

EERSTE STAP IN PROFESSIONALISERING VAN DE DIENSTVERLENING

## WONINGCORPORATIE STADGENOOT HEROVERT DE REGIE OVER APPLICATIELANDSCHAP MET INFO SUPPORTS WERKEN ONDER ARCHITECTUUR



Arjan van Dijk, IT Manager bij Stadgenoot

“De roep om meer regie over ons applicatielandschap was op een gegeven moment zo sterk, dat werd voorgesteld ‘om Info Support eens te bellen’.” Aan het woord is Arjan van Dijk, manager IT van de grote Amsterdamse woningcorporatie Stadgenoot. Met zijn dienst Werken onder Architectuur analyseerde Info Support de bestaande situatie en stelde het een heldere referentiearchitectuur op voor de nieuwe, gewenste situatie.

Dankzij de architectuurstudie van Info Support sluiten de bedrijfsprocessen van Stadgenoot beter aan op de doelstellingen en is de dienstverlening klantgerichter. De reductie in applicaties levert bovendien flinke kostenbesparingen, “omdat minder beheer, licenties en opleidingen nodig zijn,” stelt Arjan.

#### **Gebrek aan transparantie**

“Het probleem waarmee wij worstelden – en wij zijn echt niet de enige in de corporatiemarkt – was de moeizame ontsluiting van informatie,” vervolgt Arjan. Terwijl de essentie van het corporatiewerk voor hem eigenlijk heel simpel is: “vastleggen van pand en klant om stenen te kunnen verhuren.” Dat daar dan zo “stuitend” veel systemen voor worden ingezet, is hem een doorn in het oog. “En dan kan je vaak nog niet het exacte aantal panden dat je in bezit hebt, boven water krijgen.”

Het fundamentele probleem is het gebrek aan overzichtelijkheid en “dat begint al met definities. In de kern is ‘leegstand’ een simpel begrip, maar er zijn wel 23 definities van in omloop ...”

#### **Versnippering**

De problemen ten aanzien van het applicatielandschap stonden niet op zichzelf. “Er is zoveel versnippering, terwijl er zoveel kruisbestuiving mogelijk is. Een huurder is misschien ook een medewerker of een potentiële koper.” In Arjans visie is dus ook een andere instelling nodig: “we moeten de klant centraal stellen, niet het pand. Het proces moet de informatievoorziening dicteren en daaruit volgt dan de in te zetten techniek.”

**“INFO SUPPORTS WERKEN ONDER ARCHITECTUUR LEGT EEN UITSTEKENDE BASIS OM VERDER TE GAAN.”**

Stadgenoot had dus behoefte aan een heldere architectuur die, benaderd vanuit de processen, inzicht geeft in het applicatielandschap en de informatiehuishouding. “En dat is precies wat Info Support met zijn Werken onder Architectuur deed.”

Vanuit een inventarisatie van het huidige landschap werd een beeld geschetst van de gewenste situatie, “waarin we van de huidige vele tientallen systemen uiteindelijk teruggaan naar zo’n tien à twintig systemen en portals, onderling verbonden met een service bus.” De overzichtelijke weergave van de ‘ist’- en ‘soll’-situaties maken het mogelijk scenario’s te ontwikkelen om de gewenste situatie te bereiken, “want de fabriek moet natuurlijk wel gewoon open blijven,” aldus Arjan.

### **CORA en VERA**

De architecten van Info Support, later aangevuld met een procesmodelleur, namen de processen als uitgangspunt en “via onder andere de informatiefuncties en proceseigenaren kwamen ze bij het gegevensmodel uit en dat vormde het aanknopingspunt voor de schets van het nieuwe applicatielandschap.” Hierbij volgde Info Support dus de, wat Arjan noemt, “afpelling uit de CORA”, de Corporatie ReferentieArchitectuur.

Arjan is zeer te spreken over het feit dat Info Support “als technisch bedrijf heel goed aanvoelt dat organisatorische- en proceskennis onontbeerlijk zijn voor een goede ‘ritssluiting’ tussen de business en IT. Het was dan ook heel slim van ze om mede-initiatiefnemer van de VERA-standaard te zijn, de Volkshuisvesting Enterprise ReferentieArchitectuur, de laag tussen proces en techniek.”

### **Eerste stap**

Waar niet duidelijk is welke applicaties, gegevens en koppelingen bijdragen aan de processen van een organisatie en hoe zij samenhangen, is een onderzoek naar de huidige situatie en een heldere schets van de gewenste situatie een noodzakelijke eerste stap. “Dat heeft Info Support prima gedaan. Op basis hiervan kunnen we verder,” zegt Arjan.

Het vereenvoudigde IT-landschap maakt bovendien dat bedrijfsprocessen efficiënter verlopen en de inzet van een service bus “ontslaat ons van de wirwar aan losse koppelingen.” En met veel minder applicaties bespaart Stadgenoot aanzienlijk op zaken als licenties, opleidingskosten en beheer (“bedenk eens wat het beheer van maatwerkapplicaties wel niet kost; als je pech hebt, verslindt 20% van je applicaties 80% van je budget”).

### **Service bus**

“Wanneer je je business goed hebt gestructureerd, kan je gaan kijken welke machine geschikt is om je informatie daadwerkelijk te ontsluiten,” kijkt Arjan tevreden terug. Wat hem betreft heeft Info Support met zijn dienst Werken onder Architectuur een uitstekende basis gelegd voor de toekomst. “En natuurlijk hebben zij de Corporatie Service Bus, die zich al bij een flink aantal corporaties heeft bewezen. Dat is een goed werkende, solide oplossing, een gat in de markt.”

***“ALS TECHNISCH BEDRIJF VOELT INFO SUPPORT HEEL GOED AAN DAT ORGANISATORISCHE EN PROCESKENNIS ONONTBEERLIJK ZIJN VOOR EEN GOEDE ‘RITSSLUITING’ TUSSEN DE BUSINESS EN IT.”***