

Hero de Klaver en Alexander Zaal (Aareon):
**Kunst van automatiseren
is juiste balans tussen innovatie,
standaardisatie en proven technology**

Gespecialiseerde leveranciers of één partij waar alle onderdelen van het ICT-landschap te halen zijn? Softwareleverancier **Aareon** biedt momenteel drie ERP-systemen aan in de vastgoedsector en legio aanvullende producten. Is one stop shopping daadwerkelijk een mogelijkheid, of blijft het een utopie? Een gesprek met **Hero de Klaver** en **Alexander Zaal**, beiden Directeur Wonen bij het Emmense bedrijf.

Jullie zijn beiden directeur Wonen. Hoe ziet jullie rolverdeling eruit?

Wij zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de businessunit Wonen van Aareon Nederland. Hero focust zich hierbij meer op business development en de bestaande klantrelaties en Alexander op support, development en consultancy.

Wat is volgens jullie de essentie van automatisering in de corporatiesector?

Dat is corporaties voorzien in producten en diensten om hun processen in 'operational excellence' te kunnen uitvoeren. Digitalisering is het uitgangspunt. Het toepassen van de juiste balans tussen 'proven technology', innovatie, standaardisatie is daarbij de kunst.

Corporaties hebben het vaak over 'terug naar de bedoeling'. Wat is volgens jullie de bedoeling van ICT voor woningcorporaties?

ICT moet altijd ondersteunend zijn en nooit een doel op zich. ICT is een vakgebied waarin buzzwoorden en snel op elkaar volgende trends aan de orde van de dag zijn. Gister was het de ESB, vandaag SBR en morgen Zaakgericht werken. Allemaal goede ontwikkelingen maar het moet altijd een antwoord op de vraag uit de business zijn. In toenemende mate neemt de business zelf het besluit en is zelf opdrachtgever. Dit zorgt ervoor dat het vanaf het begin af aan duidelijk is waarom er iets moet gebeuren en wat de bedoeling is.

Wat is jullie visie op one stop shopping versus ERP in combinatie met best of breed van diverse marktpartijen?

Aareon levert een zeer breed portfolio voor de corporatiesector. Van SaaS tot treasury en van klantportalen tot ERP. De producten van Aareon zijn onderling optimaal geïntegreerd en maken altijd maximaal gebruik van de aanwezige gegevens via het koppelvlak. Hiermee kan Aareon een groot deel van 'one-stop-shopping' invullen. We komen graag samen met onze klanten tot de meest optimale applicatie keuzes.

Er blijven expertsystemen waar Aareon mee zal koppelen en geen onderdeel van het Aareon portfolio zullen worden. Bijvoorbeeld als het gaat om HRM-toepassingen. De keuze ligt dus vooral bij de corporatie, we zijn niet voor gedwongen winkelnering. Aareon heeft met meer dan dertig verschillende leveranciers koppelingen dus dat er in de praktijk wordt geshopt bij andere leveranciers is ons niet vreemd en zullen wij ook altijd blijven ondersteunen.

Is one stop shopping een utopie of werkelijkheid?

Een utopie. Wat wel een realistisch doel is, is dat Aareon single point of contact (SPOC) is voor alle ICT-vragen. Aareon is bijvoorbeeld ook aanspreekpunt bij kritische koppelingen met derden met bijvoorbeeld de mobiele werkbond. Aareon treedt graag op als SPOC voor ons hele portfolio en willen daar stap voor stap leveranciers aan toevoegen.

In selectietrajecten gaat het steeds vaker ook (weer) over het onderliggende platform, AX of NAV. Is dit een non-issue?

Wat ons betreft kiest de corporatie in eerste instantie voor Best-of-breed of One-stop-shopping. Tevens zouden ze aan de orde moeten stellen of ze in zee willen gaan met een eigen ontwikkeld ERP-platform of een al bestaand en standaard product. Wij hebben hiervoor al vele jaren geleden de keuze voor Dynamics AX gemaakt. Met Dynamics AX bieden we

de gevraagde schaalbaarheid, een grote aanwezige basis functionaliteit en een mooie doorgroei naar de laatste ontwikkelingen binnen het Dynamics platform van Microsoft. Met de komst van Microsoft Dynamics 365 vervalt de discussie van NAV of AX op termijn en behoort deze tot de verleden tijd. Het upgraden naar Dynamics 365 is op basis van onze meest recente versie van Tobias AX eenvoudig en goed uit te voeren.

De overstap naar Dynamics 365 moet vooral stabiele en betrouwbare software opleveren met een goede performance. Eerder vertelden wij over wat de essentie en de bedoeling is van software in de corporatiesector. Dat begint met 'proven technology'. Net zoals ICT geen doel op zich moet zijn, is het introduceren van een nieuwe versie dat evenmin. Belangrijk voor de corporatie is de mate waarin de leverancier zich opstelt als strategische partner en de oplossingen samen blijft door ontwikkelen.

Aareon heeft met Tobias AX, Xpand en sinds kort REMS (overname Kalshoven) drie ERP-systemen voor vastgoedbeheerders. Hoe ziet jullie positionering eruit?

Hoewel de klanten zelf de keuze maken, bieden we in Nederland inderdaad inmiddels drie verschillende oplossingen. Tobias AX binnen de corporatiesector, REMS is specifiek ontwikkeld voor de commerciële vastgoedsector en Xpand past goed in alle markten, maar is ook goed inpasbaar voor shortstay en studentenhuisvesters. Daarnaast ontwikkelen we add-on oplossingen die we juist op een eenvoudige manier integreren met alle aanwezige ERP-systemen. Zo kunnen we eenmaal ontwikkelen en dat voor meer dan deze 2.700 klanten in Europa beschikbaar stellen.

Welke toekomstige ontwikkelingen zien jullie in de corporatiesector?

Op dit moment zien we een aantal ontwikkelingen hoog op de agenda staan. Doorontwikkeling van de inmiddels ingezette digitalisering, business information of simpelweg rapportagemogelijkheden, ketenintegratie en innovaties op het gebied van BIM, IoT, CRM en Big Data. Aareon ondersteunt corporaties al decennia bij het optimaliseren van processen. Met de doorontwikkeling van Dynamics zien we dat er in een versnelde tempo innovaties binnen handbereik komen voor onze klanten. Samen met Microsoft en onze klanten zullen we in de aankomende jaren innovatieve toepassingen op de markt brengen die antwoord zijn op de vraag om het werk te vereenvoudigen, de klant te ontzorgen en gebruikers - huurders, medewerkers, machines en ketenpartners - op maat te ondersteunen en te komen tot een optimale operations excellence. ■