

BANK MENDES GANS VINDT IN INFO SUPPORT EXTERNE PARTNER
MET INTERNE BETROKKENHEID

GOEDE FIT, PROFESSIONALITEIT EN DE JUISTE TOOLS GARANTIE VOOR KWALITEIT



Jan Pieter Pak, directeur en Kees Slegt, manager ICT bij Bank Mendes Gans

Hoge productkwaliteit en een transparant, meetbaar, bestuurbaar en daarmee voorspelbaar proces zijn belangrijke criteria bij het selecteren van een softwareleverancier. Daarnaast zoekt de klant naar échte betrokkenheid. Info Support biedt dit allemaal en bewijst daarmee een uitstekende partij te zijn voor onder meer middelgrote bedrijven. Bank Mendes Gans als voorbeeld.

Enkele jaren geleden zocht Bank Mendes Gans (BMG) een softwareleverancier voor wie BMG meer dan een min of meer naamloze klant zou zijn. De bank was op zoek naar, in de woorden van zijn directeur Jan Pieter Pak, “een partij waarmee we konden partneren, een bedrijf dat op ons eigen niveau kon en wilde acteren.” In een gesprek tonen Jan Pieter en Kees Slegt, manager ICT van BMG, aan dat Info Support de perfecte match is voor hun organisatie: groot genoeg om continuïteit en kwaliteit te garanderen en klein genoeg om echt betrokken te zijn.

Eerste contacten

Toen Info Support enkele jaren geleden door BMG werd uitgenodigd een project uit te voeren, kende het nog niet alle ins en outs van het werkgebied van de bank. Dit was ook niet zo verwonderlijk gezien de unieke positie die BMG inneemt in de wereld van het liquiditeitenbeheer.

In tegenstelling tot de meeste nationale en internationale banken biedt BMG zijn diensten op het gebied van liquiditeitsmanagement en informatieservices voor corporate treasuries aan zijn merendeels zeer grote klanten aan als *gecentraliseerde* dienst. En daarbij vormt deze dienstverlening voor BMG de kernactiviteit, waar andere spelers dit vaak “erbij doen”.

Info Support had wel al veel ervaring in de bredere financiële sector. “We waren uitgebreid bekend met de mores van de financiële wereld en zaken als auditing en hadden daar ook veel ervaring in,” zoals Mirjam Lemaire, commercieel manager van de Unit Finance van Info Support, het verwoordt. Het was dan ook geen toeval dat, toen BMG behoefte had aan een softwarepartner, ING Bank zijn “onafhankelijke dochter” suggereerde contact op te nemen met Info Support.

Jan Pieter herinnert zich de eerste contacten met Info Support nog goed. “Ze maakten indruk doordat zij het bouwen van software benaderden als professionele activiteit.” De aanpak en de tooling – Info Support’s eigen ontwikkelstraat Endeavour – zouden ook bij BMG leiden tot een hoge kwaliteit en een grote mate van voorspelbaarheid. “Bij ons was het bouwen van software vooral nog een ambacht.”

Directe en persoonlijke relatie

Kees memoreert de eerste bijeenkomst op het kantoor van Info Support in Veenendaal: “De manier waarop we werden benaderd, gaf meteen het goede gevoel.” Het was Jan Pieter en Kees direct duidelijk dat Info Support “zijn discipline beheerste.”

Wat voor BMG ook erg belangrijk was – en nog steeds is – is dat de bank bij Info Support “niet slechts een nummer is. De omzet die bij ons te halen is, is voor grote spelers niet altijd heel spannend en dan sta je al gauw achteraan in de rij,” aldus Jan Pieter. De grote spelers zijn als gevolg van hun omvang ook veel strakker en hiërarchischer georganiseerd, “bij Info Support kan je, als het moet, direct de baas bellen.”

“Voor de klanten van BMG levert de portal een belangrijke verbetering in de dienstverlening op. Daarmee wordt wederom duidelijk dat ICT cruciaal is voor de core business van hedendaagse bedrijven.”

User Maintenance Service

Een aantal jaar geleden werden aanvragen van klanten van BMG voor bijvoorbeeld nieuwe rekeningen of toegangsrechten nog op een traditionele manier ingediend: met papieren formulieren en per post. Zelfs als hierbij niets misgaat, kost het relatief veel tijd. Info Support bouwde voor BMG een portal waardoor de klanten van de bank nu in staat zijn zelf direct dergelijke zaken te regelen. “Nieuwe rekeningen en toegangsrechten zijn vrijwel direct actief,” vertelt Jan Pieter. “De invoer is geoptimaliseerd. Vergelijk het geheel met een soort Lean Six Sigma, waarbij zowel efficiënter (lean) als beter (six sigma) wordt gewerkt.”

Voor de klanten van BMG levert de portal een belangrijke verbetering in de dienstverlening op. Daarmee wordt wederom duidelijk dat ICT cruciaal is voor de core business van hedendaagse bedrijven. “Bij Info Support begint dat al bij het logische deel van een project,” stelt Jan Pieter. “Voordat er ook maar één letter is geprogram-

meerd, krijgen we al input van ze.” Het is met name de iteratieve manier van werken die van belang is. Deze maakt een snelle en veelvuldige terugkoppeling naar de gebruikersorganisatie mogelijk, “en dat maakt dat we krijgen wat we willen.”

Voorspelbare kwaliteit

Kees wijst daarnaast op het belang van de tools waarmee Info Support zijn projecten uitvoert. Niet alleen om het product te bouwen, maar ook om de voortgang en de kwaliteit van het project te bewaken. “Hiervoor is het meetsysteem in onze ontwikkelstraat Endeavour verantwoordelijk,” vult Mirjam hem aan.

Tijdens de ontwikkeling van de portal werden de productkwaliteit en de technische onderhoudbaarheid permanent getest door de onafhankelijke Software Improvement Group (SIG). Hierbij werd de hoge score van vier sterren behaald. “Dit komt overeen met wat ons eigen meetsysteem in Endeavour zei,” zegt Mirjam. “Het is goed om te zien dat onze kwaliteit overeenkomt met wat de markt belangrijk vindt.” Met enige trots voegt zij hier aan toe: “Als Endeavour het groene licht geeft, staat dat min of meer gelijk aan vier sterren van de SIG.”

Customer intimacy

Aan het eind van het gesprek benadrukt Kees dat het in een samenwerkingsrelatie niet alleen de klant - BMG - is die zich goed moet voelen, maar ook de opdrachtnemer. Mirjam kan zich hier helemaal in vinden en wijst erop dat Info Support niet voor niets wil blijven investeren in BMG om zijn business nóg beter te leren kennen. “Customer intimacy is geen loze kreet.” Na deze constatering is het niet vreemd dat het voor BMG de afgelopen jaren niet nodig is geweest “direct de baas te bellen.”

Enkele kenmerken van de User Maintenance Service applicatie:

- ontwikkeld binnen Info Support’s ontwikkelstraat Endeavour Java
- gerealiseerd in Java EE 5, met frameworks Spring en Hibernate
- SOA-architectuur
- naadloze samenwerking met BMG-applicaties via webservices, messaging, file exchange en database synchronization
- orkestrering van de businessprocessen
- single sign-on
- 500 functiepunten