservices-het-einde-van-de-sap-spaghetti>.
- da Silva, R. C. (2017). Best practices to protect your microservices architecture. <https://medium.com/@rcandrade/best-practices-to-protect-your-microservices-architecture-541e7cf7637f>.
- Devoteam. (2018). Microservices: just another word for 'tiny-SOA'? *Devoteam*.

- Eyee, U. (2018). Monitoring containerized microservices with a centralized logging architecture. <https://hackernoon.com/monitoring-containerized-microservices-with-a-centralized-logging-architecture-ba6771c1971a>.
- Gunaratne, I. (2018). Wiring Microservices, Integration Microservices & APIs. *ContainerMind*.
- Gupta, P. (2018). Patterns for Microservices Sync vs. Async. <https://dzone.com/articles/patterns-for-microservices-sync-vs-async>.
- Guru. (2019). ETL (Extract, Transform, and Load) Process. <https://www.guru99.com/etl-extract-load-process.html>.
- Hofmann, R. (2018, augustus 10). Kyma and Knative Integration - Progress Update. <https://kyma-project.io/blog/2018/8/10/kyma-knative-progress-report>.
- Jackson, J. (2016). How Synchronous REST Turns Microservices Back into Monoliths. <https://thenewstack.io/synchronous-rest-turns-microservices-back-monoliths/>.
- Koukia, A. (2018). A microservices implementation journey - Part 1. <https://koukia.ca/a-microservices-implementation-journey-part-1-9f6471fe917>.
- Kumar, R. (2018, september 13). Selecting the Right Database for Your Microservices. <https://thenewstack.io/selecting-the-right-database-for-your-microservices/>.
- Kyma. (2019). What is Kyma? <https://kyma-project.io/>.
- Loshin, D. (2019). What is ETL? SAS. Verkregen van [https://www.sas.com/en\\_us/insights/data-management/what-is-etl.html](https://www.sas.com/en_us/insights/data-management/what-is-etl.html)
- Matteson, S. (2017). 10 tips for securing microservice architecture. <https://www.techrepublic.com/article/10-tips-for-securing-microservice-architecture/>.
- Mauersberger, L. (2017, juli 18). Why Netflix, Amazon, and Apple Care about microservices. <https://blog.leanix.net/en/why-netflix-amazon-and-apple-care-about-microservices>.
- Melendez, C. (2018). Microservices Logging best practices. <https://dzone.com/articles/microservices-logging-best-practices>.
- Monson, D. (2019, maart 18). Microservices Anti-Patterns. <https://keyholesoftware.com/2019/03/18/microservices-anti-patterns/>.
- Morgan, L. (2019). DevOps and Microservices. <https://www.datamation.com/applications/devops-and-microservices.html>.
- Mulesoft. (2019). Microservices and DevOps: better together. <https://www.mulesoft.com/resources/api/microservices-devops-better-together>.
- Naveen, B. (2016). What is ETL? An introduction. <https://intellipaat.com/blog/tutorial/data-warehouse-tutorial/what-is-etl/>.
- OpenSAP. (2018). Order-to-cash overview. *Order-to-cash overview*.
- Panolapy. (2019). 3 Ways to Build An ETL Process. <https://panolpy.io/data-warehouse-guide/3-ways-to-build-an-etl-process/>.
- RDX. (2016, december 13). REST in Peace: Microservices vs monoliths in real-life examples. <https://medium.freecodecamp.org/rest-in-peace-to-microservices-or-not-6d097b6c8279>.
- Semerdzhev, K. (2018, juni 24). Introducing project Kyma. <https://kyma-project.io/blog/2018/7/24/introducing-project-kyma/>.
- Shore, J. (2016). Synchronous vs. asynchronous communication: The differences. <https://searchmicroservices.com/synchronous-vs-asynchronous-communication-The-differences>.

- Siraj, M. (2017). Securing microservices: The API gateway, authentication and authorization. <https://sdtimes.com/apis/securing-microservices-the-api-gateway-authentication-and-authorization/>.
- Solance. (2018). Communication Between Microservices: Why You Need Messaging. <https://solace.com/blog/messaging-between-microservices/>.
- Stecky-Efantis, M. (2016). 5 Easy steps to understanding JSON Web Tokens. <https://medium.com/vandium-software/5-easy-steps-to-understanding-json-web-tokens-jwt-1164c0adfcec>.
- Stich. (2019). ETL Database. <https://www.stitchdata.com/etldatabase/etl-process/>.
- Swersky, D. (2019). Best practices for tracing and debugging microservices. <https://raygun.com/blog/best-practices-microservices/>.
- Timms, S. (2018). Microservice Logging: challenges, advantages, and handling failures. <https://stackify.com/microservice-logging/>.
- Troisi, M. (2019). 8 best practices for microservices app sec. <https://techbeacon.com/app-dev-testing/8-best-practices-microservices-app-sec>.
- Van Bart, A. (2018). Microservices and integration: Doing IT right? *devoteam*.
- Wasson, M. (2018). Designing microservices: logging and monitoring. <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/architecture/microservices/logging-monitoring>.
- Watts, S. (2018). Microservices: An Introduction to Monolithic vs Microservices Architecture (MSA). <https://www.bmc.com/blogs/microservices-architecture/>.
- Wigmore, I. (2016). Monolithic architecture. <https://whatis.techtarget.com/definition/monolithic-architecture>.
- Wong, D. (2018). Step by Step: What you Should Know About the Order-to-Cash Process. <https://www.salesforce.com/products/cpq/resources/what-to-know-about-order-to-cash-process/>.