

SUCCESSVOLLE SAMENWERKING TUSSEN VERENIGING EIGEN HUIS EN INFO SUPPORT

# COMBINATIE VAN EXPERTISE EN BETROKKENHEID ALS SUCCESFACTOR



Franck Aldewereld, Programmamanager bij Vereniging Eigen Huis

Organisaties zijn altijd op zoek naar softwareleveranciers die ze optimaal ondersteunen in het realiseren van hun bedrijfsdoelstellingen. De dienstverlening van Info Support sluit naadloos aan op die behoefte en biedt een combinatie van kennis van de nieuwste technologie en de betrokkenheid om de klant écht van dienst te zijn. Het project rond de ontsluiting van backoffice-systemen ten behoeve van de nieuwe interactieve website van de Vereniging Eigen Huis als voorbeeld.

We zitten aan tafel met drie gesprekspartners: Franck Aldewereld, Programmamanager bij Vereniging Eigen Huis, Kevin Overmars, uitvoerend Architect bij Info Support en Pascal Greuter, Manager Competence Center Infrastructural Software Services bij Info Support.

## Speerpunt in dienstverlening

Opdrachtgevers als Vereniging Eigen Huis passen prima binnen de bedrijfsfilosofie van Info Support. Pascal licht toe: “Voor ons is de woningsector echt een speerpunt. Daar kunnen we onze expertise als integratiepartner namelijk prima kwijt. En integratie is precies waar onze opdrachtgevers momenteel behoefte aan hebben: een optimale koppeling tussen hun complexe backoffice-systemen en hun communicatiemedi richting bijvoorbeeld eigenaren en huurders.”

## Programma van Eisen

Franck schetst de ontstaansgeschiedenis van de samenwerking: “In 2009 heeft Vereniging Eigen Huis een meerjarenplan opgesteld. Belangrijk speerpunt daarbij was de ontwikkeling van een gloednieuwe website die als *interactief* platform moest fungeren. Vandaag de dag voldoet een website met alleen eenrichtingsverkeer niet meer. Onze leden zijn steeds beter geïnformeerd en willen hun inzicht toetsen aan die van andere leden. Het motto van de nieuwe website is dan ook *leden aan de knoppen*: er moet sprake zijn van interactie en uitwisseling van expertise en informatie tussen leden onderling en tussen leden en Vereniging Eigen Huis.”

De eerste stap bestond uit het opstellen van een Programma van Eisen. Kevin vertelt wat dat in de praktijk betekende: “De Vereniging was voor de nieuwe website

op zoek naar een oplossing die voldeed aan de wensen van zowel IT als Marketing. Dat betekende optimale technologische stabiliteit bij de backoffice-processen en voor onze sitegebruikers zo veel mogelijk flexibiliteit en interactiviteit. Daarnaast moest de site 24/7 bereikbaar zijn voor een groot aantal bezoekers: ongeveer 700.000 leden van de vereniging en 300.000 andere relaties.”

#### “Info Support had zich echt in ons verdiept”

In de praktijk bleek het moeilijk één partij te vinden die al deze zaken kon invullen. Uiteindelijk viel de keuze op Info Support en het internetbureau Strawberries. Info Support werd daarbij verantwoordelijk voor de volledige ontsluiting van alle backoffice-systemen.

Franck herinnert zich nog precies waarom de keuze op Info Support viel: “Dat had alles te maken met het feit dat, los van hun verstand van techniek, hun voorstellen aangaven dat ze zich echt in ons verdiept hadden. Ze dachten goed met ons mee. Daarbij paste hun omvang prima bij die van onze eigen organisatie.”

#### Complexe omgeving

Kevin gaat in op de karakteristieken van de project-omgeving: “De technische complexiteit is fors. Het belangrijkste punt daarbij is de aanwezigheid van twee gescheiden locaties: de websitelocatie in Amsterdam en de backoffice-omgeving in Amersfoort. Dat brengt als uitdaging met zich mee dat er sprake moet zijn van een asynchrone, ontkoppelde omgeving met twee netwerken.”

Franck legt uit wat dat in de praktijk betekent: “Als de verbinding tussen die twee locaties onverhoopt uitvalt, mogen de sitebezoekers daar niets van merken. Zo moeten er in Amsterdam bij aanmeldingen door nieuwe leden toch relatienummers aan hen uitgegeven kunnen worden. Vervolgens moeten de gegevens van die nieuwe leden, als er eenmaal weer verbinding is, alsnog worden opgenomen in de backoffice-systemen in Amersfoort. Om dat mogelijk te maken heeft Info Support gekozen voor een redelijk unieke constructie. Die constructie bestaat uit een servicegeoriënteerde architectuur en twee afzonderlijke Enterprise Service Bussen om al het benodigde berichtenverkeer te stroomlijnen.”

#### Referentiearchitectuur als basis

Pascal gaat dieper in op de gekozen oplossing: “We hebben gebruikgemaakt van een bij Info Support voorhanden zijnde referentiearchitectuur voor Vereniging Eigen Huis. Die referentiearchitectuur implementeren we ook bij woningbouwcorporaties,

deze is dan echter gebaseerd op CORA (Corporatie Referentie Architectuur), een initiatief van elf grote woningcorporaties. Een goede referentiearchitectuur moet de informatieontsluiting en informatie-uitwisseling verbeteren. Kenmerkend voor de referentiearchitectuur is een begrippenkader met eenduidige definities van alle belangrijke branche-entiteiten, zoals eigenaar en huurder.” Info Support is de eerste leverancier in Nederland die de standaarden van CORA heeft vertaald naar technologie en ontwikkelingen in die standaarden toevoegt aan de referentie-architectuur.

#### Intensieve bouwfase

Kevin staat stil bij de daadwerkelijke bouwperiode: “We hebben gebruikgemaakt van Agile Software-ontwikkelingsmethoden, meer in het bijzonder van de projectmanagementmethodiek SCRUM. Uitgangspunt daarbij is het verminderen van risico's door de software te ontwikkelen in korte, overzichtelijke perioden. De bouw- en testfase vonden plaats op omgevingen die gelokaliseerd zijn in Veenendaal. Vervolgens is de software overgezet naar een omgeving in Amersfoort voor integratie met de producten van Strawberries en om alle noodzakelijke koppelingen met de backoffice-systemen te testen. Daarna hebben we de software overgedragen aan Vereniging Eigen Huis voor uitgebreide acceptatietesten. Het resultaat was uiteindelijk de oplevering van een eerste werkbare versie binnen de planning.”

#### Positieve reacties

De reacties op de nieuwe infrastructuur zijn positief. Franck: “De stuurgroep is tevreden over de eerste release. In de dagelijkse praktijk functioneert de website beter dan de oude. Denk daarbij aan een betere organisatie van de data en een consistente lay-out en validatie van de formulieren. Allemaal zaken waar Info Support voor verantwoordelijk is.”

#### Stevig fundament

Het fundament voor de website staat goed en nu is het zaak in de volgende releases nieuwe functionaliteit toe te voegen. Zo heeft de afdeling Marketing nog een aantal aanvullende wensen. Franck rondt dan ook tevreden af: “Info Support heeft constant met ons meegedacht. Ze wilden echt een goed functionerende website opleveren en hebben zich niet gepresenteerd als een partij die zich beroept op uurtje-factuurtje. Het klantbelang stond 100% voorop. Dankzij dat commitment levert Info Support echt toegevoegde waarde. Kennis en kunde zijn op veel plekken in te kopen, maar echte betrokkenheid is een stuk lastiger te vinden.”