

Schaalbaarheid en wendbaarheid de basis voor een goed ICT-landschap

Ctac over automatisering in de corporatiesector



Jeroen Mulders

John Jaspers

René Dietzenbacher

Cloud, Big Data en Internet of Things zijn technologische ontwikkelingen die het werk van corporaties radicaal kunnen doen omslaan. Welke impact hebben deze ontwikkelingen op de sector, en wat is daarbij de basis van een goed ICT-landschap? CorporatieGids Magazine ging erover in gesprek met **John Jaspers**, Senior Business Development Manager bij **Ctac**.

>>

Moeten corporaties nieuwe technologieën als Cloud, Big Data en Internet of Things met prioriteit omarmen?

Ongeacht of de ERP-omgeving drie, vijf of tien jaar oud is, de ontwikkelingen op het gebied van bijvoorbeeld Cloud computing, Internet of Things en Big Data gaan zo snel dat een grondige realiteitscheck geen overbodige luxe is om de aansluiting te behouden. Moeten corporaties nu alle nieuwe technologieën adopteren? Wat is de meerwaarde? Elke investering moet waarde toevoegen voor de corporatie en huurders. Het moment is nu om na te denken over de koers afgestemd op de ambities en volwassenheid van de organisatie.

Zijn nieuwe technologieën de hoofdreden voor corporaties om te veranderen?

Niet alleen nieuwe technologieën, maar ook de politiek en economie spelen een rol in de veranderende wereld. De crisis is voorbij, dus zowel consumenten als organisaties gaan weer investeren en geld uitgeven. Echter voor de klanten van woningcorporaties is dat maar beperkt het geval. Daarnaast is op dit moment de digitale transformatie gaande; er ontstaan andere manieren van klantcontact omdat klanten veeleisender worden. De politiek en lokale overheid stellen eisen aan corporaties en houden toezicht op naleving van onder andere de Woningwet, Herzieningswet en splitsing DAEB en niet-DAEB.

Ook de grenzen van ondernemingen vervagen. Steeds meer producten en diensten komen tot stand doordat een keten aan organisaties nauw met elkaar samenwerkt. Dit vraagt om integrale besturing; het sturen van strategisch naar tactisch naar operationeel en vice versa. Vanuit het verlangen flexibel te zijn, snel te kunnen implementeren en nauw aan te sluiten bij gebruikerservaring, ontstaan steeds meer intelligente en buitengewone intuïtieve platformen. Naast het basisplatform wordt een steeds rijker gevulde bibliotheek aan 'business apps' aangeboden. Deze zijn snel te implementeren, eenvoudig te configureren en sluiten qua beleving aan bij de smartphone die vrijwel iedere gebruiker in de broekzak heeft. Afhankelijk van de eisen, wensen, ambities en volwassenheid moet iedere corporatie zich afvragen wat bij hen past, nu en in de nabije toekomst.

Waar is volgens jullie momenteel de grootste vraag naar wat betreft automatisering en informatisering?

Het is voor corporaties zaak om in te spelen op de snel veranderende wereld. Hierdoor is flexibiliteit en schaalbaarheid nodig, maar er moet ook aandacht zijn voor effectiviteit en efficiency. Om continu te kunnen blijven anticiperen op de veranderingen en klanten steeds beter van dienst te zijn, moeten beslissingen ook snel genomen kunnen worden. Er is een grote hoeveelheid data ter beschikking, maar de automatisering moet ervoor zorgen dat de informatie up-to-date en snel beschikbaar is. En dan alleen de relevante informatie. Door de eindgebruiker zelf te definiëren analyses, rapportages en dashboards in ieder gewenste dwarsdoor-

sne - wat wij flexibele rapportages noemen - moeten medewerkers en ketenpartners snel de juiste stuurinformatie geven. Nieuwe technologieën en eenvoudig te integreren functionaliteiten in de automatisering maken dit mogelijk. Nu investeren in toekomstbestendige betaalbare automatisering lijkt een goede timing.

Wat is daarbij de 'basis' van het ICT-landschap?

Een moderne ERP-oplossing ondersteunt de primaire processen bij een corporatie op een manier waardoor de corporatie op een efficiënte en effectieve manier voldoet aan regel- en wetgeving, interne en externe doelstellingen worden gerealiseerd én klanten optimaal worden bediend. De invulling hiervan verschilt per woningcorporatie. In de basis betekent dit dat corporaties in staat zijn in de toekomst makkelijk op te schalen of mee te gaan in nieuwe ontwikkelingen die wellicht nu nog niet relevant zijn, maar over twee jaar wel.

Maar de 'must have' is toch het verkrijgen van de correcte stuurinformatie om de juiste beslissingen te kunnen nemen. Dit impliceert dat alle informatie uit één of meerdere applicaties snel en overal beschikbaar moet zijn, en in relatie met elkaar gebruikt moet kunnen worden voor analyses, rapportages en dashboards. Ook het kunnen monitoren van data om snel te kunnen reageren is hierbij erg belangrijk. Het werken met externe spelers als de overheid, gemeenten, ketenpartners en huurders vereist dat ook specifieke data eenvoudig ontsloten moeten kunnen worden om optimaal samen te werken.

Wat blijft volgens jullie 'de hoofdtaak' van woningcorporaties?

Een klant kiest voor een woning en krijgt er een woningcorporatie bij, niet andersom. De taak van corporaties is het aanbieden van betaalbare woningen en het tevreden stellen van huurders. Om dit te kunnen realiseren, moet elke geïnvesteerde euro ten bate komen van de huurders. Iedere investering moet toegevoegde waarde hebben en bijdragen aan kostenbesparing of efficiency.

Wat is jullie propositie in de corporatiesector?

Ctac biedt corporaties IT-ontzorging door clouddiensten en functioneel- en technisch beheer services. Met onze Fit4Woco suite ondersteunen we de business met een efficiënte en effectieve bedrijfsvoering en veel gebruikersgemak waardoor er meer aandacht kan zijn voor de huurders. De Fit4Woco suite is ontwikkeld op SAP met daaraan toegevoegd corporatiespecifieke (deel)oplossingen en is gebaseerd op CORA en VERA referentiearchitecturen. Met deze op de toekomst gerichte modulaire totaaloplossing kunnen afhankelijk van de eisen, wensen, ambitie en volwassenheid van de corporatie functionele modules worden ingeschakeld. Ctac is ervan overtuigd dat de combinatie van de verschillende bouwstenen, die zich individueel bewezen hebben in de verschillende industrieën, dat ook voor woningcorporaties met meer dan 8.000 vhe gaan doen. ■