

# SHAREPOINT ZORGT BIJ DBV VERZEKERINGEN VOOR FLINKE TIJDSBESPARING



Paul Knoppert, webmaster (l) en Marco de Groot, projectleider bij DBV

DBV is een zelfstandige verzekeraar en onderdeel van SNS REAAL. DBV verkoopt haar producten via professionele intermediairs. Klanten kunnen op de website van DBV ([www.dbv.nl](http://www.dbv.nl)) alles lezen over de producten en intermediairs kunnen op de site inloggen en onder meer offertes laten maken. Info Supports Managed IT Services (MITS) heeft voor DBV een MOSS-hosting architectuur ontworpen en opgezet. MOSS, Microsoft Office SharePoint Services, is een uitgebreide variant van SharePoint met document management en content management functionaliteiten. Deze omgeving zorgt bij DBV voor een reductie in ontwikkel- en beheeruren van 80%.

Projectleider Marco de Groot: “DBV bouwde in het verleden altijd alles zelf, inclusief de eigen website met het CMS erachter. We hadden hier oorspronkelijk een grote IT-club zitten. Deze hebben we teruggebracht, omdat we ons alleen bezig wilden houden met onze core business. We wilden alleen nog de IT voor verzekeren zelf doen, in het bijzonder de polisadministratie. Het idee daarachter was dat je voor softwareontwikkeling voortdurend je mensen moet blijven opleiden in de nieuwste technieken, de nieuwste veiligheidseisen enzovoort, terwijl een groot deel ook goed is uit te besteden.” Daar kwam nog iets anders bij, vertelt webmaster Paul Knoppert: “Nieuwe software zoals MOSS zorgt ervoor dat je zonder zelf veel te ontwikkelen goede applicaties kunt bouwen. Op zich werkte onze website prima en hadden we zelden problemen.

Het was alleen wel zodat elke wijziging veel voeten in aarde had, omdat die door ontwikkelaars gedaan moest worden. Door het om te zetten naar MOSS konden we dat vereenvoudigen.”

#### Veel mutaties doorvoeren

De website van DBV bestaat globaal gezegd uit twee delen: een deel waar consumenten kunnen lezen over DBV en de producten, en een deel voor de intermediairs die de producten van DBV verkopen aan de consumenten. De intermediairs kunnen inloggen en zo offertes en andere berekeningen laten maken. Marco de Groot: “Als verzekeraar hebben we te maken met veel mutaties die op de site doorgevoerd moeten worden. Producten veranderen, bovendien vraagt de wet- en regelgeving regelmatig om aanpassingen.

Als je daarbij telkens een ontwikkelaar nodig hebt, werkt dat heel omslachtig. Intern gebruiken we SharePoint voor ons intranet, dus we hadden daar al ervaring mee. Dan is het een kleine stap om dat ook in te zetten voor de website. Eind 2008 hebben we in kaart gebracht wat we wilden doen en vier partijen gevraagd een offerte uit te brengen. Dan merk je al gauw dat MOSS nog vrij nieuw is: er zaten enorme verschillen in de offertes, maar uit die van Info Support kon je direct afleiden dat ze wisten waar ze over spraken.”

### Garanties zijn noodzakelijk

Info Support heeft een goede knowhow opgebouwd in het opzetten van dit soort infrastructuur. Die bestaat uit meerdere servers waar verschillende rollen vanuit SharePoint zijn onderverdeeld. De eisen van de klanten moeten in die infrastructuur tot uiting komen. Info Support heeft de omgeving compleet virtueel ingericht met dubbel uitgevoerde rollen, waardoor bepaalde garanties gegeven konden worden. Marco de Groot: “Dat is ook nodig voor ons, want we vallen onder een strenge wet- en regelgeving. Zo moet onder meer de financiële bijsluiter altijd beschikbaar zijn. Bovendien willen we gewoon altijd bereikbaar zijn voor onze klanten en intermediairs. Dat betekent dat de website eigenlijk nooit down mag gaan.”

### Requirements

Om de requirements in kaart te brengen werkte DBV met speciale formulieren. Marco de Groot: “We hebben samen met de betrokken afdelingen de eisen en wensen bepaald. Hiermee hebben we 60 tot 70 procent direct boven tafel gekregen. Wat je dan mist blijkt uit de gesprekken die je voert met de Info Supporters. Uiteindelijk kom je tot het gewenste plaatje. We hebben het gefaseerd geïmplementeerd, want het totale plaatje paste niet in het tijdsbestek dat we bedacht hadden. We hebben de website ook meteen in een nieuw jasje gestoken, dat moesten we natuurlijk vertalen naar een sjabloon binnen SharePoint. We hebben zelf de website hier gebouwd. Die kennis hebben we en willen we zelf behouden om niet te afhankelijk te worden. De back-up daarvan hebben we naar Info Support gestuurd, die hebben hem gerestored en online gebracht. Uiteindelijk heeft Info Support in twee weken de eerste versie van de omgeving in de lucht geholpen.”

### Goede samenwerking

Vanwege de noodzakelijke korte doorlooptijd heeft Info Support in eerste instantie een omgeving neergezet die niet redundant uitgevoerd was. Hierdoor kwam

de website direct beschikbaar. Vervolgens heeft Info Support in fases alle functionaliteiten beschikbaar gemaakt en dubbel uitgevoerd, waardoor de gewenste beschikbaarheid gegarandeerd kan worden. DBV is erg tevreden over het resultaat en de samenwerking. Marco de Groot: “Er zitten slimme mensen, die snel reageren op verbeterpunten. Het is ook voor ons een vrij nieuwe techniek, waar je altijd wel tegen een paar problemen aanloopt, maar die zijn goed opgelost. De ene keer door onszelf, de andere keer door Info Support. Het was, en is trouwens nog steeds, een hele goede samenwerking.”

### Flinke besparing

Tevreden is DBV ook over de besparing die het project oplevert. Paul Knoppert: “Er zijn naast mij nog enkele collega’s die wijzigingen kunnen doorvoeren, bijvoorbeeld bij HRM voor de vacatures of bij de afdeling Hypotheken voor de rentestanden die dagelijks geactualiseerd worden. Dat komt dan via een workflow weer bij mij terecht voor de laatste controle. Ik klik op een knopje publiceren en dan staat het live. En dat is natuurlijk een enorme vooruitgang, want eerst moest je aan een ICT’er uitleggen wat je wilde, die moest het mogelijk maken en dan kon het pas doorgevoerd worden. Dan ben je al 2 dagen verder. Nu kan ik het zelfs thuis doen en dat is heel makkelijk als er ‘s avonds of in het weekend ineens iets gewijzigd moet worden. Dit systeem scheelt ons dus heel veel tijd. We waren hier eerst met twee mensen fulltime mee bezig, nu kost het mij zo’n uur per dag.”

### Onderhoud

Het systeem wordt door Info Support volledig gehost en draait in hun beveiligde datacentrum. Info Support verzorgt tevens het technisch onderhoud, zoals de patches en updates. Marco de Groot: “Dat is ook een voordeel. Vroeger werkten we eigenlijk niet met een vast protocol, Info Support hanteert dat natuurlijk wel, waardoor op gezette tijden patches en updates plaatsvinden. Bijkomend voordeel is ook dat ze zorgen voor maandelijkse rapportages die inzicht geven in de beschikbaarheid en werking van de functionaliteiten.” Al met al een geslaagde case. Marco de Groot: “Zoals gezegd liep de site in het verleden ook prima, maar het was allemaal een stuk omslachtiger. We besparen nu zo’n 80% in uren ten opzichte van de oude situatie. Dat maakt zo’n businesscase natuurlijk wel heel eenvoudig: in twee jaar hebben we de kosten al terugverdiend.”