



Referentiecase

De Goudse: altijd zeker van stabiel werkende systemen

Bij De Goudse verzekeringen is sinds de oprichting in 1924 steeds sprake van verandering. Toch is er één constante: het bedrijf wil dat klanten tevreden zijn over de producten en dienstverlening. Goedwerkende technologie speelt daarbij een cruciale rol, want als systemen het niet doen valt alles stil. Maar het bieden van een stabiel werkende IT-omgeving in snel veranderende marktomstandigheden, is makkelijker gezegd dan gedaan. Daarom vertrouwt de verzekeraar op de diensten van Advanced Programs. De tevredenheid daarover is zó groot, dat de samenwerking recent voor meerdere jaren is verlengd.

Grondlegger Geert Bouwmeester begon De Goudse verzekeringen indertijd aan huis, op de overloop. De eerste polissen bracht hij rond op de fiets. In de bijna honderd jaar die volgde, groeide het bedrijf enorm. Er werken nu ruim 1000 mensen. Samen realiseren zij volgens het laatste jaarverslag een omzet van zo'n 900 miljoen euro.

Ondanks alle stormachtige ontwikkelingen zijn een paar dingen nooit veranderd. Zo zit het hoofdkantoor nog altijd in Gouda. Ook is De Goudse nog steeds een familiebedrijf. Voor de verkoop van verzekeringen werken zij met onafhankelijke verzekeringsadviseurs. Die kennen hun klanten vaak persoonlijk en geven advies dat is afgestemd op hun specifieke situatie.

De Goudse biedt een breed assortiment financiële producten en verzekeringen, zoals schade-, inkomens- en levensverzekeringen. De organisatie is zo ingericht dat die snel kan inspelen op ontwikkelingen in verschillende deelmarkten, al ligt de focus vooral op oplossingen voor ondernemers.



Hoge beschikbaarheid van bedrijfskritische systemen is van levensbelang

De verzekeraar maakt de laatste jaren een ingrijpende digitale transformatie door, waarbij ook cloud een prominente rol vervult. Dat maakt het IT-landschap complex. Wendbaarheid mag echter nooit in het gedrang komen, want dat is voor De Goudse van groot strategisch belang. De organisatie moet immers in staat zijn om aan de steeds veranderende vraag van klanten te voldoen.

Als innovatieve organisatie is De Goudse met een team van eigen IT-medewerkers en externe dienstverleners altijd op zoek naar mogelijkheden om in te spelen op behoeften in de markt. Dit is een van de redenen waarom nog uitbreiding van het team wordt gezocht. Daarnaast wordt om mensen te ontlasten een deel van de werkzaamheden uitbesteed, bijvoorbeeld op het gebied van beheer en onderhoud. De IT-afdeling krijgt meer een regiefunctie.

Martijn Scheepstra is manager ICT DevOps bij De Goudse. Hij vertelt dat alle medewerkers samen, in totaal 200 tot 250 applicaties gebruiken om klanten van dienst te zijn. Zijn collega Thom Stam (teammanager DevOps) is duidelijk over wat er gebeurt als die niet beschikbaar zijn: “Dan vallen we stil.”

“Er was behoefte aan het uitbesteden van technische beheer werkzaamheden.”

Om optimale beschikbaarheid te garanderen, krijgt De Goudse hulp van Advanced Programs. Die keus lag voor de hand. In de eerste plaats omdat Advanced Programs weet wat er nodig is om te zorgen dat bedrijfskritische systemen altijd optimaal presteren. Daarnaast werken beide partijen al sinds 2009 nauw samen. De Goudse verzekeringen had destijds nog een eigen beheerteam. Er was behoefte aan het uitbesteden van technische beheer werkzaamheden. Dit gold met name voor de momenten waarop de bezetting laag zou zijn, bijvoorbeeld door ziekte of vakanties.

Het partnerschap beviel erg goed en gaandeweg kwamen er steeds meer taken bij. Inmiddels vervult Advanced Programs een proactieve en ondersteunende rol bij de ‘reis’ die De Goudse maakt. Een voorbeeld is de migratie van Parisbas Cardif's portefeuille met levensverzekeringen naar De Goudse. Die omvat ruim 4800 spaar- en beleggingsverzekeringen. Advanced Programs is ook verantwoordelijk voor het uitrollen van nieuwe releases en het leveren van een dienst als DRaaS (Data Replication as a Service). Daarbij worden gegevens continu gekopieerd naar een datawarehouse. Ze zijn dan altijd beschikbaar voor bijvoorbeeld rapportages en analyses, zonder het centrale, bedrijfskritische systeem te hoeven belasten.



Proactieve dienstverlening minimaliseert de kans op verstoringen

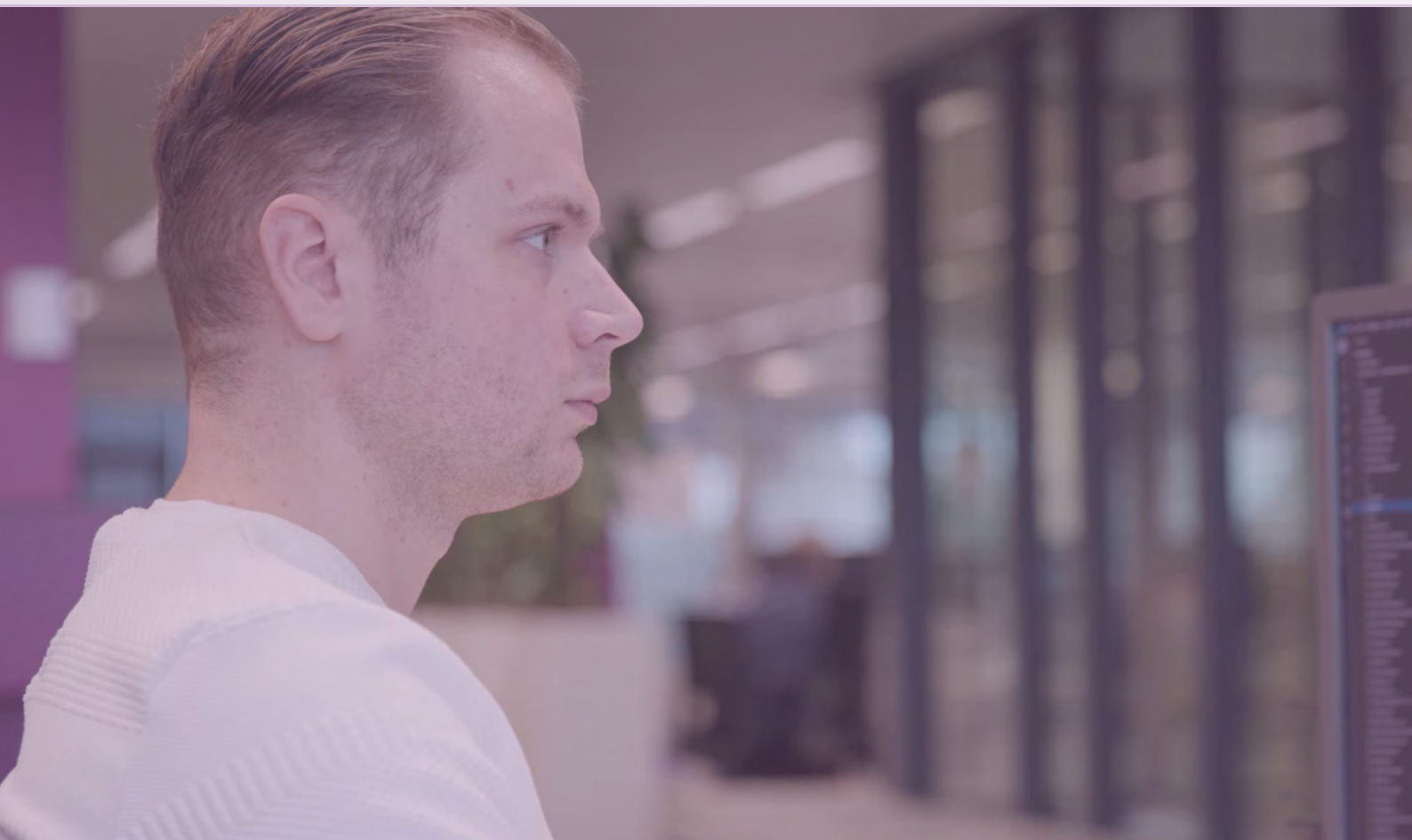
Advanced Programs kan deze garantie geven door een sterke inzet op preventie. Om storingen te voorkomen, wordt de applicatieomgeving voortdurend gemonitord. Vaak wordt ingegrepen nog voordat de business ergens last van heeft. Dat lukt bijvoorbeeld door te letten op bepaalde drempelwaardes. Als die worden overschreden, volgt direct actie. Ook processen rondom batchverwerking worden nauwlettend in de gaten gehouden. Die vinden vooral buiten kantoor tijd plaats en zijn eveneens cruciaal voor de bedrijfsvoering. Er bestaat een nauwe samenwerking met andere IT partners van De Goudse.

In het kader van het proactief beheer voert Advanced Programs bij nieuwe software ook acceptatietesten uit. Pas wanneer zeker is dat ontwikkelde systemen aan alle functionele en kwalitatieve eisen voldoen, worden ze in gebruik genomen.

De dienstverlening bestaat verder uit:

- Periodieke uitwijktesten: als er iets misgaat, kan De Goudse binnen de afgesproken tijd weer over alle data beschikken.
- Bewaken van data-uitwisselingen tussen centrale systemen en datawarehouse: check of kopieën correct worden opgeslagen.
- ServiceDesk: één loket voor het registreren, regisseren en verhelpen van incidenten.

“Pas wanneer zeker is dat ontwikkelde systemen aan alle functionele en kwalitatieve eisen voldoen, worden ze in gebruik genomen.”



Veerkrachtige samenwerking draagt bij aan topperformance

De verantwoordelijkheid die op de schouders van het Advanced Programs-team rust, is groot. Maar COO Albert Roosenbrand, zegt dat hij en zijn mensen er nooit alleen voor staan. "Er is echt sprake van teamwork met De Goudse. Daardoor fungeren we als verlengstuk van De Goudse. Onze relatie is inniger dan een traditionele leverancier-klantverhouding. Bij een goede dienstverlening volgens een SLA (Service Level Agreement, red.) hoort een goede overdracht van werkzaamheden van opdrachtgever naar opdrachtnemer. De dienstverlening wordt vanaf dan ingericht door de opdrachtnemer."

Scheepstra vergelijkt de samenwerking met een huwelijk. Stam is het daarmee eens: "We houden elkaar scherp, dat is nodig als je zolang samenwerkt. We gaan altijd over alles open in gesprek. We kunnen veel van elkaar hebben omdat we een gezamenlijk doel hebben: systemen in de lucht houden."

De betrokkenen kennen elkaar inmiddels door en door, zelfs al komen er over en weer regelmatig nieuwe mensen bij. Samen slagen ze erin steeds weer nieuwe uitdagingen het hoofd te bieden. Roosenbrand: "De Goudse groeit en dat brengt uitdagingen met zich mee, vooral op het gebied van het overnemen van polissen, zoals bij BNP Paribas Cardif. Ook hebben we te maken met groeiende hoeveelheden data en razendsnel veranderende werkwijzen, meer richting agile."

Stam geeft aan dat juist op momenten dat wijzigingen worden doorgevoerd, de kans op verstoringen het grootst is. Hij vertelt dat Advanced Programs ook dan grote betrokkenheid aan de dag legt. "Ik herinner me een situatie waarin ze tot half vier 's nachts doorgingen om er maar voor te zorgen dat onze mensen bij het begin van de werkdag aan de slag konden."

"Ze laten vaker grote flexibiliteit zien", vertelt Scheepstra. "Bijvoorbeeld als er werk moet worden gedaan in de weekenden." Roosenbrand vindt dat vanzelfsprekend: "Er zijn afspraken vastgelegd in een SLA, en wij stellen ons daarin flexibel op. De klant staat altijd centraal."

Het partnership kun je volgens de drie dan ook het beste omschrijven als 'een veerkrachtige samenwerking waarin partijen gaan voor de beste performance'. In periodiek overleg houden ze de vinger aan de pols. De voortgang wordt besproken, evenals eventuele mogelijkheden om dingen anders en beter te doen.



Medewerkers kunnen altijd hun werk doen

Doordat Advanced Programs en De Goudse waarden delen als duidelijkheid, uitgaan van vertrouwen en loyaliteit, lukt het om gebruikers door de jaren heen een stabiele IT-omgeving te bieden.

Stam zegt dat hij zich geen grote problemen voor de geest kan halen. Doordat zijn organisatie altijd kan leunen op de kennis en kunde van Advanced Programs, maakt hij zich geen zorgen over beschikbaarheid van applicaties. In alle omstandigheden is hij zeker van stabiel werkende systemen. Dit lukt onder meer doordat inmiddels veel beheerstaken zijn geautomatiseerd. Minder handmatige inspanning betekent niet alleen dat werkzaamheden eerder zijn gedaan, de kans op fouten neemt ook af. Dit verhoogt een betrouwbare werking van de infrastructuur. Medewerkers kunnen daardoor altijd hun werk doen.

Goed werkende systemen zorgen ook voor tijdige verwerking van gegevens, waardoor de juiste stuurinformatie beschikbaar komt. Afhankelijk van de rol van de ontvanger van deze informatie, is dat één keer per dag, per week of per maand.

Verder is De Goudse er zeker van dat de IT altijd voldoet aan strenge richtlijnen, zodat risico's op het gebied van cybersecurity en privacy tot het minimum worden beperkt. Dat is belangrijk voor een organisatie die te maken heeft met toezichthouders. Advanced Programs staat hier borg voor, doordat het voldoet aan de hoogste internationale normen voor dienstverleners (ISAE 3402 type II en ISO 27001).

Advanced Programs: onzichtbare en onmisbare schakel

De Goudse waardeert dat Advanced Programs niet alleen klantgedreven werkt, maar ook zeer teamgedreven en prestatiegericht. Ook ervaart de verzekeraar het als groot pluspunt dat Advanced Programs een ervaren partij is die veel investeert in het opdoen van kennis. Dat beide partijen veel waarden delen, is een extra reden om het partnership de komende jaren voort te willen zetten. "We werken al jaren met veel plezier samen aan een stabiel systeem, dat zorgt voor

maximale beschikbaarheid en topprestaties", zegt Scheepstra. "Dat willen we graag zo houden, want we zijn een verzekeraar, dus risicomijdend. Dat kun je saai noemen, maar hoe lekker is het dat systemen altijd goed werken? Eindgebruikers weten misschien niet eens wat Advanced Programs allemaal voor ons doet, maar hun inzet is extreem waardevol." Onder de streep kan De Goudse daardoor belangrijke bedrijfsdoelen realiseren, zoals groei en tevreden klanten.

Wilt u meer weten over de voordelen van het uitbesteden van IT-beheer?
Kijk dan op **www.advancedprograms.nl** of neem contact op.