

“EEN INSTELLING VAN ‘MOUWEN OPROLLEN EN AAN HET WERK’”

TIMEOS EN INFO SUPPORT ONDERHOUDEN LANGDURIGE ONTWIKKEL- EN BEHEERRELATIE



Guy Duijzings, manager Supply Management bij Timeos

Timeos is de pensioenuitvoerder van Pensioenfondsen PGB dat verantwoordelijk is voor de pensioenen van zo'n 260.000 mensen. Als system integrator speelde Info Support een belangrijke rol bij de vervanging van Timeos' kernapplicatie, het pensioenadministratiesysteem Brains. Info Support Managed IT Services, de ISO 20000-1 en 9001 gecertificeerde beheerorganisatie van Info Support, heeft inmiddels de eerste release van de koppelingen met het nieuwe pensioenadministratiesysteem in beheer genomen.

In een ander referentieverhaal is de rol van Info Support beschreven als system integrator bij de vervanging van Maia. De kwaliteit van het geleverde ontwikkelwerk was de directe aanleiding om Info Support Managed IT Services in te schakelen voor het beheer en de doorontwikkeling. "Voor de beheer- en ontwikkelfasen wilden we dezelfde kwaliteit van het werk," aldus Guy Duijzings, manager Supply Management van Timeos. "En die krijgen we. Info Support Managed IT Services ontzorgt Timeos en helpt ons bij onze ambities."

***“WIJ ZIJN ALS ORGANISATIE NOG
STEEDS LEREND EN INFO SUPPORT
KAN ONS VERDER VERBETEREN.”***

Beheer én doorontwikkeling

Timeos heeft er enige tijd geleden voor gekozen zoveel mogelijk te werken met standaardapplicaties en in principe niet meer zelf te ontwikkelen. "Maar dat betekent niet dat er niets meer ontwikkeld hoeft te worden," zegt Guy. Hij wijst hierbij op steeds weer wijzigende wet- en regelgeving, "maar ook onze eigen ambities spelen een rol. Daarom is de grens tussen ontwikkeling en beheer ook niet heel scherp te trekken."

Naast de implementatie van Maia en alle koppelingen daarmee "hebben we ook van wat losse, zelf ontwikkelde softwarecomponenten het beheer en de uitbouw bij Info Support belegd." Dat laatste was voor Info Support, in de woorden van Guy, nog een hele uitdaging, "omdat die componenten niet allemaal even goed waren gedocumenteerd. Maar het gaat heel goed," dankzij code-analyse, kwaliteitsinjecties en de algehele deskundigheid van de medewerkers van Info Support.

Ontzorging

“Wij kijken vooral naar de uitkomst van het werk,” zegt Guy. “Hoe het wordt gedaan en met welke methodieken vind ik minder spannend. Het is voor Timeos als organisatie vooral belangrijk dat we worden ontzorgd. We hoeven ons niet met het hele traject te bemoeien, maar we houden wel graag de regie over het werk dat we uitbesteden.”

In een vorige baan had Guy al medewerkers van Info Support leren kennen “als mensen met veel vakkennis die gewoon goed werk leveren.” Dat hij Info Support weer tegenkwam bij Timeos, pleziert hem dan ook zichtbaar. “Ik zie dat medewerkers van Info Support altijd in de ‘meewerkmodus’ zitten,” stelt hij. “Dat zeggen andere leveranciers ook, maar uit ervaring weet ik dat dat niet altijd zo is. Info Supporters zijn echt types van ‘mouwen oprollen en aan het werk’. Ze werken niet louter vanuit SLA’s en protocollen, je proeft bij hen minder dan bij anderen de commerciële inslag.”

Spin in het web

Als manager Supply Management is Guy verantwoordelijk voor het goed functioneren van Timeos’ IT-infrastructuur. Omdat Timeos zijn applicatielandschap zoveel mogelijk vormgeeft met standaardapplicaties, voert de afdeling Business Informatie Management vooral de regie over de werkzaamheden van externe partners. Dat is een nieuwe rol.

“Omdat Info Support de koppelingen tussen Maia en onze andere systemen verzorgt, zijn hun medewerkers als het ware ‘de spin in het web’. In deze positie moeten ze probleemoplossend meedenken – en dat kunnen en doen ze dan ook. Dat meedenken en de mouwen oprollen vind ik echt heel prettig.”

Kennis borgen

Wat Guy zeer waardeert in Info Support, is dat de mensen van het team ook een gedegegen kennis hebben opgebouwd van Timeos en de pensioensector. “Voor ons is het heel belangrijk dat die kennis wordt geborgd.” In dit verband spreekt Guy van ‘het geheugen van de klant’. Als een teamlid elders komt te werken, is het belangrijk dat zijn vervanger min of meer direct op hetzelfde niveau kan instappen en niet eerst “een heel leerproces moet doorlopen. Als dat kan, toon je aan als partner echt meerwaarde te hebben.”

Door het inhuren van externe partners profiteert Timeos altijd van de meest recente kennis die van leveranciers mag worden verwacht. De organisatie is hierdoor beter in staat zich te richten op het uitvoeren van zijn eigen kerntaken. “Hier zie je dat het beheer van Info Support Managed IT Services ons daadwerkelijk ontzorgt,” aldus Guy.

Het vervullen van de regierol op IT-gebied – “waarin we conform afspraken en processen moeten werken” – is voor Timeos nog vrij nieuw. “Ook op dat gebied leren we veel van Info Support.” Er is op veel gebieden een langdurige relatie tussen Timeos en Info Support ontstaan. “Die is in de eerste plaats toe te schrijven aan de hoge kwaliteit van de geleverde ontwikkel- én beheerwerkzaamheden.”

**“MEDEWERKERS VAN INFO SUPPORT
ZITTEN ALTIJD IN DE ‘MEEWERKMODUS’.”**