

decision.



inhoud.

3

Info Support blijft **investeren in kennis**
(voorwoord Toon Jansen)

4

Ook aan ICT oplossingen moeten **veiligheidseisen**
worden gesteld volgens professor Verhoef

6

Webwizard versterkt de corporate identity
van Akzo Nobel

8

Verstrekkingsportaal '**ZorgInfo**' maakt kostenbesparing mogelijk bij CZ

10

Info Support: voor IT-kennis uit de **bron**

12

Hosted Exchange Server Solution

14

De **badge** die alles kan, te vinden op de High Tech Campus Eindhoven

15

Realtime acceptatie stimuleert verkoop
en bespaart kosten bij Alfam

16

Endeavour, ook voor Univé een waardevolle investering in de toekomst

18

Toshiba TEC:
"Info Support heeft zich verdiept in **onze behoeftes**"

Info Support blijft investeren in kennis

"We halen jonge, gemotiveerde mensen binnen,
die we in ons Kenniscentrum zelf opleiden"

Een aantal jaar geleden was er zwaar weer op
komst in de IT-sector. De economische groei stok-
te en het leek of de gouden jaren van lease-auto's
en onbeperkte mogelijkheden voorbij waren.
Bedrijven hielden liever nog even de hand op de
knip, dan dat ze investeerden in IT-oplossingen.
Als we de media mogen geloven, lijkt het alsof
het economisch tij nu echt begint te keren.
Maar volgens Toon Jansen, algemeen directeur van
Info Support, is de IT-markt nog steeds niet echt
stabiel. Info Support lijkt hier met een jaarlijkse
groei van gemiddeld 5 tot 10% echter weinig last
van te ondervinden. Toon Jansen geeft hiervoor
een aantal uiteenlopende verklaringen.

Sterk door kenniscentrum

"Één van de sterke punten van Info Support waarmee we ons onderscheiden op de markt is ons Kenniscentrum," legt Toon uit. "Dit centrum biedt ons de mogelijkheid om intern jonge en gemotiveerde mensen op te leiden. Bij onze werving en selectie focussen we niet op het contracteren van mensen die veel ervaring hebben opgedaan binnen andere bedrijven, maar meer op mensen met bepaalde kwaliteiten die passen binnen onze bedrijfscultuur. We hebben een strenge selectie-procedure, en we investeren bovengemiddeld in het opleiden van mensen. Uiteraard komen wij graag in contact met ervaren IT-ers die dezelfde drive, cultuur en ambitie hebben als wij. Hierdoor blijft het kennisniveau van de organisatie zich ontwikkelen, en kunnen we flexibel

inspelen op ontwikkelingen in de markt. Doordat we mensen zelf opleiden, bieden we bovendien een kwaliteitsgarantie aan onze klanten."

Positieve kijk op de toekomst

Hoewel de omzet van Info Support blijft groeien, blijven tegelijkertijd ook de IT-bedrijven in de lage-lonenlanden zich ontwikkelen. Ook al zouden deze bedrijven uit kunnen groeien tot echte concurrenten, voorziet Toon hierin op de lange termijn geen echte bedreiging. "Op dit moment groeien de IT-bedrijven in India enorm. Om een idee te geven: één van onze 'concurrenten' daar breidt haar personeelsbestand op dit moment uit met zo'n 2000 mensen per maand." Maar het uitbesteden van IT-werkzaamheden aan bijvoorbeeld India kent ook zijn nadelen.

"Wat veel bedrijven onderschatten is het verschil in wetgeving en cultuur waardoor problemen kunnen ontstaan," vertelt Toon. "Door het cultuurverschil heb je geen impliciete kennis van elkaar. Hierdoor moet er veel meer tijd en energie geïnvesteerd worden in het afstemmen van het functioneel ontwerp op de wensen van de klant. Wanneer er eenmaal begonnen is met de bouw van de applicatie is er daarbij vaak geen ruimte voor tussentijdse wijzigingen. Je ziet nu dat Indiase bedrijven consultants naar Europa sturen om te zorgen voor een betere afstemming. Op het moment dat ze ook de functionele fase van een project goed kunnen uitvoeren, worden ze niet alleen duurder, maar worden het ook serieuze concurrenten. Het voordeel dat wij altijd behouden is dat we veel kennis van de markt en van de locale wetgeving hebben. Dit gegeven, samen met ons Kenniscentrum, zorgt ervoor dat we altijd een belangrijke meerwaarde zullen hebben voor organisaties in Nederland en België."

Duidelijke toegevoegde waarde

"Daarnaast merk je vooral bij zorgverzekeraars dat Info Support door de intensieve samenwerking een duidelijke toegevoegde waarde heeft," vertelt Toon. "We denken steeds meer mee aan de businesskant. We zijn niet meer alleen met IT-oplossingen bezig, maar ook met het zogenaamde 'Business Process Redesign'; we denken met de klant mee hoe processen verbeterd kunnen worden. Zo werken we op dit moment veel samen met Zorgplan, een organisatie die processen bedenkt waarmee de service in de gezondheidszorg verbeterd kan worden en tegelijkertijd kosten kunnen worden gereduceerd. We hebben samen met Zorgplan een verstrekkingsportaal met onder meer een 'rolstoelpool' ontwikkeld waarmee substan-

tiële kosten bespaard kunnen worden. We verwachten dat eind dit jaar 70% van de zorgkantoren gebruik maakt van deze dienst. Naast deze ontwikkelingen hebben we om de TCO (Total Cost of Ownership) van software te verbeteren binnen de afdeling Professional Development Center (PDC) een software-ontwikkelstraat genaamd Endeavour ontwikkeld. Onze focus zal de komende jaren blijven liggen op het verder verbeteren van de prijs/prestatie verhouding van softwareontwikkeling en beheer."

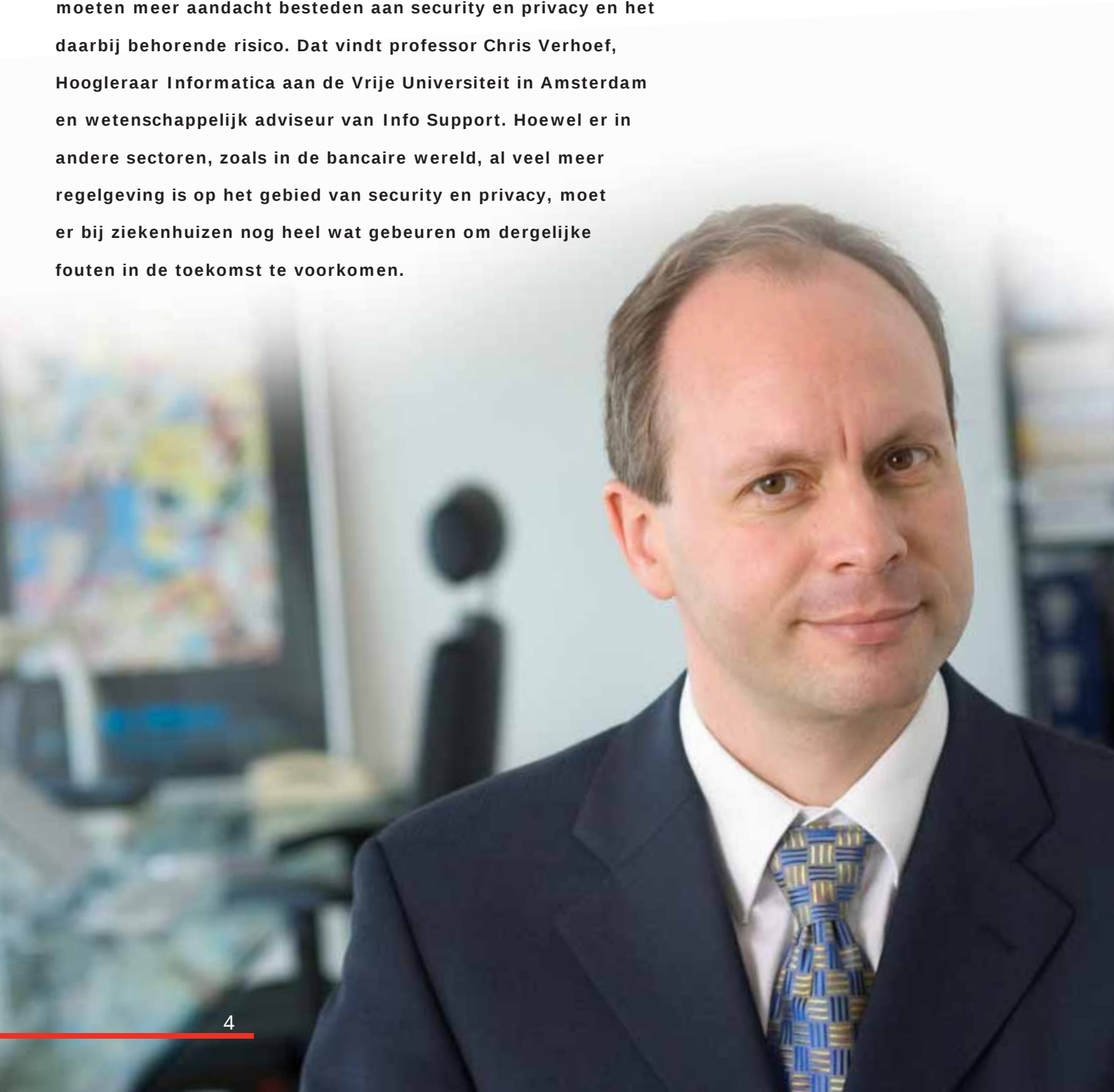
Verhuizing naar de Kruisboog 42

Wanneer een organisatie groeit, is daar meestal ook meer bedrijfsruimte voor nodig. Info Support verhuisde daarom in augustus van vorig jaar naar een groter pand in Veenendaal. Info Support koos ervoor om in plaats van een extra vijfde vestiging te openen, te verhuizen naar één groot pand aan de Kruisboog. Alleen het Kenniscentrum zit op een andere plaats. "Het nieuwe pand biedt enorm veel mogelijkheden," vertelt Toon trots. "We hebben een kantine en verschillende seminarruimtes gebouwd. Wij vinden het belangrijk dat er voldoende ruimtes zijn waar collega's elkaar kunnen ontmoeten. Zo komen tussen de 50 en 100 medewerkers van Info Support elke woensdagavond Support bij elkaar in Veenendaal. Dit zijn zowel mensen die bij onze klanten zitten als mensen die hier in Veenendaal werken. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers kennis blijven uitwisselen en dat collega's onderling veel contact hebben om elkaar scherp houden. Hoewel iedereen natuurlijk internet gebruikt, zien we dit toch meer als een aanvulling op het persoonlijk contact tussen mensen. Wij geloven niet dat communicatie via het internet dit zou kunnen vervangen," besluit Toon.

Ook aan ICT oplossingen moeten veiligheidseisen worden gesteld volgens professor Verhoef

"In andere sectoren, zoals in de elektronica, is dit de normaalste zaak van de wereld."

Onlangs lukte het Karin Spaink, schrijfster en publiciste, om in twee ziekenhuizen in Nederland alle patiëntengegevens te achterhalen. Ziekenhuizen reageerden tamelijk lauw op deze uitkomst, terwijl het toch schokkend is dat men dit zo gemakkelijk voor elkaar kreeg. Zowel organisaties zelf, als de overheid moeten meer aandacht besteden aan security en privacy en het daarbij behorende risico. Dat vindt professor Chris Verhoef, Hoogleraar Informatica aan de Vrije Universiteit in Amsterdam en wetenschappelijk adviseur van Info Support. Hoewel er in andere sectoren, zoals in de bancaire wereld, al veel meer regelgeving is op het gebied van security en privacy, moet er bij ziekenhuizen nog heel wat gebeuren om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen.



Er is op twee manieren getest bij deze twee ziekenhuizen. In de eerste plaats heeft men een SQL injection attack uitgevoerd. Daarnaast is er getest door middel van de methode social engineering. "SQL injection is gebaseerd op het feit dat de input niet gevalideerd wordt. Zo kun je opzettelijk foutmeldingen genereren waardoor allerlei informatie vrij komt. Je kunt dan in een oogwenk de structuur van de database achterhalen en via de website veranderen. Bij social engineering maak je gebruik van je sociale vaardigheden om anderen nadelig te beïnvloeden. Men is daarbij gewoon het ziekenhuis in gelopen en heeft eenvoudigweg gekeken hoe ver men kwam. 'Bullshit your way in', zoals de Amerikanen dat zouden zeggen. Bij beide ziekenhuizen lukte het om vele patiëntengegevens te achterhalen. In no-time lagen 1,2 miljoen patiëntengegevens, inclusief de meest intieme details, op straat. Hoewel het natuurlijk schokkend is dat beide tests een score van 100% hadden, viel te verwachten dat deze ziekenhuizen heel lauw op deze uitslag zouden reageren. De ziekenhuizen (anoniem) reageerden door de systeembeheerder te sturen, waarmee men de zaak bagatelliseerde. Omdat er patiëntengegevens op het spel staan zou dit duidelijk op bestuursniveau aangepakt moeten worden. Andere ziekenhuizen gaven in hun reactie aan dat men zich niet druk maakte over hackers, omdat zoiets bij hen niet zou gebeuren. Maar het zou

wel heel toevallig zijn als deze twee ziekenhuizen een uitzondering op de regel zijn."

Regulering vanuit de overheid

Verhoef vraagt zich af of alleen de ziekenhuizen een rol hebben bij de oplossing van dit probleem. "De overheid zou hierin een regulerende rol moeten hebben. Wanneer er bij een ziekenhuis patiëntengegevens naar buiten komen, zijn de directe gevolgen voor het ziekenhuis minimaal. Bij een bank zijn de gevolgen duidelijker. Stel dat in de bancaire sector 1,2 miljoen klantengegevens op straat komen te liggen, dan moet je als bank uitkijken dat je niet failliet gaat omdat klanten bij je weggaan. Maar stel nou dat er 100 euro boete zou staan op het naar buiten brengen van de gegevens van één patiënt. Dit betekent dat wanneer iemand 1,2 miljoen gegevens kan opvragen, een organisatie 120 miljoen euro boete kan oplopen. In Amerika zit een dergelijke regeling al in de wet ingebakken. Het is de vraag of een dergelijk boetesysteem in Europa ook zou werken. Misschien moeten we hier meer denken in termen van belonen van goed gedrag. Hoe dan ook zou de overheid een bepaalde regulerende rol hebben. Dit betekent dat ziekenhuizen een rol moeten hebben in het beveiligen van gegevens, maar wel aan de hand van bepaalde regelgeving. Ook research bedrijf Gartner gaf recent aan dat we ons niet meer af hoeven te vragen óf er regelgeving rond ICT er komt, maar wanneer.

Dit eenvoudigweg omdat de belangen te groot worden."

KEMA-keur voor ICT oplossingen

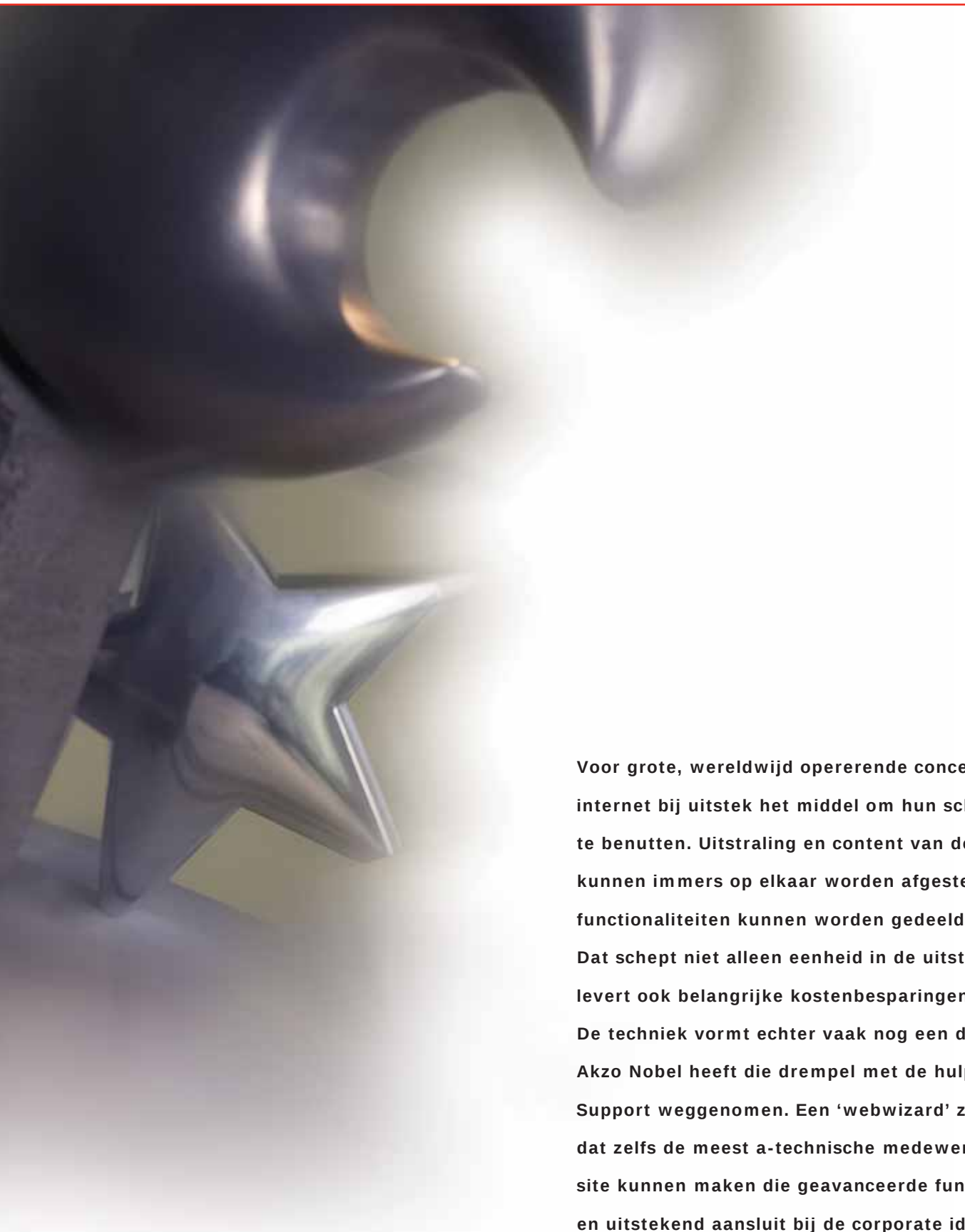
Maar dergelijke regelgeving alleen is niet genoeg aldus Verhoef: "Ook al koop je als consument het goedkoopste broodrooster, dan weet je in ieder geval dat het een veilig apparaat is. Dit komt omdat er veiligheidseisen gesteld worden aan het product. Vervolgens is er een onafhankelijk instituut dat kijkt of het product aan die eisen voldoet. In de informatietechnologie ligt dat anders. Bestuurders moeten hier beslissingen over nemen, terwijl ze vaak weinig weten over security en privacy. Een ICT product zou daarom ook aan bepaalde eisen moeten voldoen, bijvoorbeeld op het gebied van security en privacy. Nu neemt de klant vaak het goedkoopste, maar dit kan alleen als er minimale kwaliteitseisen gesteld worden. Op dit moment heb je die kwaliteitseisen in de ICT niet, dus moet je als bestuurder zelf aan de slag. Het is ook aan de opdrachtnemer om een goed advies te geven over de inrichting van ICT. Zo kan het vanuit gebruikersperspectief goed zijn om databases aan elkaar te koppelen. Maar vanuit beveiligingsperspectief is het beter om alles wat niet op het internet hoeft juist los te koppelen."

Licensering

Verhoef is van mening dat je naast overheidsregulering en het vergroten van bewustzijn bij de klant ook eisen moet stellen aan de leverancier. "Je

zou moeten werken met een leverancier die gelicenseerd is om bepaalde dingen te doen. Arts, advocaat en medicus zijn allemaal beschermde beroepen, die je alleen mag uitvoeren met een bepaalde opleiding. Dit zou voor ICT ook moeten gelden. Een leverancier als Info Support werkt bijvoorbeeld met mensen met allemaal minimaal een HBO of Universitaire opleiding aangevuld met cursussen. In de medische wetenschap geldt de eis dat iemand minimaal een diploma moet hebben om aan het werk te kunnen. Deze eis wordt bij Info Support in de praktijk gebracht. Als mensen met een willekeurig kennisniveau problemen komen oplossen, dan is het resultaat soms onacceptabel. Dit was bijvoorbeeld het geval bij de ziekenhuizen waar patiëntengegevens nauwelijks beveiligd waren. Gezien de eenvoud waarmee je bij ziekenhuizen binnenkomt, durf ik rustig te beweren dat de mensen die de software geschreven hebben, geen enkel benul hadden van waar ze mee bezig waren. Ze hebben geen enkel inzicht in hoe je professionele, industry-strength software bouwt, waarbij rekening gehouden wordt met security en privacy. Aan de andere kant kan het er ook aan liggen dat het ziekenhuis niet genoeg wilde investeren. Functionaliteit van software zie je, maar security en privacy pas als het mis gaat. Als je werkt met afgestudeerde mensen, en continu investeert in kennisontwikkeling, dan beperk je een aantal grote ICT-risico's enorm."

Webwizard versterkt de corporate identity van Akzo Nobel



Voor grote, wereldwijd opererende concerns is internet bij uitstek het middel om hun schaalgrootte te benutten. Uitstraling en content van de website kunnen immers op elkaar worden afgestemd, en functionaliteiten kunnen worden gedeeld. Dat schept niet alleen eenheid in de uitstraling, het levert ook belangrijke kostenbesparingen op. De techniek vormt echter vaak nog een drempel. Akzo Nobel heeft die drempel met de hulp van Info Support weggenomen. Een 'webwizard' zorgt ervoor dat zelfs de meest a-technische medewerkers een site kunnen maken die geavanceerde functies biedt en uitstekend aansluit bij de corporate identity.

Over Akzo Nobel

Akzo Nobel is een grote, wereldwijde speler op het gebied van farmaceutische en chemische producten en coatings. Het bedrijf is actief in meer dan 80 landen en verschaft werk aan ongeveer 64.300 mensen wereldwijd. Het hoofdkantoor van Akzo Nobel staat in Arnhem. In 2004 bedroeg de omzet van het concern 12,7 miljard euro.

Het is oktober 2004. Bas Koopman, Manager Internet bij Akzo Nobel, bevindt zich op een vestiging in China. Daar zal die avond de eerste website live gaan die is gemaakt met de nieuwe webwizard. Met een paar eenvoudige basisstappen is een professioneel ogende site modulair in elkaar gezet. Even doet zich een technisch probleem voor met de conversie van chinese karakters, maar na een telefoontje met Nederland is dat snel opgelost. De site gaat online en markeert daarmee de start van een reeks nieuwe Akzo Nobel Sites. 'Achteraf was het een gelukkige zet om in China te starten. Dat gaf de vestigingen in Nederland en de rest van Europa het gevoel dat ze eigenlijk niet achter konden blijven', aldus Bas Koopman. De start van het project dateert van een jaar eerder. 'Het hele verhaal begon eigenlijk toen Akzo Nobel een overkomst sloot met Microsoft waarbij voor alle vestigingen wereldwijd de licenties voor de software werden afgekocht', vertelt Koopman. Tot die tijd konden de vestigingen zelf bepalen welke software ze gebruikten. Voor de afdeling Corporate Communications bracht dat grote beperkingen met zich mee. 'We konden niet veel méér doen dan een verzameling losse huisstijlelementen bieden. Het gevolg was dat onze zestien verschillende business units wel zestien

verschillende bedrijven leken, wanneer je afging op de websites. Het gelijkschakelen van de software betekende dat we voor het eerst aan concernbrede oplossingen konden gaan denken.'

Proof of concept

In diezelfde periode werkte Info Support met Akzo Nobel aan een website voor expatriats. Koopman: 'We besloten dat project te gebruiken als pilot voor een webwizard. Daarmee zou op eenvoudige, modulaire wijze een corporate site moeten kunnen worden gemaakt. Dat werkte uitstekend. Die website diende daardoor als het 'proof of concept' waarmee ik binnen de organisatie draagvlak kon verwerven voor het uitwerken van de webwizard.' Uiteindelijk kreeg Corporate Communications het groene licht voor het project. Dankzij het proof of concept, maar natuurlijk ook door de duidelijke benefits die aan het wizard-project verbonden waren, benefits op het gebied van kostenbesparing, samenwerking, huisstijlbewaking en grote functionaliteit. 'Naast kostenbesparingen beoogden we met de wizard een duidelijke kwaliteitsimpuls te geven. Door de basisfunctionaliteit van de websites te standaardiseren zouden de business units zich sterker kunnen focussen op hun business-specifieke modules. Dat vergroot hun commerciële slagkracht.'

Geweldige impuls

Info Support bouwde de wizard op basis van de functionaliteit van Microsoft Content Management Server 2002. Met behulp van de wizard kan de gebruiker op eenvoudige wijze een inter-netsite maken volgens de huisstijl in één van de vier beschikbare hoofdstijlen. De gebruiker definieert zelf de structuur van de site, en heeft daarnaast een aantal keuze-mogelijkheden met betrekking tot het design. De site kan vervolgens worden gevuld met behulp van de Microsoft Content Management Server. De kracht van de wizard zit vooral in de modulaire opzet, die het mogelijk maakt op een gebruikersvriendelijke manier stap voor stap een website te bouwen. Bas Koopman: 'In feite biedt de wizard niet meer mogelijkheden dan de CMS-module Sitemanager. Alleen is het voor de meeste medewerkers te ingewikkeld om met Sitemanager een website te bouwen, die ook nog eens voldoet aan de huisstijlregels en toegang biedt tot een aantal speciaal ontwikkelde modules. Sitemanager is voorwaarden-scheppend, maar de wizard geeft je het drempelverlagen-de gereedschap waarmee je daadwerkelijk aan de slag kunt. Dat betekent een geweldige impuls voor zowel de interne communicatie als voor onze corporatie communication met klanten en andere externe relaties.' Advies vanuit eigen ervaring. Over de rol van Info Support was Bas Koopman erg tevreden. 'Info

Support heeft ons goed begeleid door het hele proces, niet alleen door onze wensen uit te voeren, maar ook door zelf na te denken over onze business case, en daarover advies te geven vanuit hun eigen ervaring en expertise.' Inmiddels heeft Info Support een nieuwe versie van de wizard gebouwd. Voor een groot deel is dat een redesign van de oorspronkelijke versie. Koopman: 'Al werkend aan een dergelijk project worden er vaak functies toegevoegd of aangepast waardoor een soort organisch geheel ontstaat.' Dat werkt volgens hem wel, maar de structuur is niet de meest logische. 'Door het programma opnieuw te ontwerpen is het gestroomlijnd en effectiever geworden. Zo hoeven andere externe partijen die modules voor de wizard ontwikkelen niet meer met de broncode te werken om een koppeling tot stand te brengen. Dat geeft opnieuw meer mogelijkheden, kostenbesparingen en kortere doorlooptijden.' Momenteel is Corporate Communications bezig met het verder uitrollen van het systeem. Inmiddels zijn er zo'n veertig inter- en intranetsites met de wizard gebouwd. Verder zijn er nog ruim honderd sites in een prelive- en testomgeving. Koopman: 'De wizard heeft nu al geleid tot een meetbare, zeer significante verbetering van de functionaliteit op de websites, naast kostenbesparingen en een versterking van onze corporate identity.'



'De wizard die Info Support voor ons gebouwd heeft, heeft nu al geleid tot een meetbare, zeer significante verbetering van de functionaliteit op de websites, naast kostenbesparingen en een versterking van onze corporate identity.'

Verstrekkingsportaal ‘ZorgInfo’

ZorgInfo maakt enorme kostenbesparingen mogelijk

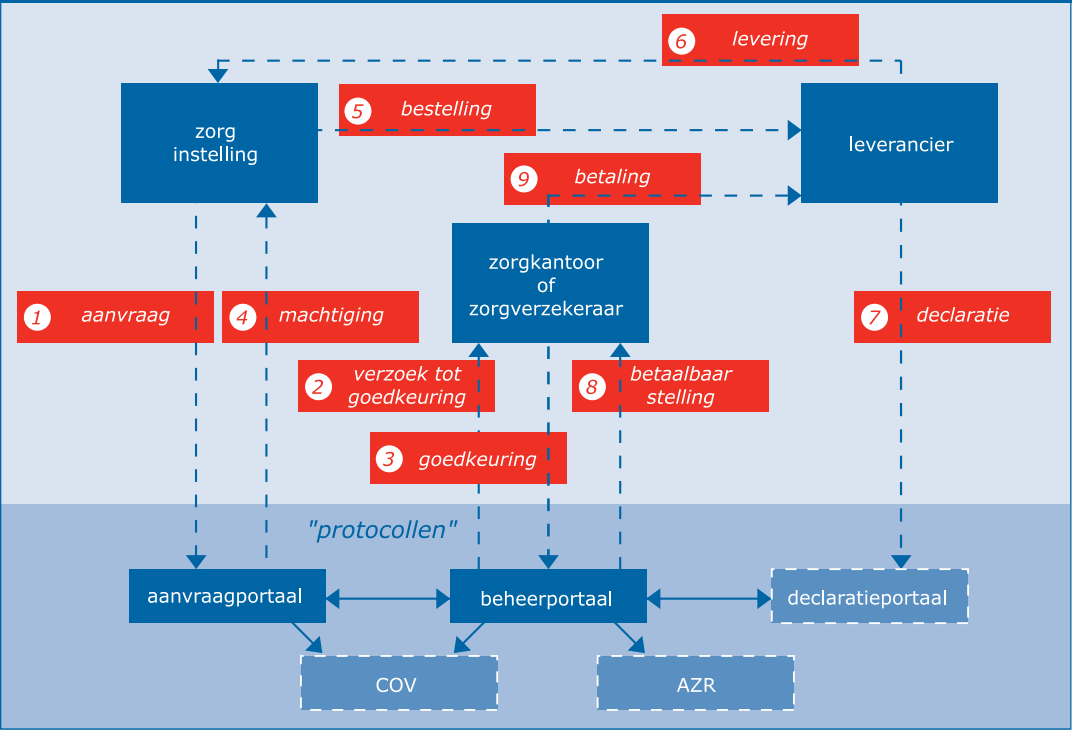
Voor het stroomlijnen van administratieve processen in de zorg kan het verstrekkingsportaal ZorgInfo uitkomst bieden. Op dit moment wordt ZorgInfo al ingezet door verschillende zorgverzekeraars. Zij stellen het verstrekkingsportaal beschikbaar aan zorgkantoren en zorginstellingen die gebruik maken van AWBZ. De zorginstelling gebruikt het aanvraaggedeelte om de indicatie voor een verstrekking, bijvoorbeeld een hulpmiddel, op te stellen. Deze indicatie wordt aan het zorgkantoor in de regio gestuurd waar de beoordeling plaats vindt. Het zorgkantoor maakt hiervoor onder andere gebruik van het beoordelingsgedeelte van de applicatie, waardoor het proces van goedkeuren efficiënter wordt doorlopen. Kortom, de gegevens worden centraal opgeslagen en alle partijen maken gebruik van dezelfde applicatie. Hierdoor verloopt het administratieve proces aanzienlijk sneller.

Veelzijdige mogelijkheden
Maar er zijn andere organisaties die profijt hebben bij het verstrekkingsportaal ZorgInfo, zoals woningcorporaties en gemeentes. Op dit moment willen bijvoorbeeld veel mensen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen functioneren. Dat vraagt vaak om extra hulpmiddelen. Woningcorporaties zullen door de beoogde combinatie wonen-en-zorg in toenemende mate te maken krijgen met aanvragen voor woonvoorzieningen. Daarnaast zijn gemeenten op grond van de Wet Voorzieningen Gehandicapten (WVG) – en straks mogelijk op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO) – belast met de verstrekking van onder andere rolstoelen en vervoers- en woonvoorzieningen. Voor zowel gemeenten als woningcorporaties biedt het verstrekkingsportaal ZorgInfo uitkomst voor het geprotocolleerd toewijzen van deze hulpmiddelen. Daarmee kunnen tegelijkertijd een administratieve lasten- en kostenbesparing worden bewerkstelligd.

ZorgInfo bij CZ
"De financiële druk die er op dit moment vanuit de politiek op de zorg en ook op zorgverzekeraars wordt uitgeoefend groeit," aldus Joep de Groot, directeur zorg bij CZ. "Ook door de nieuwe zorgverzekeringswet gaat er veel veranderen. Voor ons een mooi moment om dingen beter te gaan aanpakken. Wat we onder andere graag met elkaar willen, is processen sneller en beter maken. De komst van het verstrekkingsportaal ZorgInfo is een mooi voorbeeld van hoe een proces veel simpeler kan verlopen. Zo kan de zorgverlener de aanvraag voor, in ons geval, een rolstoel zelf invullen op het verstrekkingsportaal. Het zorgkantoor, waar de aanvraag binnen komt, maakt vervolgens gebruik van hetzelfde portaal. Gegevens hoeven hier dus niet opnieuw te worden ingevuld. Het administratieve proces is hiermee aanzienlijk verbeterd."

Rolstoeldepot zorgt voor enorme kostenbesparing
"De keten van indicatiesteller tot en met de aflevering aan de cliënt kon in onze ogen veel

Verstrekkings Portaal “ZorgInfo”



Figuur 1. Toewijzingsprotocol

beter worden gestroomlijnd", zo vertelt Norbert Fassotte, projectleider bij CZ, verder. "Zorgplan had hiervoor een concept bedacht en geïmplementeerd bij Agis, een andere grote zorgverzekeraar. Vooral met het rolstoeldepot waar zij gebruik van maakten, bleek het mogelijk om veel geld te besparen. Daarom zagen wij een dergelijk systeem voor CZ ook wel zitten. Waar voorheen voor iedere aanvraag een nieuwe rolstoel werd besteld, wordt nu gekeken of er in het rolstoeldepot nog een passend exemplaar beschikbaar is. Door gebruik te maken van het rolstoeldepot kan tot anderhalf miljoen euro per jaar worden bezuinigd. Dit houdt uiteraard niet in dat er concessies aan de kwaliteit worden gedaan."

Koppeling machtiging en factuur

Met de komst van het verstrekkingsportaal worden gegevens niet alleen in hetzelfde systeem ingevuld en beheerd, maar er wordt bij het zorgkantoor ook een koppeling gemaakt tussen de machtiging en de factuur. "Wanneer het zorgkantoor een machtiging uitgeeft wordt sinds kort de rekening of factuur die daarop volgt, gekoppeld aan de aanvraag. Dit maakt het proces voor zowel de zorgverlener als voor het zorgkantoor een stuk

gemakkelijker. Het voorkomt dat mensen op het zorgkantoor moeten zoeken omdat ze nota's niet kunnen thuisbrengen en dat ze facturen handmatig moeten invoeren. De zorgverlener weet door de koppeling zeker dat alles wat ze insturen ook daadwerkelijk wordt betaald. ZorgInfo is dus een heel mooi voorbeeld van hoe het proces voor alle partijen en beter kan verlopen," aldus Joep.

Webgeoriënteerde applicatie

"Door de jarenlange samenwerking heeft Info Support inmiddels ruimschoots ervaring opgedaan bij CZ. Ze weten goed wat onze wensen zijn, in welk tempo we dingen willen en hoe we goed met elkaar kunnen schakelen. Bovendien kunnen ze door hun ervaring bij CZ echt inhoudelijk vanuit de businesskant met ons meedenken naar een passende oplossing. Daar is het verstrekkingsportaal een heel goed voorbeeld van", aldus Joep. "Samen met Info Support hebben we bekeken welke wensen er bij ons lagen en hoe Info Support hier aanvulling aan kon geven," vult Norbert aan. "Zo werd er bij een andere zorgverzekeraar in eerste instantie gewerkt met twee applicaties. Een centrale versie waar de zorgverlener gebruik

van maakte en een decentrale versie waar het zorgkantoor mee werkte. We vroegen ons af of het niet nog eenvoudiger kon. Samen met Info Support is er toen gekeken naar de mogelijkheden van een webgeoriënteerde applicatie. Het voordeel hiervan is dat alle schakels in de keten van hetzelfde systeem gebruik maken. Bovendien hebben we met zo'n opzet alle gegevens op een centrale plek. Info Support heeft volgens onze wens deze twee versies geïntegreerd tot één webgeoriënteerde applicatie zoals wij daar nu gebruik van maken."

Beveiliging

Naast de wensen van de klant houdt Info Support al bij het bouwen van de applicatie rekening met beveiliging. Norbert: "Er wordt samen met de gebruiker bekeken of er bijvoorbeeld certificaten aangevraagd moeten worden bij VECOZO [een organisatie die zorgverleners één digitaal (declaratie)loket biedt namens veertien ziektekostenverzekeraars]. Ook op detailniveau wordt er gekeken welke gegevens waar moeten worden opgeslagen. Het gaat hier om privacygevoelige informatie. In de database staan tenslotte gegevens van verzekerden en daar mag niet zomaar iedereen gebruik van maken. De centra-

Een aangepaste rolstoel die niet meer nodig is naar de afvalverwerking of de kelder in...? Iemand die in een verpleeghuis verblijft en een rolstoel nodig heeft, krijgt een rolstoel voor individueel gebruik. Deze wordt in veel gevallen zelfs op maat gemaakt. Op het moment dat de rolstoel niet meer nodig is, verdween deze tot voor kort naar een onbekende bestemming. Dit kan anders. Wanneer een arts of het verpleeghuis een rolstoel aanvraagt, wordt er eerst gekeken of er een exemplaar beschikbaar is in het rolstoeldepot. Pas als dit niet het geval is, wordt er een rolstoel op maat gemaakt. Het verstrekkingsportaal ZorgInfo maakt deze verbetering mogelijk.

le database is niet alleen te benaderen vanuit het internet, maar ook vanuit de computer waar de database op draait. Info Support heeft ervoor gezorgd dat hier uitstekende gebruikersbeveiliging en wachtwoordbeveiliging op zit. Ze zijn zich er immers goed van bewust hoe privacygevoelig de informatie van de verzekerden is."

Info Support al vijf jaar vaste leverancier CZ

Het is niet het eerste en zeker niet het laatste project dat Info Support bij CZ aanpakt. "Wat mij aan Info Support bevalt, is dat ze vaak op lange termijn denken", aldus Joep. "Ze proberen niet, in tegenstelling tot sommige andere bedrijven, om in korte tijd zoveel mogelijk eigen mensen naar binnen te schuiven, maar ze komen ons echt helpen met de oplossing van een probleem. We werken inmiddels al vijf jaar samen en dat maakt het leven voor ons een stuk gemakkelijker. In het begin werd alles zo strak gedocumenteerd dat het tempo soms onderuit werd gehaald. Het vertrouwen onderling is inmiddels enorm gegroeid en we werken nu echt goed samen. Dit levert gigantisch veel tijd en energie voor andere acties op."



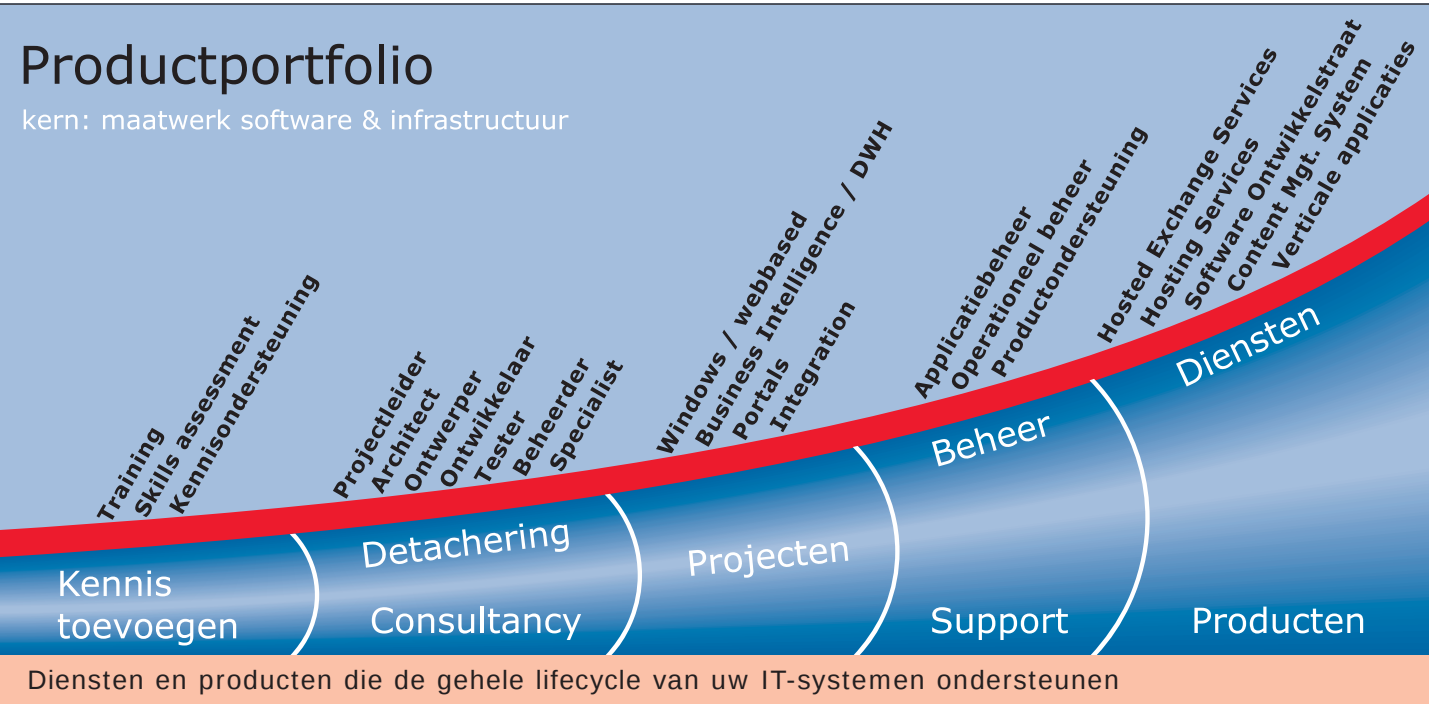
Over CZ

Met ruim twee miljoen verzekerden is CZ Actief in Gezondheid een van de grootste zorgverzekeraars in Nederland. CZ is ontstaan uit Het Centraal Ziekenfonds (Tilburg), VZS Ziektekostenverzekering (Tilburg), Ziekenfonds Midden en Noord Zeeland (Middelburg), LIASS (Sittard) en ZHV (Goes). De hoofdlocaties zijn gevestigd in Tilburg, Goes en Sittard. Daarnaast beschikt CZ over 15 servicekantoren verspreid over Zeeland, Noord-Brabant en Limburg. CZ is een verzekeraar met een sterk sociaal karakter die principieel geen winst wil maken. Binnen de gezondheidszorg heeft CZ een regiefunctie. Ze oefent invloed uit op de structuur van de gezondheidszorg, organiseert zorgprocessen en maakt zorgafspraken met zorgverleners. CZ werkt continu aan nieuwe vormen van dienstverlening, zoals nieuwe manieren om de klant te informeren, adviseren en ondersteunen. Info Support is daarbij al meer dan vijf jaar partner in IT.

Info Support: voor IT-kennis uit de bron

Kennis toevoegen en toepassen met trainingen, producten en diensten

Info Support is een IT dienstverlener met ruim 250 medewerkers in Nederland en België. Onze kracht is IT-kennis vergaren, delen en overbrengen. Dat doen we volgens onze 'best practices methode', waarbij we voortdurend streven naar een hoger niveau. De kwaliteit van onze diensten en producten worden dan ook alom gewaardeerd. Dat blijkt niet alleen uit het feit dat we mogen werken voor de top-200 organisaties in de private en de publieke sector. Het blijkt ook uit onze cijfers: sinds onze oprichting weten we elk jaar opnieuw financieel gezond af te sluiten. Zo biedt Info Support niet alleen toegevoegde waarde voor uw organisatie, u heeft ook de zekerheid dat we dat tot in lengte van jaren voor u kunnen doen.



Info Support: ook voor oplossingen in uw branche

Zoals hiervoor al gezegd kunnen we door onze kennis te bundelen voortdurend synergie bereiken. Vandaar dat we ook werken vanuit vier marktgerichte businessunits: Finance, Overheid, Handel & Industrie en Zorg & Verzekeringen. Hierdoor zijn we beter en sneller in staat applicaties te ontwikkelen en oplossingen voor uw IT-problematiek aan te bieden. Een mooi voorbeeld hiervan kunt u elders in deze uitgave lezen waar Zorgverzekeraar CZ verhaalt over het gebruik van het ZorgInfo Verstrekkingenportaal.

Info Support: en u?

Met het bovenstaande hebben we u in het kort een indruk willen geven van onze organisatie, diensten en producten. We werken voor honderden verschillende relaties (zie ook www.infosupport.nl/relaties), waaronder banken, gemeenten, verzekeraars, chemie-concerns, zorginstellingen etc.

Info Support: voor de gehele levenscyclus van uw IT-systemen

Zoals u in ons Productportfolio kunt zien, biedt Info Support diensten en producten waarmee we de gehele levenscyclus van uw IT-systemen kunnen ondersteunen. Die ondersteuning begint bij ons Kenniscentrum, waarin we alle noodzakelijke IT-kennis vergaren, borgen en vervolgens overdragen. Deze kennis halen we grotendeels uit de bron, daarvoor zijn we strategische partnerships aangegaan. We zijn bijvoorbeeld Gold Certified Partner van Microsoft voor een zestal competenties en Business Partner van IBM. Zo zijn we altijd op de hoogte van en betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe technologieën. Ons Kenniscentrum voeden we ook met ervaringen, gebruikerservaringen van u en van ons. Want het managen van kennis is immers alleen zinvol wanneer het leidt tot praktische oplossingen en betere producten.

Info Support: synergie leidt tot hoogwaardige diensten en producten

Met onze kennis als basis bieden we een brede en integrale dienstverlening: elk product en elke dienst hangt samen met de rest van de portfolio. Om kennis van processen en technologieën te borgen hebben we bovendien naast het Kenniscentrum diverse Competence Centers ingericht. Hierin bundelen we productgericht onze kennis. Op deze manier ontstaat binnen Info Support op vele manieren synergie, waardoor we in staat zijn voortdurend hoogwaardige diensten en producten voor u voort te brengen.

Info Support: IT-kennis toevoegen op elk gebied, op elk niveau

Om kennis goed te kunnen toevoegen is het noodzakelijk dat theorie en praktijk naadloos op elkaar aansluiten. De docenten van ons Kenniscentrum zijn allen doorgewinterd in de praktijk en weten hoe ze het uiterste uit u kunnen halen. We bieden daarvoor meer dan 200 open trainingen en diverse 'kennisdiensten':

- Skills Assessment: een

krachtig instrument voor leidinggevend om het kennisniveau en de mogelijkheden van een medewerker te laten bepalen, of voor een IT-er om zijn eigen niveau te laten bepalen en eventueel van daaruit een carrière te plannen;

- Maatwerktraining: trainingen die geheel afgestemd zijn op uw wensen;
- Certificering: geef uw opleiding meer waarde door deze af te sluiten met een certificaat, bijvoorbeeld Microsoft Certified Solution Developer;
- Kennisondersteuning: via nieuwsgroepen, reviews en selectiegesprekken blijft u altijd op de hoogte van de IT-ontwikkelingen;
- Seminars: heldere uiteenzetting over de nieuwste ontwikkelingen op IT-gebied.

Info Support: professionele softwareontwikkeling

We kunnen voor u geheel of gedeeltelijk IT-projecten uitvoeren. Binnen ons Professional Development Center is jarenlange ervaring met softwareontwikkeling gebundeld in diverse ontwikkelstraten. Met een softwareontwikkelstraat verloopt de ontwikkeling en het beheer van een applicatie volgens een gestandaardiseerde werkwijze en is het proces transparant, meetbaar en bestuurbaar. Het resultaat hiervan is dat u veel tijd en kosten bespaart en meer productiviteit en kwaliteit haalt uit uw medewerkers. Qua technologie maken we gebruik van zowel Microsoft .NET als Enterprise Java. De softwareontwikkelstraat die wij zelf toepassen voor de ontwikkeling van .NET applicaties, Endeavour, kan door uw organisatie in licentie worden genomen om zo ook uw eigen ontwikkelorganisatie verder te professionaliseren. Naast windows- en webbased applicaties zijn wij ook in staat uw Business Intelligence en Datawarehouse systemen op een professionele en transparante wijze te ontwikkelen. Hiervoor maken wij gebruik van ons BI-framework, een consistente set aan documenten, richtlijnen en standaarden, methoden en tools, gebaseerd op Microsoft technologie. Onze consultants zijn IT-ers op minimaal hbo-

niveau, die bovendien regelmatig in ons Kenniscentrum geschoold worden, zodat ze altijd op de hoogte zijn van de laatste IT-ontwikkelingen.

Info Support: voor het beheer en onderhoud van uw applicaties

Kwaliteitsborging en procesbeheersing vormen een cruciaal onderdeel van onze bedrijfsfilosofie. U vindt dat terug in onze afdeling Managed IT Services (MITS), die uw applicaties en IT-systemen operationeel en functioneel kan beheren. Door de richtlijnen van ITIL als uitgangspunt te nemen en aan te vullen met onze 'best practices' krijgt u een betrouwbaar en optimaal proces. U kunt bovendien kiezen voor de on-site productondersteuning van onze MITS Servicedesk.

Info Support: hosting diensten voor optimale flexibiliteit en betrouwbaarheid

Naast beheer en onderhoud van applicaties bieden we u ook de mogelijkheid om gebruik te maken van onze infrastructuur, via:

- Hosting Services: als u uw applicatie of infrastructuur niet binnen uw eigen muren kunt of wilt hebben, bieden we u ruimte en internetverbinding aan;
- Hosted Exchange Server: hierbij bieden we u tegen een vaste vergoeding per maand een volwaardige mailomgeving, schoon van virussen en spam.

Voor het beheer van uw content bieden wij het Polaris Content Management. Polaris CMS biedt specifieke oplossingen voor publicaties met sterk veranderlijke content, zoals nieuws, productinformatie, prijzen, maar ook medische gegevens. Bovendien zijn koppelingen mogelijk naar bestaande document beheersystemen of publicaties op andere kanalen dan internet. Het is eenvoudig schaalbaar en uitbreidbaar en dus specifiek ontworpen voor maximale integratie.

Wilt u meer weten of eens een afspraak maken?

Bel dan met Sales Support & Marketing:
0318 – 55 20 20

U kunt natuurlijk ook mailen:
info.nl@infosupport.com

Hoofdvestiging:
Kruisboog 42
3905 TG Veenendaal
T: +31(0)318 – 552020
F: +31(0)318 – 552355
W: www.infosupport.com

Hosted Exchange Server Solution

“Een belangrijke stap richting een virtuele werkplek”

Op elke willekeurige plek werken aan dezelfde bestanden? Thuis aan de slag wanneer je maar wilt?

Op elk moment van de dag je agenda, documenten, contactpersonen en taken synchroniseren met je PDA? Met Hosted Exchange is dit niet langer toekomstmuziek. Deze oplossing maakt het mogelijk om met Outlook een mobiel kantoor te maken. Jacob de Rotte, manager van Managed IT Services, vertelt meer over de mogelijkheden van Hosted Exchange Server.



Info Support is van huis uit geen hostingbedrijf. Waarom zijn jullie dan toch begonnen met het aanbieden van Hosted Exchange?

“Microsoft kwam eind 2004 met een nieuwe versie van het zogenaamde 'Windows Based Hosting'. Dit platform maakt het mogelijk om aan bedrijven in het MKB functionaliteiten te bieden die op het moment alleen voor grote organisaties weggelegd zijn. Bedrijven kunnen met dit product niet alleen gebruik maken van mail, maar ook bijvoorbeeld hun agenda, takenlijst en contactpersonen bijhouden. Met Hosted Exchange kunnen we dit voor klanten realiseren, zonder voor elke organisatie afzonderlijk een omgeving op te zetten, met als gevolg een minimale investering met een maximaal resultaat. Als service gerichte organisatie en met onze grote kennis van Microsoft technologie maakte deze ontwikkeling het voor ons heel interessant om de hostingmarkt in te stappen. Sinds februari 2005 hebben we alles 'up-and-running' en heeft de meerwaarde van het platform zich al bij verschillende bedrijven bewezen. De doelstelling is om over drie jaar 150.000 gebruikers te ondersteunen op het platform.”

Er zijn op dit moment veel bedrijven die hostingdiensten aanbieden. Wat maakt Hosted Exchange anders dan de diensten die andere bedrijven op dit gebied te bieden hebben?

“Hosted Exchange gaat verder dan het aanbieden van een standaard mailbox. Omdat de server wereldwijd bereikbaar is, kun je op afstand je mail synchroniseren, afspraken op een PDA zetten en public folders bekijken. Dit betekent dat je op elke willekeurige plek en op elk willekeurig tijdstip aan bestanden kunt werken en afspraken in je agenda kunt opslaan. Het is zelfs mogelijk dat nieuwe e-mail automatisch naar je mobiele apparaat gepushed wordt.”

Soms bestaat er bij grote bedrijven weerstand om het hosten van applicaties uit te besteden. Waarom zou het voor bedrijven interessant zijn om dit uit te besteden aan een bedrijf zoals Info Support?

“Op dit moment zie je voor- namelijk in het midden- en kleinsegment bedrijven die hun toepassingen extern onderbrengen. Deze bedrijven hebben niet altijd de financiële ruimte om expertise in te huren om hen te ondersteunen bij het inrichten van com-

plexe IT-omgevingen. Grote bedrijven zijn inderdaad minder snel geneigd om hosting bij een externe partij weg te leggen. Maar als je kijkt naar toegenomen security problematiek rondom virussen, spam en phishing, dan moet je je afvragen of je hier als IT-afdeling wel mee bezig wilt houden. Zo blijkt uit de ICT Barometer van Ernst & Young dat bijna driekwart van alle e-mail in 2005 uit spam bestond. Daarnaast moeten werknemers vaak met gigantisch veel gegevens en programma's werken, wat vaak betekent dat het een ramp is als deze verloren gaan. Door het afnemen van Hosted Exchange verzekert een bedrijf zich van een veilige opslag van en toegang tot deze gegevens. Naast de problemen met beveiliging van het netwerk, zou Hosted Exchange ook om een andere reden interessant zijn voor grotere bedrijven: Info Support levert hosting pakketten op maat. Gezamenlijk kijken we naar behoeftes van de klant en stellen zo bijvoorbeeld vast hoe groot de mailboxen dienen te zijn en welke functionaliteiten hij verder nodig heeft. Die kan immers onder medewerkers verschillen. Iemand die aan de lopende band staat, heeft minder ruimte nodig dan iemand in het management.

Kortom, of u nou bij een groot of klein bedrijf werkzaam bent: zou het niet beter zijn om de aandacht meer te richten op het ondersteunen van de kerncompetenties van het bedrijf? Elektriciteit wekt u ten slotte ook niet zelf op. Daarnaast wordt IT steeds complexer. Er komt tegenwoordig van alles bij kijken, zoals koppelingen met mobiele devices. Hiervan heeft Info Support uitgebreide kennis. We sturen regelmatig mensen naar Amerika om verder te investeren in kennis op dit gebied.

Info Support biedt naast hosting ook een servicedesk waar gebruikers met vragen en problemen naar toe kunnen. Waarin verschilt deze servicedesk van een traditionele helpdesk?

“Een gebruikelijke helpdesk werkt vaak met eerste-, tweede- en derdelijns teams. De redelijk eenvoudige problemen worden afgehandeld door iemand in de eerste lijn. De meer complexe problemen worden doorgespeeld naar de volgende lijn. De gedachte achter is dat er op die manier kosten bespaard kunnen worden. De servicedesk van Info Support werkt anders. De persoon die je aan de lijn krijgt heeft direct kennis van

zaken. Het is niet zo dat je iemand aan de lijn krijgt die alleen de eenvoudige dingen kan oplossen, of alleen je naam noteert en het probleem doorspeelt. Achter onze servicedesk zitten mensen met een hoog kennisniveau. Wat ook opvalt, is dat we over het algemeen wat minder anoniem zijn. We merken dat klanten heel tevreden zijn over het feit dat ze iemand aan de lijn krijgen die ze kennen. Ook werken we met een

zogenaamd Service Level Agreement (SLA). Hier staat ons niveau van dienstverlening tot in detail in beschreven. Op het moment dat we dit niveau niet halen, geldt er voor de klant een goede compensatieregeling.”

Hosted Exchange maakt onderdeel uit van Info Supports Hosted Business Suite. Voor meer informatie over deze Suite kunt u kijken op <http://www.ishbs.com>.

De voordelen van Hosted Exchange op een rij:

- een internetverbinding en een browser zijn het enige dat u nodig heeft om toegang te krijgen tot de diensten van Hosted Exchange
- een volledige Outlookclient;
- raadplegen van bedrijfsinformatie en applicaties verloopt via een secure verbinding;
- Info Support regelt het operationele beheer en het verzorgen van back-ups;
- al uw informatie wordt altijd gecontroleerd op virussen en spam;
- Info Support zorgt ervoor dat anti-virus software up-to-date blijft;
- de servicedesk is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar om eventuele storingen te verhelpen;
- de server is ondergebracht in een zeer geavanceerd en optimaal beveiligd datacentrum;
- de dienstverlening wordt vastgelegd in een Service Level Agreement;
- het platform wordt afgestemd op gebruik, zodat er altijd beschikking is over voldoende bandbreedte en opslagruimte.

De badge die alles kan

Een multifunctionele badge die niet alleen een waterdichte toegangscontrole waarborgt, maar waarmee je ook je lunch betaalt, koffie bestelt en inlogt op je computer. Bij de invoering van dit geavanceerde systeem op de High Tech Campus Eindhoven nam Info Support een belangrijk deel van de software-ontwikkeling voor zijn rekening.

Open constructies met veel glas kenmerken de nieuwe gebouwen op de High Tech Campus Eindhoven. Daarmee vormen ze een schril contrast met de oude betonnen gebouwen ernaast die onderdak bieden aan researchafdelingen behorend tot Philips Research.

Transparantie
'Samenwerking door transparantie' is een belangrijk uitgangspunt voor de hele High Tech Campus Eindhoven. Laat zien waar je mee bezig bent zodat de verschillende researchafdelingen optimaal gebruik kunnen maken van elkaars kennis en expertise. Niet alleen de indeling van het terrein en de architectuur van de gebouwen weerspiegelen deze gedachte, ook de visie op beveiliging en het gebruik van faciliteiten. Dat zegt Frank Hendriks, de Controller Site Management van de High Tech Campus Eindhoven. Als projectmanager werkt hij aan de invoering van een nieuwe badge waarin dat uitgangspunt ook is verwerkt. 'De badge is onder meer bedoeld om de beveiliging te

decentraliseren. Per 1 januari 2006 is de controle op de buitenring vervallen, om plaats te maken voor decentrale, elektronische badgecontrole bij de ingang van de gebouwen.' Dat wordt volgens hem mogelijk gemaakt dankzij de geavanceerde techniek van de chip in de badge en de verschillende informatietechnologie daarachter. Daarnaast krijgt de badge nog een reeks andere functies. Zo zal hij fungeren als een oplaadbare elektronische portemonnee, waarmee kan worden afgerekend bij de diverse horecagelegenheden en gemaksservices op de campus. Maar ook voor het halen van koffie uit de automaat en het inloggen in de computer zal de batch worden gebruikt.

Kostenbesparing
Zo simpel als dat alles klinkt, zo simpel is het natuurlijk niet om een dergelijke multifunctionele badge te ontwikkelen. Hendriks: 'Het begint met een geschikte chip. In ons geval was dat de Mifare pro-x, een upmarket systeem van Philips zelf. Dat systeem geeft je de mogelijkheid voor toegangs-

controle en biedt daarnaast vrij programmeerbaar geheugen voor de 'applets'. Vervolgens begon de rijdende klus van het programmeren. Dat gebeurde onder de verantwoordelijkheid van Cos/Bis, een afdeling van Philips Research. Die riep daarvoor de hulp in van Info Support. 'Cos/Bis kende Info Support al van eerdere projecten op het gebied van softwareontwikkeling, die naar tevredenheid waren verlopen', aldus Hendriks.

Een belangrijke taak voor Info Support was het maken van de Campus Badge Applicatie (CBA) die de interface tussen de badge en de software vormt. In zekere zin is dat het zenuwcentrum van het systeem omdat de verschillende applets hiermee met elkaar worden verbonden. Daarnaast was Info Support verantwoordelijk voor de database. Daar moesten niet alleen de gegevens van medewerkers in worden opgenomen, maar ook die van leveranciers, stagiaires en andere externe relaties. Aan die database moest bovendien

een 'organisatieboom' worden toegevoegd. 'Dat is een belangrijk element voor de beveiliging omdat daar het autorisatieniveau van elke badgedrager aan wordt ontleend', aldus Hendriks.

Ook andere locaties
De badge wordt inmiddels al gebruikt, hoewel nog niet alle functies operationeel zijn. 'Sommige zaken, zoals het PC-logon systeem, zijn nu in de testfase', aldus Hendriks. 'Andere zijn klaar om gebruikt te worden. We zijn nu in een stadium waarin de eindjes aan elkaar geknoopt worden zodat we op redelijk korte termijn kunnen beschikken over het integrale badge-systeem dat we voor ogen hadden.' En dat blijft niet beperkt tot de campus. 'Vanaf het begin is er rekening mee gehouden dat dit systeem ook leverbaar zou moeten zijn aan andere Philips-vestigingen in Nederland en dat zien we nu ook gebeuren. We hebben de toegangscontrole al uitgerold naar het Philips Business Parc in Eindhoven en naar het Philipskantoor in de Breitnertoren in Amsterdam.



'Met de hulp van Info Support hebben we een systeem ontwikkeld dat uitstekend aansluit bij het high tech karakter dat deze campus naar binnen en naar buiten toe wil uitstralen.'

Over High Tech Campus Eindhoven

De High Tech Campus Eindhoven is een wereldwijd vermaard onderzoekscentrum op technologiegebied. Philips en andere technologiebedrijven werken hier aan baanbrekend technologisch onderzoek en werken samen bij de ontwikkeling van nieuwe technologieën, van idee en concept tot prototyping en kleinschalige productie. De Campus biedt ultramoderne voorzieningen en richt zich voornamelijk op cruciale technologische gebieden zoals microsystemen, halfgeleiderproducten, embedded systems, signaalverwerking en nanotechnologie.

Realtime acceptatie stimuleert verkoop en bespaart kosten

Wanneer je precies weet wat je financiële mogelijkheden zijn zul je als klant eerder bereid zijn om een aankoop te doen. Dat is één van de voordelen voor autodealers van het geautomatiseerde acceptatiesysteem AutoKAS. Voor Alfam zelf levert het systeem verder vooral flexibiliteit en een kostenbesparing op. Info Support bouwde de applicatie en maakte hem geschikt voor internet.

Acceptatie is voor Alfam een cruciaal proces. Tijdens deze fase moet bekeken worden of een consument in staat is om een lening terug te betalen. Reden om tijdens dit proces een aantal gegevens te checken: werkt de aanvrager bijvoorbeeld echt waar hij zegt dat hij werkt? En dan zijn er nog de wettelijk verplichte stappen, zoals toetsing bij het Bureau Kredietregistratie in Tiel.

Vijf jaar geleden al vroeg Alfam aan Info Support hulp bij het ontwerpen van een applicatie waarmee de acceptatie van consumptief krediet kon worden geautomatiseerd. Dat leverde een applicatie op met de naam KAS+. Deze applicatie bleek voor IT-begrippen een uitzonderlijk lange houdbaarheidsdatum te hebben. De applicatie die toen met de nieuwste technieken ontworpen werd, vormt nog altijd de basis van de acceptatiesystematiek bij Alfam. 'Het is een kapstok waar we steeds meer armen aan gehangen hebben', zegt Maarten Roozekrans, directeur Operations bij Alfam.

AutoKAS
De eerste 'arm' werd noodzakelijk toen Alfam meer klanten kreeg die ook gebruik wilden maken van het acceptatiesysteem. 'Info Support heeft het systeem voor ons toen zodanig aangepast dat de data-overdracht via een beveiligde internetverbinding kon plaatsvinden', aldus Roozekrans. 'In plaats van de applicatie alleen

zelf te gebruiken, konden we hem nu ook inzetten voor onze klanten.' Het gemoderniseerde systeem gaf Alfam de technologische basis die het nodig had om het acceptatieproces nog flexibeler te maken. Dat leidde in het najaar van 2004 tot AutoKAS+, een op KAS+ gebaseerde applicatie die ook door Info Support werd ontwikkeld. AutoKAS stelt autodealers in staat om online en realtime een kredietaanvraag voor hun klanten te doen. De stroomlijning van het acceptatieproces met AutoKAS levert Alfam zelf ook voordelen op. 'We kunnen een heleboel dubbelslagen in het administratieve traject voorkomen. Wanneer je van iemand twee keer de gegevens moet invoeren kan dat veel extra werk met zich meebrengen.'

Toegevoegde waarde
Sinds de jaren negentig zijn er eigenlijk voortdurend mensen van Info Support bij Alfam aan het werk geweest. 'Wij vinden het prettig wanneer de ontwikkelaars hun werk hier bij ons doen', stelt Roozekrans. 'De filosofie daarachter is dat ze zich dan dichtbij de gebruikers bevinden, zodat er snel geschakeld en zorgvuldig gecommuniceerd kan worden.' Tegelijkertijd hecht hij er veel waarde aan dat de ontwikkelaars van Info Support die bij Alfam werken een sterke organisatie achter zich hebben staan. Volgens hem biedt Info Support daarin een belangrijke toegevoegde waarde. Niet



'De drempel voor een ontwikkelaar van Info Support om collega-experts van andere teams of van het kenniscentrum in te schakelen is gelukkig laag. Mijn ervaring is dat dat bij andere IT-leveranciers nog wel eens wat meer aandacht vraagt.'

Over Alfam

Alfam is een financiële verwerkingseenheid van Fortis, die tot taak heeft om de aanvragen van consumptief krediet administratief in de juiste banen te leiden. Het bedrijf heeft vijf 'klanten', zustermaatschappijen uit de Fortisfamilie. Daarnaast levert Alfam via een van die 'klanten' consumptief krediet voor AutoKAS, waarbij het direct contact heeft met de dealers. Fortis is een internationale financiële dienstverlener in bankieren en verzekeren. Het concern biedt een breed aanbod van producten en diensten voor particuliere, zakelijke en institutionele klanten.

alleen omdat die kennis daar aanwezig is, maar ook omdat die gemakkelijk wordt overgedragen. 'De drempel voor een ontwikkelaar om collega-experts van andere teams of van het kenniscentrum in te schakelen is gelukkig laag. Mijn ervaring is dat dat bij andere IT-leveranciers nog wel eens wat meer aandacht vraagt.' Zelf meent hij dat dit te maken heeft met de bedrijfscultuur van Info Support, hetgeen weer samenhangt met de omvang van het bedrijf. 'Info Support is groot genoeg om een stevige, deskundige partij te zijn op kennisgebied. Maar tegelijkertijd is het bedrijf niet zo groot dat de een niet meer weet waar de ander mee bezig is. Er heerst een informele cultuur die een soepele communicatie bevordert. Dat maken wij voortdurend van dichtbij mee.' Daardoor levert Info Support kwaliteit. 'Kijk maar naar KAS+. Vijf jaar geleden gebouwd maar dankzij de modulaire opzet toch nog altijd de basis van een acceptatiesysteem waarmee we voorop lopen. En de mogelijkheden zijn nog altijd niet uitgeput.'

Endeavour

"ook voor Univé een waardevolle investering in de toekomst"

De nieuwe zorgverzekeringswet heeft niet alleen voor verzekerden maar ook voor de zorgverzekeraars verstreckende gevolgen. In korte tijd moeten offertes van alle klanten worden verwerkt en nieuwe polissen worden afgesloten. Maar Univé voelde al lang daarvoor de noodzaak om de huidige ICT omgeving aan te passen en de werkwijze voor softwareontwikkeling te standaardiseren. Om de beheersbaarheid van systemen te vergroten en te besparen in de ontwikkelfase heeft Univé gekozen voor de introductie van de softwareontwikkelstraat Endeavour 2.0 van Info Support. Dit betekent niet alleen dat er in de verschillende organisatie-onderdelen een uniforme werkwijze wordt ingevoerd, maar ook dat Univé minder energie hoeft te steken in kennisontwikkeling op het gebied van softwareontwikkeling. Info Support blijft doorlopend op de hoogte van vernieuwingen en past deze toe in Endeavour.



Over Univé

Univé is een coöperatieve vereniging. Binnen de Univé organisatie werken de Coöperatie Univé, de Univé Onderlingen, de business units Univé Schade, Univé Zorg en de centrale marketing en verkoopafdelingen van Univé nauw samen. Vanuit dit onderlinge uitgangspunt werkt Univé aan een goed verzekeringspakket voor een zo laag mogelijke premie. Univé Verzekeringen is een vereniging met leden. Omdat er geen winstoogmerk is, staat het belang van die leden voorop. Univé levert een breed pakket aan verzekeringen, van auto- en ziektenkostenverzekeringen tot inboedel- en levensverzekeringen. Met 150 vestigingen, verspreid over heel Nederland, is Univé een van de grotere verzekeraars in Nederland.

Industriestandaarden op basis van 'best practice'

Wanneer een applicatie wordt ontwikkeld, zijn er vaak meerdere manieren om een probleem op te lossen. Het kost doorgaans veel tijd om uit te zoeken wat de beste keuze is. Info Support heeft, op basis van best practice en industriestandaarden, al een aantal keuzes vastgelegd in Endeavour. Willem Baldé, manager webinnovatie van Univé, legt uit: "Met de introductie van Endeavour 2.0 wordt binnen Univé één uniforme ontwikkelomgeving gecreëerd, waarbij gewerkt wordt volgens industriestandaarden. Een belangrijk deel van de softwareontwikkeling én het bepalen van de standaarden die goed passen binnen Univé, hoeven we op die manier niet zelf te doen. Dat maakt het eenvoudigweg goedkoper." Maar het invoeren van een uniforme werkwijze en gestructureerde documentatie levert veel meer op dan alleen een tijdsbesparing in de ontwikkelfase. "De onderhoudbaarheid van datgene wat je gemaakt hebt is groter op het moment dat je werkt op basis van standaarden. Daarnaast wordt op termijn zowel het traject van softwareontwikkeling als het beheer voorspelbaarder. Doordat alle bedrijfsonderdelen op dezelfde manier gaan werken, sluit de software die wordt gemaakt tevens beter op elkaar aan. Op die manier kunnen systemen en bedrijfs-

functies aan elkaar worden gekoppeld."

Vereenvoudigd offerte-traject

Univé biedt verschillende producten, zoals schade-, zorg- en brandverzekeringen. Deze producten komen voort uit verschillende bedrijfsonderdelen met hun eigen offerteprogrammatuur. In plaats van met al die losstaande systemen te werken, is nu één geïntegreerde oplossing gemaakt. "Om de dit te kunnen realiseren, hebben we een nieuwe product-engine in gebruik genomen", aldus Willem. "Daarnaast waren de klant- en polisgegevens alleen tijdens kantooruren beschikbaar en gekoppeld aan bijvoorbeeld de financiële administratie. De nieuwe offertefuncties zijn gebaseerd op een heel andere infrastructuur en zijn nu zeven dagen per week en 24 uur per dag beschikbaar. Om het geheel vorm te geven hebben we gebruik gemaakt van Endeavour 2.0 en de kennis van de mensen van Info Support." In het kader van de nieuwe wetgeving rondom zorgverzekeringen gaat ook Univé nieuwe pakketten aanbieden. Willem legt uit: "Er is een link gemaakt tussen de offerteprogrammatuur en de klantendatabase. Wanneer je een offerte wilt voor een brandverzekering en je had al een zorgverzekering bij Univé, dan hoeven we een heleboel informatie niet nog een keer

te vragen. Op die manier kunnen we veel geld en tijd besparen en voorkomen we fouten in het offertetraject. Daarnaast kunnen verschillende gebruikersgroepen gebruik maken van de nieuwe programmatuur. Klanten kunnen zelf premies berekenen via de website www.unive.nl. Ook de Univé Onderlingen, onze tussenpersonen, maken straks gebruik van dezelfde componenten in hun bedrijfsportal voor medewerkers."

Training eigen personeel

Ook bij de implementatie van Endeavour 2.0 binnen het webinnovatie programma werken Univé-ers samen met mensen van Info Support. Daarvoor heeft Univé het Kenniscentrum van Info Support ingeschakeld. "We hebben rolprofielen opgesteld voor medewerkers van Univé die in het nieuwe programma functies gaan invullen. Het Kenniscentrum heeft vervolgens gekeken welk kennisprofiel nodig is om een bepaalde rol te kunnen vervullen. Nadat er met iedere medewerker een assessment is gehouden, heeft het Kenniscentrum een opleidingsadvies opgesteld. Op dit moment zijn medewerkers trainingen aan het volgen. Hoewel een dergelijk opleidingstraject kostbaar is willen we hier graag in investeren. Het heeft weinig zin om wel in de techniek te investeren, maar niet in de mensen die ermee moeten werken," aldus Willem.

Investering in kennis

Wanneer een organisatie gebruik gaat maken van Endeavour, wordt daarmee tegelijkertijd een investering in kennisontwikkeling gedaan. Niet alleen de medewerkers blijven zich ontwikkelen, maar ook Endeavour zelf wordt steeds vernieuwd. Willem: "Als je kijkt naar de snelheid van vernieuwing en verandering, alleen al op het gebied van Microsoft, dan moet je concluderen dat het onmogelijk is om als verzekeringsorganisatie hiervan goed en tot in detail op de hoogte te blijven. Het kost ontzettend veel energie om de ontwikkelingen bij te houden en vooral ook om deze te verwerken binnen je huidige werkwijze. Dit is eigenlijk een op zichzelf staand aandachtsgebied dat we graag aan Info Support uitbesteden. Het kost ons vaak al genoeg moeite om de mensen van Info Support te volgen. En dat zegt meer over de complexiteit van de ontwikkelingen, dan over de mensen van Info Support" zegt Willem lachend. "Info Support maakt een eerste selectie in de nieuwe mogelijkheden. Ze kijken welke ontwikkelingen interessant zijn om toe te passen op Endeavour. Dit bespaart ons veel tijd en energie. Wij moeten ons vooral richten op de dienstverlening aan onze klanten. ICT is niet datgene waar we ons mee willen onderscheiden op de markt", sluit Willem af.

"Info Support heeft zich verdiept in onze behoeftes"

Met Toshiba TEC werken aan een nieuw kassasysteem

Het Japanse Toshiba TEC, wereldwijd één van de toonaangevende producenten van kassa-oplossingen voor retailbedrijven, startte in 2002 met een zeer ambitieus project. Naast de talloze Europese kassasystemen die op nationale leest geschoeid waren, zou er een generiek systeem moeten komen dat in elk land van Europa gebruikt kan worden. Daarmee krijgt Toshiba TEC een nieuw product dat aansluit bij de internationale schaalvergroting in de retailwereld. Info Support leverde een bijdrage aan deze Nederlands-Franse co-productie.

Over Toshiba TEC

Toshiba TEC Europe is één van de grootste aanbieders van technologische oplossingen voor de detailhandel in Europa. Het concern biedt een volledig pakket aan diensten, dat uiteenloopt van consulting en systeemontwerp tot systeem-installatie. Verder kunnen retailondernemingen terecht bij Toshiba TEC voor bediening en onderhoud van POS-systemen, kassa's, weegschalen, barcode-printers, randapparatuur en softwaresystemen. De TEC Corporation werd opgericht in 1950. In 1999 veranderde de firmanaam in Toshiba TEC Corporation, om de band met moederbedrijf Toshiba te benadrukken. Toshiba TEC staat genoteerd aan de Tokyo Stock Exchange. De onderneming telt 4500 werknemers en biedt een grote verscheidenheid aan hoog-technologische producten en diensten. Voor meer informatie over Toshiba TEC NL kunt u contact opnemen met dhr. G.H. Pruijn, tel. 033-4538100, www.toshibatec-eu.com.

In het kielzog van de Europese eenwording en de invoering van de Euro neigt de retailwereld de laatste jaren sterk naar internationale schaalvergroting. Niet alleen supermarktketens als Ahold en Casino, ook bouwmarkten en warenhuisketens laten zich steeds minder aan landsgrenzen gelegen liggen. Het gevolg van deze ontwikkeling is dat retailers ook hun toeleveranciers vragen om internationaal toepasbare serviceconcepten. Eén van die toeleveranciers is Toshiba TEC, wereldwijd een belangrijke speler op het gebied van kassasystemen. "Tot nu toe had elk land in Europa zijn eigen werkwijze en tradities op kassagebied, met een bijbehorend product", vertelt Leo Verwaal, Software Development Manager bij

Toshiba TEC in Amersfoort. "Maar de toenemende internationalisering van grootwinkelbedrijven heeft behoefte gecreëerd aan een nieuw kassasysteem." Grote retailers werken volgens Verwaal met grensoverschrijdende concepten op terreinen als logistiek en marketing, waardoor ze beter in staat zijn om kosten te beheersen en processen te optimaliseren. Daarbij hoort volgens hem ook een internationale kassaoplossing die concernbreed gebruikt kan worden. "Het spreekt voor zich dat Toshiba TEC er veel waarde aan hecht om voor deze belangrijke doelgroep een oplossing te bieden die aansluit bij die ontwikkelingen." Verwaal en zijn collega Jan Blotenburg (Product Planning Manager) houden zich sinds 2002 bezig met de

ontwikkeling van een dergelijk generiek kassasysteem dat in alle landen van de EU kan worden ingezet. Het competence center van Toshiba TEC werkt aan dit project op twee verschillende locaties. In Parijs wordt het frontoffice systeem ontwikkeld dat de kassafuncties voor op de werkvloer levert. Het team van Amersfoort houdt zich bezig met de ontwikkeling van het middle-office gedeelte, een applicatie die kassagegevens verwerkt en een verbinding maakt met het IT-systeem van de klant. Luisteren naar de klant Uniek aan dit project, aldus Verwaal, is dat het vanaf een 'groene weide' wordt opgebouwd. Het projectteam kopieert niets van eerdere kassasystemen, elk stukje code wordt met de hand ingetoetst. Dat heeft

deels te maken met de toepassing van nieuwe .NET-technologie, maar vooral ook met de ambitie van het competence center om een fundamenteel nieuw systeem te ontwikkelen. Dat is volgens Verwaal noodzakelijk vanwege de hoge eisen die aan een dergelijk generiek kassasysteem worden gesteld. "Eén van die eisen is bijvoorbeeld dat het systeem modulair is opgebouwd. Dat zorgt er onder meer voor dat er later gemakkelijk nieuwe functionaliteiten aan toegevoegd kunnen worden", aldus Verwaal. "Daarnaast moest het systeem flexibel zijn zodat het bijvoorbeeld geschikt is voor ad hoc promotie-acties en combinatieverkoop."

Een belangrijke taak van Jan Blotenburg was om ervoor te

zorgen dat het nieuwe systeem naadloos zou aansluiten bij de wensen uit de markt. Daartoe formeerde hij een klantpanel met enkele grote Europese retailers die de ontwikkeling van het kassasysteem volgen en becommentariëren. Hun input zorgde er onder meer voor dat er een sterke focus op internationalisatie kwam te liggen. "Zowel teksten als data zijn meertalig uitgevoerd, waarbij flexibel tussen de talen geschakeld kan worden", aldus Blotenburg. "In België kan een Waalse caissière bijvoorbeeld de producten in het Frans voorbij zien komen terwijl de klant met een Vlaamse klantenkaart, het bonnetje in het Nederlands krijgt. En wanneer even later een Nederlandstalige caissière de kassa overneemt, dan veranderen de taalinstellingen automatisch mee."

Info Support nauw betrokken bij Toshiba TEC
Info Support is vanaf het begin betrokken geweest bij het project. Twee medewerkers bevinden zich op het vlak van design, coderen en testen. Een derde houdt zich bezig met het grafisch design van de gebruikersinterface. Verder heeft een consultant van Info Support de webbased licentiegenerator ontwikkeld, waarbij gebruikers via Internet een licentie kunnen aanvragen voor de applicatie. Ook heeft het Kenniscentrum van Info Support in de beginfase de .NET-trainingen voor de medewerkers van Toshiba TEC verzorgd. "Het Kenniscentrum was één van de redenen om met Info Support in zee te gaan", aldus Verwaal. "Bij vragen of problemen rond de .NET-technologie zouden we daar immers altijd op kunnen terugvallen."

Behalve over de consultants zijn Verwaal en Blotenburg erg te spreken over de accountmanagers van hun IT-partner. "Zij hebben zich erg goed op de hoogte gesteld van de behoefte van onze organisatie", aldus Verwaal. "We werken hier in een betrekkelijk klein team, waardoor we van onze consultants verwachten dat ze inzetbaar zijn op meerdere disciplines. Bovendien brengt een klein team-verband, met vooral 'vaste' krachten, ook met zich mee dat de persoonlijkheid van de consultant moet aansluiten bij de cultuur van de organisatie. Dat heeft het accountmanagement van Info Support goed begrepen. De consultants die hier werken functioneren uitstekend. Hun vaardigheden komen goed overeen met hun taken en op het persoonlijk vlak liggen ze prima binnen de groep." Blotenburg: "We

hebben ook nooit de indruk gekregen dat de accountmanager zo snel en zo veel mogelijk consultancy-uren bij ons wilde slijten. Er is door Info Support zorgvuldig gebouwd aan een lange-termijnrelatie. Dat kunnen we waarderen."

Positieve verwachtingen
In het voorjaar van 2004 werd het nieuwe kassasysteem geïntroduceerd. Dat het generieke product een revolutie zal betekenen in de retailwereld durven Verwaal en Blotenburg niet te voorspellen, maar wel verwachten ze een product te hebben gemaakt waar de markt positief op zal reageren. "Dit systeem vertegenwoordigt een nieuwe generatie kassa-oplossingen die een antwoord zijn op ingrijpende economische ontwikkelingen", zegt Verwaal. "Daar mag je best trots op zijn."



"Er is door Info Support zorgvuldig gebouwd aan een lange-termijnrelatie. Dat kunnen we waarderen."



Hoofdvestiging en seminarlocatie Nederland

Kruisboog 42, 3905 TG Veenendaal

Telefoon: 0318 - 55 20 20

Fax: 0318 - 55 23 55

E-mail: info.nl@infosupport.com

Internet: www.infosupport.com

Traininglocaties Nederland

De Smalle Zijde 39, 3903 LM Veenendaal

La Vie (5e & 6e verdieping), Sint Jacobsstraat 83, 3511 BP Utrecht

Hoofdvestiging, training- en seminarlocatie België

Generaal de Wittelaan 17, bus 30, 2800 Mechelen

Telefoon: +32 (0) 15 28 63 70

Fax: +32 (0) 15 28 63 77

E-mail: info.be@infosupport.com

training.be@infosupport.com

Internet: www.infosupport.com



Information Worker Solutions
Data Management Solutions
Business Process and Integration



Learning Solutions
Custom Development Solutions
Advanced Infrastructure Solutions

