

Nieuw leven voor oude

Oudere systemen die hun oorspronkelijke werk moeten blijven doen, maar qua beheer steeds kostbaarder worden, kunnen een nieuw leven krijgen door een extra softwarelaag te gebruiken waarin de actuele processen worden ondergebracht. Een voorbeeld uit de financiële sector.

Net zoals de overheid beschikken financiële instellingen vaak over een aantal oudere systemen die soms wel dertig of veertig jaar geleden zijn gebouwd om een bepaalde administratie bij te houden. Ze doorstonden de tand des tijds met regelmatige aanpassingen, upgrades en softwarematige 'schillen'. Maar het aantal mensen in de organisatie dat nog weet hoe ze precies in elkaar zitten wordt gevaarlijk klein en nieuwe aanpassingen worden steeds duurder.

Een grote financiële instelling merkte dat ook. Deze beschikte over een omvangrijk 'closed book'-portfolio – een verzameling oudere financiële producten met een lange looptijd die niet langer worden aangeboden, maar waarover nog wel premies worden betaald en waarvoor nog allerlei mutaties en verzoeken binnenkomen. Daar gaat veel werk in zitten. Het aantal polissen neemt op den duur wel af, waardoor er wel minder mensen nodig zijn voor het beheer, maar de kosten per polis lopen gestaag op, omdat het systeem nu eenmaal moet blijven draaien.

Veel systemen

Adviesbureau YNNO, een partner van Pegasystems, werd ingeschakeld om bij de betreffende instelling te kijken hoe het afhandelen van klantverzoeken flexibeler en goedkoper kon. Robert-Jan Sniijders, directeur van YNNO, trof daarbij nog een complicerende factor aan. Er moesten ook nog eens drie verschillende organisatieonderdelen worden samengevoegd tot één. Dat verdrievoudigde het aantal systemen; elk label had systemen voor relatiebeheer, polisadministratie, incasso, excasso, uitkeringen en de registratie van tussenpersonen. "Dus wat je

met een mooi woord de businesslogica noemt, was niet alleen in meerdere systemen ondergebracht, maar ook nog eens in de hoofden van mensen. Het doorvoeren van een mutatie vergde de invoer van gegevens in meerdere systemen, bijvoorbeeld omdat een bedrag niet vanzelf werd doorgegeven van het ene naar het andere systeem. Medewerkers moesten veel kennis hebben over die verschillende systemen."

Met software van Pegasystems heeft YNNO die inefficiëntie grotendeels kunnen wegwerken. Daartoe is de BPM-laag (business process management) van Pegasystems boven op al die systemen geïmplementeerd. "Die onderliggende systemen, meestal op mainframes, zijn prima systemen om gegevens in op te slaan. Maar in de loop der jaren is er steeds functionaliteit aan toegevoegd. Daardoor is het ook zo lastig wijzigingen door te voeren als er iets aan de wet- en regelgeving verandert, nog even los van het feit dat deze systemen ook verouderd zijn."

Functionaliteit verplaatst

Met de Pega-laag hoeft de medewerker niet meer te weten waar (in welk systeem) de gegevens precies ingevoerd moeten worden. Het proces, dus welke stappen je moet doorlopen als bijvoorbeeld een polis wordt afgekocht of zijn einddatum bereikt, is in de laag zelf geconfigureerd. Het werk kan op die manier ook van de ene aan de andere medewerker worden overgedragen. "Op het moment dat die medewerker zo'n stap uitvoert, wordt de informatie die hij dan nodig heeft ook daadwerkelijk uit de systemen gehaald, zonder dat hij hoeft te weten welke gegevens waar staan. Hij krijgt ook alleen maar die

systemen



Beeld Dreamstime

YNN0

YNN0 is een adviesbureau dat zich specialiseert in het ontwerpen en implementeren van nieuwe manieren van werken, met een focus op innovatie en het beheer van bedrijfsprocessen. Zij helpt organisaties om werkprestaties te verbeteren aan de hand van drie aspecten: *bits, bricks en brains*.

De filosofie van YNN0 is dat de mensen (*brains*) in een organisatie het belangrijkste zijn en dat de virtuele en fysieke werkomgeving (*bits en bricks*) ondersteunend zijn.

informatie gepresenteerd die hij nodig heeft om een bepaalde stap uit te voeren.” De oude systemen worden daarbij vooral als gegevensbron gebruikt – en als zodanig steeds geactualiseerd.

Zo’n laag is niet zomaar ingevoerd, relateert Snijders. “De doorlooptijd van het project is voor een groot deel bepaald door de koppelingen die we moesten leggen tussen de Pega-laag en de onderliggende systemen.” Zo’n koppeling kan worden gerealiseerd met een zogenaamde ‘enterprise service bus’ (ESB). Dit is een soort verkeersregelaar die de informatiebehoefte van de medewerker vertaalt, bijvoorbeeld bij een afkoopverzoek van een klant. “De bus weet dan dat er informatie uit de polisadministratie en uit de betalingssystemen moet komen en welke adviseur bij de polis betrokken was.”

Uiteindelijk vergde de (stapsgewijze) aanpak een jaar of vier. Nu beheert deze financiële instelling de gehele portefeuille met de Pegasystems-software. De kosten zijn aanzienlijk verlaagd en de flexibiliteit is toegenomen.

“Financiële instellingen en overheden leunen nog zwaar op hun verouderde systemen”, zegt Jan Willem Boissevain, Account Executive bij Pegasystems. “Net zoals bij financiële instellingen hoeft dit voor de overheid geen belemmering te zijn om digitaal te gaan. Dat vereist wel een radicaal andere benadering. De blik, die bij traditionele IT-ontwikkeling naar binnen was gericht, moet worden verlegd naar de buitenwereld: zoals die door klanten wordt beleefd. Pegasystems helpt de brug te slaan van de verkokerde legacy naar een gepersonaliseerde benadering van burgers en bedrijven via ieder gewenst kanaal.”