



FLEXIBILITEIT VERGROTEN

“WE KUNNEN NU
AANMERKELIJK MEER DOEN”SERVICE ORIENTED
ARCHITECTUREKLANT QUION HEEFT NU FOCUS
OP MARKETING EN SALESOPTIMALISEREN VAN PROCESSEN
WERKEN ZONDER BLOKKADES IN IT

IT-INFRASTRUCTUUR VERVANGEN

Hypotheekverwerker Quion vergroot flexibiliteit met Service Oriented Architecture

Voor Business Process Outsourcing-dienstverlener Quion in Rotterdam is wendbaarheid de sleutel tot succes. Hoe flexibeler de bedrijfsprocessen bij Quion, hoe beter het bedrijf zijn klanten van dienst kan zijn. Om de interne flexibiliteit verder te vergroten, schakelde Quion Inter Access in voor het vervangen van de volledige infrastructuur en de ontwikkeling van nieuwe applicaties op basis van een Service Oriented Architecture. “We kunnen nu aanmerkelijk meer doen”, zegt Henk Verkolf, unitmanager ICT bij Quion.

Wie een hypotheek heeft afgesloten, krijgt regelmatig overzichten van zijn hypotheekverstrekker. De kans is groot dat deze overzichten opgesteld en verzonden zijn door Quion in Rotterdam, dat met circa 250 medewerkers back-office- en mid-office-activiteiten uitvoert voor verschillende hypotheekverstrekkers. Het bedrijf is sinds 1993 actief en opereert sinds 2002 onder de naam Quion volledig onafhankelijk op de markt. Door onderdelen als begeleiding van hypothecaire processen, ontwikkeling en labeling van nieuwe producten, financiering, distributie en securitisatie over te laten aan Quion, kunnen hypotheekverstrekkers zich volledig richten op sales en marketing.

Procesoptimalisatie

“Het gaat daarbij steeds om de optimale balans tussen customer intimacy en operational excellence”, zegt Henk Verkolf. “Daarbij hebben we het tot nu toe vooral gezocht in het optimaliseren van processen. Door de stand van de techniek waren daar grenzen aan. Maar met de nieuwste technologieën kun je processen beter en gedetailleerder opdelen in stappen en ze zo verbeteren of modulair aanbieden. Vandaar dat we bij Quion de strategische keuze hebben gemaakt voor een migratie naar een nieuwe Service Oriented Architecture, die ons flexibeler maakt. IT was in het verleden soms een blokkade om snel te schakelen. Wij wilden die blokkade opheffen.”

Keus voor marktleiders

Quion koos ervoor om te starten met de noodzakelijke vervanging van de bestaande IT-infrastructuur. Met het oog daarop nodigde het bedrijf enkele IT-dienstverleners, waaronder Inter Access, uit om een voorstel te doen. “Wij hadden zelf de nadrukkelijke keus gemaakt om de nieuwe infrastructuur volledig te baseren op technologie van bedrijven die door researchbureau Gartner als leider worden aangemerkt”, stelt Verkolf. “Op die manier ben je ook op de lange termijn verzekerd van goede producten en de juiste ondersteuning. Praktisch gesproken betekende dit een keus voor de pSeries van IBM op AIX en Oracle-technologie, waaronder de database, Oracle Application Server en Oracle BPEL Manager.”

INCREMENTEEL TE WERK GAAN

MIGRATIE NAAR
IBM/ORACLE-PLATFORM

J2EE

CONCRETE RESULTATEN
EN FLEXIBEL BLIJVEN

DUIDELIJKHEID

SOA-INFRASTRUCTUUR

SNELLERE PROCESSEN DOOR
NIEUWSTE TECHNIEK

BETERE BEHEERSBAARHEID

MANAGEMENTINFORMATIE WORDT
AUTOMATISCH GEGENEREERD

POSITIEF

SPECIALISTISCHE KENNIS

DOELGERICHT

Voordelen

Van de voorstellen die Quion binnenkreeg na het RFI-traject, sloot dat van Inter Access het beste aan bij de eisen en wensen die Quion stelde. Inter Access startte met het migreren van de bestaande Sun Solaris/Sybase-omgeving naar het nieuwe IBM/Oracle-platform. Dat gebeurde in één keer. Verkolf: "Je kunt in zo'n situatie ook twee omgevingen naast elkaar inrichten en langzaam overstappen. Maar dan loop je het gevaar dat beide omgevingen langzaam, maar zeker uit elkaar gaan lopen. Dat wilden we beslist voorkomen." Verkolf wijst erop dat de nieuwe omgeving is opgebouwd als één grote Enterprise Service Bus, een kerninfrastructuur voor een op services gerichte architectuur. "Je kunt nu onderdelen eruit lichten, aanpassingen doorvoeren en het onderdeel weer als service opnemen." Dat is inmiddels gebeurd voor de module Bouwdepot, die met behulp van J2EE werd ontwikkeld door Inter Access en inmiddels in productie is. In volgende fases van het project volgen nog modules voor het passeren van aktes bij de notaris en voor het verwerken van renteherzeningen. Ook deze processen worden uit de ESB 'gelicht', ontwikkeld en weer teruggeplaatst. "Wij zijn wat dit betreft incrementeel te werk gegaan", zegt Verkolf. "Dat wil zeggen, dat we per kwartaal een nauw omschreven fase volledig afsluiten en de volgende stap ingaan. Deze aanpak biedt grote voordelen. Zo boeken we niet alleen regelmatig concrete resultaten, maar blijven we ook flexibel. Ook voorkom je eenvoudig dat ontwikkelingsprojecten gaan slepen of moeilijk beheersbaar worden. Er is nu duidelijkheid aan beide kanten. Als klant verwacht je aan het eind van een fase een werkende oplossing en als leverancier kun je je volledig daarop richten gedurende het kwartaal."

Resultaten

Verkolf ziet de toegenomen snelheid van verwerking en de extra flexibiliteit als belangrijke voordelen van de nieuwe SOA-infrastructuur. "Doordat we nu beschikken over de nieuwste techniek verlopen alle processen sneller. Daarnaast hebben we veel profijt van de mogelijkheden om processen in workflows op te nemen, zodat ze veel meer dan voorheen geautomatiseerd kunnen plaatsvinden. Tal van documenten worden inmiddels gescand en kunnen dan zonder verder handmatig werk een proces doorlopen. Je hebt daarbij door de gekozen modulaire aanpak en de inzet van procesmanagement optimale mogelijkheden om allerlei stappen in te bouwen, bijvoorbeeld op het gebied van controles. Het systeem herkent uitzonderingen en zorgt er dan voor dat een medewerker een document controleert en zo nodig actie onderneemt. Dit alles levert niet alleen tijdwinst op, maar zorgt ook voor een betere beheersbaarheid van de processen. Ook beschikken we over betere managementinformatie, die automatisch gegenereerd wordt."

Samenwerking

Verkolf is positief over de samenwerking met Inter Access. "Inter Access beschikt over veel specialistische kennis, ook op het gebied van SOA, en is in staat gebleken om een relatief compacte organisatie als de onze van goede dienstverlening te voorzien. Er is steeds doelgerichtheid geweest om zaken voor elkaar te krijgen. Al met al kenmerkt dit project zich door een goede balans tussen ons en Inter Access."

Quion heeft als eerste hypotheekservicer in Continentaal Europa een kwaliteitsstempel gekregen van Moody's Investor Service Limited ("Moody's") voor haar dienstverlening in de afhandeling van hypotheeken. Fitch Ratings Limited heeft Quion als eerste hypotheekservicer in Nederland een kwaliteitsstempel gegeven.