

Erma van Alebeek (Info Support): De juiste data op het juiste moment op de juiste plaats

Corporaties digitaliseren ongeremd, met groeiende ICT-landschappen tot gevolg.

Systemen die allemaal met elkaar in verbinding moeten staan om vloeiende bedrijfsprocessen te waarborgen zorgen voor chaos in dataverkeer. Kan een datarotonde dat in veilige banen leiden? Een gesprek met commercieel manager Erma van Alebeek van Info Support Real Estate Services over de positie van een integratieplatform in een veranderende corporatiesector.

Wat zijn volgens Info Support de grootste ICT-veranderingen in de corporatiesector?

De corporatiesector is de laatste jaren sterk veranderd. Corporaties willen hun bedrijfslasten verlagen en de dienstverlening op minimaal hetzelfde niveau houden. Het gevolg daarvan is de uitbesteding van activiteiten waardoor corporaties transformeren naar een regiecorporatie en in toenemende mate kiezen voor ketensamenwerking.

Digitalisering en automatisering ondersteunt deze ketensamenwerking. De juiste data moet op het juiste moment op de juiste plek beschikbaar zijn. Zowel systemen in de cloud als on-premise, niet alleen binnen de eigen muren als over de muren van (keten)partners heen moeten samenwerken om gezamenlijk tot één goed geïntegreerd product voor de klant te komen.

Hoe kijken jullie naar de beweging naar de cloud?

Voor een doelmatige en correcte bedrijfsvoering is een inrichting van de bedrijfsprocessen in de cloud een vereiste. Het uitbesteden van automatisering is een goede en logische stap. Het leidt tot kostenbesparing, betere voorspelbaarheid van de kosten en borging van de continuïteit. Het grote voordeel voor corporaties is dat zij zich hierdoor bezig kunnen houden met hun kernactiviteiten, het optimaliseren van hun bedrijfsprocessen en het leveren van toegevoegde waarde aan hun klanten. Wij zien deze trend ook in andere sectoren. Corporaties lopen hiermee in de pas met wat er bij andere sectoren gebeurt, zowel qua richting als snelheid. Uitbesteding is een proces met in elke stap een 'return on investment' voor de organisatie. Omdat technische ontwikkelingen en mogelijkheden zich blijven aandienen, lijkt het erop dat dit proces de komende jaren zal doorgaan.

Wat is jullie visie op de rol van een ESB in het ICT-landschap van een corporatie?

Het hart van de regiecorporatie is de toepassing van ICT. Het is voor de regiecorporatie belangrijk dat alle partijen in de keten kunnen communiceren met het ICT-landschap van de corporatie. Webservices en standaarden zoals CORA, VERA en S@les in de Bouw zijn hierbij van eminent belang om de koppelbaarheid van applicaties te vergroten. Een ESB wordt hierbij de onafhankelijke 'man-in-the-middle' het 'single-point-of-administration'.

Een ESB – in de metafoor van 'verkeer in goede banen leiden' zien wij het als de Datarotonde – is verantwoordelijk voor de koppeling van alle systemen in het ICT-landschap. Maar het moet verder gaan dan koppelen alleen. Je wilt namelijk ook dat bedrijfsprocessen intelligent worden gemaakt via het integratieplatform, en configureerbaar en flexibel zijn en blijven. Voor de Datarotonde betekent dat bijvoorbeeld dat processen als bestand worden opgeslagen in het platform. Als je iets wilt aanpassen in een proces of een nieuw systeem wilt toevoegen, hoeft je alleen dit bestand aan te passen. Dit zorgt ervoor dat je snel en efficiënt aanpassingen kunt doorvoeren.

Aansluiting op de Datarotonde en het inrichten van een proces is gemiddeld snel en binnen 'dagdelen' gerealiseerd. De proceseigenaar kan zich bezig houden met waar het werkelijk om draait namelijk het ontwerp en optimalisatie van de processen. En als het dan eenmaal draait, wordt zichtbaar of processen vloeiend verlopen. Data-opstopping wordt snel gevonden omdat verantwoordelijkheden duidelijk en transparant zijn, waardoor ook procesoptimalisatie mogelijk

is. Een ESB gaat dus veel verder dan het koppelen van systemen alleen.

Wat verstaan jullie onder het mogelijk maken van intelligente processen?

Een intelligent proces is dynamisch, flexibel, transparant, focust zich op de gebruiker en verbetert zich continu. Je wilt als corporatie de juiste data op het juiste moment op de juiste plek hebben. Als je bijvoorbeeld het onderhoud wilt inplannen, moet de informatie die daarvoor nodig is beschikbaar zijn. Dat werkt redelijk gemakkelijk bij de 'normale' automatische processen, de crux zit hem in de uitzonderingen. Want wat nu als je bijvoorbeeld met een speciale, oude boiler te maken hebt? Een intelligent proces is flexibel en weet zo'n situatie niet alleen te herkennen, maar hier ook op in te spelen en in te handelen. Zo anticipeer je beter op de gevallen die buiten de standaard liggen.

Hoe zien jullie de rol van een ESB de komende jaren veranderen?

Voor de toekomst voorzien wij dat een ESB niet alleen intelligent is door uitzonderingen te herkennen, maar ook in staat is hier automatisch op in te spelen. Als 'man-in-the-middle' weet het platform de aparte situatie te herkennen en de informatie te vinden die jij in het aangepaste proces nodig hebt. Van deze

situaties leert het proces vervolgens weer, waardoor een continu verbeterend systeem ontstaat die perfect inspeelt op de situaties waar jouw corporatie tegenaan loopt. De datarotonde biedt de infrastructuur waarop integrale bedrijfsprocessen kunnen worden gerealiseerd en Process Intelligence en Machine Learning eventueel een rol kunnen gaan spelen.

ERP-leveranciers leveren steeds vaker zelf een integratieplatform mee: hoe kunnen ESB-specialisten zich in de toekomst blijven onderscheiden?

ERP-leveranciers geven de koppelbaarheid van hun eigen oplossingen meer aandacht en deze verbetert. Dit is een positieve ontwikkeling. Het koppelen van een ERP-pakket wordt eenvoudiger. Het onderscheidend vermogen van Info Support Real Estate Services is dat wij de Datarotonde vanuit de processen van corporaties aanbieden. Vanuit een onafhankelijke positie zijn wij in staat om de uitvoering van het digitale proces objectief te implementeren, te monitoren en regie over koppelingen te voeren. Een groot voordeel voor partijen die aan de Datarotonde gekoppeld zijn is dat ze hun toepassingen in hun eigen tempo kunnen ontwikkelen. Ze zijn minder afhankelijk van anderen omdat ze naar één systeem in het midden integreren. ■

