



Meer zicht op hypotheeken door NANDA



Samenwerking

Dit is een speciale uitgave ter ere van de afsluiting van het project en het overdragen van het systeem NANDA. Het project NANDA kenmerkt zich door samenwerking tussen diverse partijen en afdelingen, zoals eindgebruikers, ontwikkelaars, infrastructuur en onderhoud. In deze special wordt het project vanuit deze verschillende invalshoeken belicht.

Fortis Bank heeft geanticipeerd op de wens van zowel de klant als de hypotheekadviseurs om op de hoogte te blijven van de status van hypotheekaanvragen, lopende hypotheeken en andere relevante informatie. NANDA, een via het intranet toegankelijk systeem, ontsluit deze informatie vanuit de back- en midoffice naar de kantoren. Het oude systeem dat nog draaide onder MS-DOS, was bovendien moeilijk te onderhouden en aan vervanging toe.

Op basis van de jarenlange succesvolle samenwerking tussen Fortis Bank en COOLProfs is ook de samenwerking voor dit project aangegaan. De wetenschap dat COOLProfs het project in het gewenste korte tijdsbestek zou kunnen uitvoeren maakte de keuze makkelijker. Het systeem waarmee de afgesloten hypotheekcontracten wordt beheerd, is indertijd door o.a. medewerkers van COOLProfs gerealiseerd met de Gen technologie. Ook voor NANDA is voor deze technologie gekozen om de interactie tussen de systemen zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Het NANDA team bestond uit zowel mensen van Fortis Bank als van COOLProfs. COOLProfs nam het voortouw op het technische vlak en leverde het systeem in drie incrementen op. De indeling en huisstijl zijn op basis van het Fortis Intranet vormgegeven.

De mensen die een forse bijdrage hebben geleverd aan de realisatie van NANDA zijn geïnterviewd. Achter deze personen staat een grote groep mensen, die ook op een of andere wijze bij dit project betrokken is geweest.

Aan het woord komen: John Smulders, Jan van Breda, Ed Stekelenburg, Yvonne van der Schot, Nico Spallink, Martin Markus, Ton van Lent, Ger Hoogboom, Evert van Nieuwenhuizen en Ton Koot

“Veel geleerd van dit project”



*John Smulders
Hoofd support
& development,
Fortis Bank, Shared
Service Center
Hypotheke*

John Smulders was vanaf het begin bij het project betrokken. Hij heeft het project vanuit de businesskant geïnitieerd. “Een klant neemt niet dagelijks een hypotheek en wil graag op de hoogte blijven van de status van de aanvraag. Het is daarom van belang dat de hypotheekadviseurs continu kunnen zien in welk stadium de hypotheekaanvraag verkeert.” Dagelijks werken er 25 mensen direct met NANDA en in de 170 kantoren zijn er 1.000 raadplegers van de informatie uit dit systeem.

Veel geleerd

“In een besloten projectteam kun je snel iets bouwen. Maar er ontstaat dan natuurlijk weerstand tegen het eindproduct. Daarom bestond het ontwikkelteam voor een deel uit eigen mensen en deels uit mensen van COOLProfs.” John Smulders signaleerde dat naar aanleiding van het project een aantal leerpunten voortgekomen zijn die in een volgend project meegenomen moeten worden. “De infrastructuur moet al in een vroeg stadium in het project betrokken worden. Bij een nieuwe technologie is het maken van de infrastructuur een tijdrovende bezigheid. Het betrekken van de gebruikers in een vroeg stadium in het ontwikkelproces heeft ook grote voordelen: het maakt het niet alleen leuker voor de ontwikkelaars, maar ook het ontwikkelen gebeurt op deze manier een stuk efficiënter.”

“Engaged People”

Het samenwerkingsmodel waarin eigen ontwikkelaars en COOLProfs samen hebben gewerkt is goed bevallen. Door middel van timeboxing zijn de deadlines steeds gehaald, maar niet ten koste van de kwaliteit. Het systeem kon op deze wijze op een goede manier overgedragen worden aan de onderhoudsploeg. “In dit project hebben het bouwteam, de informatiemangers en de eindgebruikers intensief samengewerkt. Door de korte communicatielijnen en door het systeem in delen op te leveren werden knelpunten vroegtijdig gesignaleerd. Ik kan stellen dat deze strategie de acceptatiegraad van het nieuwe systeem beduidend heeft verhoogd. Wij zijn dan ook heel tevreden over de werkwijze van COOLProfs en het eindresultaat. Ik zou COOLProfs willen omschrijven als “Engaged People”, de betrokkenheid is enorm.”

“NANDA krijgt van mij een 9,5”

*Jan van Breda
Hoofd release- &
changemanagement
Fortis Bank,
Shared Service
Center Hypotheken*



Jan van Breda had de dagelijkse leiding over het project en bracht de betrokken partijen regelmatig bij elkaar. “Ontwikkelen van nieuwe software is voor gebruikers een conceptuele oefening. Het belang wordt in een vroeg stadium vaak onderschat, waardoor het moeilijk is om de gebruikerswensen en –eisen boven tafel te krijgen.” Toch is NANDA door de gebruikerstests en de flexibiliteit van de ontwikkelaars behoorlijk geëvolueerd. “NANDA ging

in productie met een 7,5 en veranderde al snel in een 8. Uiteindelijk werd dit zelfs een 9,5.”

“NANDA is op een beheerste manier uitgerold. Ten eerste is het systeem gefaseerd in gebruik genomen. We zijn met twee kantoren begonnen en hebben dit, toen we op een 9,5 zaten, langzaam uitgebreid. Ten tweede zijn er dagelijks evaluaties uitgevoerd met een uiteenlopend team van gebruikers en technici. Dit is ontzettend goed bevallen.”

Lange termijn-visie

Jan van Breda ziet de toekomst duidelijk voor zich: Een volledig geautomatiseerde hypotheek-trein. In zijn toekomstdroom speelt het offerte-traject zich af in de frontoffice, waarna de hypotheek-aanvraag naar het midofficesysteem NANDA gaat voor het notariaat en de bankgarantie. Als de hypotheek rond is, wordt de informatie in beheer genomen in het backofficesysteem, waar het eventmanagement (bijvoorbeeld rentewijziging en incasso) volledig geautomatiseerd plaatsvindt. Aan de voorkant zullen nog adviseurs werken maar het verdere traject zal een volledig geautomatiseerde straat worden.

“Met NANDA hebben we voor elkaar dat front-, mid- en backoffice met elkaar praten. Dit is een grote winst voor de kantoren. NANDA is een belangrijke stap richting de volledig geautomatiseerde hypotheekstraat. Door een hoge graad van STP (Straight Through Processing) kunnen we grotere volumes aan en worden de kosten lager, maar blijft een hoge mate van flexibiliteit bestaan. Andere partijen kunnen dan ook aanhaken op de hypotheekstraat. Dit wordt vereenvoudigd door de straat volgens HDN (Hypotheke Data Netwerk) vorm te geven. Het merendeel van de banken in Nederland heeft deze indeling. Hierdoor worden in de toekomst hypotheke eenvoudig overdraagbaar en worden allereerste samenwerkingsverbanden mogelijk. De hypotheekstraat kan op deze manier meerdere leveranciers bedienen.

“De kracht van COOLProfs is het denken op klantniveau”



*Ed Stekelenburg
Teammanager In-
formation Systems
& Technology
(IST), Fortis Bank
Nederland*

Ed Stekelenburg en zijn team zijn verantwoordelijk voor de hypotheekapplicaties van Fortis Bank Nederland. Het correctief en adaptief onderhoud van NANDA vallen daarom ook onder zijn supervisie. Het denken op klantniveau ziet hij als de toegevoegde waarde van COOLProfs. Deze kracht van COOLProfs heeft ook in het NANDA project een grote rol gespeeld. “COOLProfs heeft ons geholpen inzicht te krijgen welke functionaliteit de gebruikers nodig hebben en welke gegevens beschikbaar moeten zijn om deze functionaliteit te realiseren”. Dit heeft zich vertaald in een flexibele en toekomstvaste oplossing, die de bestaande applicatie volledig vervangt.

Unieke opbouw

NANDA kan beschouwd worden als een applicatie, die gegevens van andere applicaties ontvangt en doorgeeft. De structuur en inhoud van deze gegevens doet er niet toe. Bovendien is NANDA in staat enkel de relevante gegevens op te pikken uit de informatiestroom. NANDA is zo ontworpen dat in de toekomst een vloeiende informatiestroom van de frontoffice, via de midoffice naar de backoffice, zonder menselijke interventies, mogelijk is.

COOLProfs heeft ook een grote rol gespeeld in de overgang van het project naar het onderhoud van het systeem. Zo heeft COOLProfs de opleiding verzorgd voor de ontwikkelaars die ingezet worden op het onderhoud van de applicatie. Het betrekken van een medewerker van IST bij het gehele proces, heeft ervoor gezorgd dat veel kennis bij de helpdesk is gekomen. "De onderhoudskosten van NANDA zijn minimaal. De meeste kosten zaten in het op orde krijgen van de infrastructuur. Deze is nu in orde, maar het blijft een dynamisch proces".

"Met dit project is kennis en ervaring van technische ontwikkelingen binnen het ontwikkelteam ingebracht. En dat levert nu al een positieve bijdrage aan de ontwikkeling van andere applicaties voor het hypotheekbedrijf".

"Na de uitrol van NANDA is het voor ons begonnen"



Yvonne van der Schot
helpdeskmedewerker Process Control, Fortis Bank, Shared Service Center Hypotheken



Nico Spalink
helpdeskmedewerker Process Control, Fortis Bank, Shared Service Center Hypotheken

Yvonne van der Schot en Nico Spalink beheren de helpdesk voor de veertig directe gebruikers van NANDA. Op de afdeling Akte & Passeren werken circa 25 personen om het groeiende aantal hypotheekaanvragen in goede banen te leiden. Nico was verantwoordelijk voor het testen van de applicatie maar nu NANDA echt landelijk uitgerold is, begint voor hen het echte werk: Het trainen van de gebruikers en het verlenen van eerstelijns support aan de gebruikers.

Yvonne en Nico zien duidelijk de voordelen van NANDA: "Een webapplicatie heeft vele voordelen. De processen zijn eenvoudiger, de navigatie is verbeterd en er zijn extra brieven ingebouwd. Daarnaast kunnen de gebruikers sneller reageren op de aanvragen van de kantoren."

Wekelijkse evaluatie

Nico en Yvonne hebben veel kennis en ervaring met de hypothecaire wereld. Yvonne: "Zodra de cases binnenkomen ga ik de opleidingen verzorgen. Dit gebeurt in kleine groepjes. Je kunt niet te vroeg met opleiden beginnen omdat 'on the job training' het beste werkt en er nog dingen aan het systeem kunnen veranderen." Wekelijks wordt NANDA met de gebruikers geëvalueerd. "Hierdoor kunnen we snel sturen op wijzigingen in NANDA. NANDA is veel gebruiksvriendelijker dan het oude systeem en dit heeft voornamelijk voordelen voor nieuwe medewerkers", meent Nico.

"Met NANDA zijn we klaar voor de toekomst"



Martin Markus
medewerker release en change management, Fortis Bank, Shared Service Center Hypotheken

Martin Markus heeft het project vanuit de gebruikerskant begeleid. Hij was voornamelijk verantwoordelijk voor de specificaties en de tests. "Hypotheken zijn het speerpunt voor Fortis. Een spoedige uitrol en goede werking van NANDA zijn hiervoor essentieel." Martin vond het een groot voordeel dat het project in incrementen werd opgeleverd. "COOLProfs heeft bijzonder goed werk verricht. Door het incrementeel ontwikkelen zijn in een vroeg stadium de gebruikers erbij betrokken. Daarnaast was het een complex project. Het aan NANDA gekoppelde frontofficesysteem ging door met nieuwe releases waar NANDA mee om moest kunnen gaan en ook de interface naar de backoffice was in beweging. Tegelijkertijd werd er nog een ander groot project opgestart. Toch is het systeem conform specificaties, planning en budget opgeleverd. Een geweldige prestatie."

De schoonheid van NANDA

Martin Markus is erg te spreken over de 'technische schoonheid' van NANDA. Als onderdeel van het NANDA-project heeft COOLProfs een 'Bus' ontwikkeld. Hierdoor kan NANDA gebruikt worden voor andere labels van Fortis Bank. "Een grote aanwinst". Ook is er een online interface tussen het frontofficesysteem en NANDA. Hierdoor kunnen aanpassingen op lopende cases veel

sneller doorgevoerd worden. "De filosofie van NANDA getuigt van een vooruitziende blik: met het nieuwe webbased systeem, de bus en de XML- en WDF (Word Data Files) -structuur zijn we klaar voor de toekomst."

"De kantoren zijn blij met de reactiesnelheid"



Ton van Lent
medewerker Akte & Passeren, Fortis Bank, Shared Service Center Hypotheken



Ger Hooigeboom
medewerker Akte & Passeren, Fortis Bank, Shared Service Center Hypotheken

Ton van Lent en Ger Hooigeboom zijn twee van de eerste zes gebruikers van NANDA. Zij zijn verantwoordelijk voor de begeleiding van de ingebruikname van NANDA op de afdeling Akte & Passeren.

Vanaf het begin zijn Ton en Ger betrokken geweest bij het testen van het nieuwe systeem. Inmiddels werken alle kantoren met NANDA. De reacties zijn positief: "Als het kantoor iets wijzigt, komt het meteen op de afdeling, waardoor wij ook weer sneller kunnen reageren. We hebben al veel positieve reacties van de kantoren ontvangen. Nu kunnen we ook direct leningnummers genereren binnen het systeem. Daar hadden we vroe-

ger twee systemen voor nodig. Ook kunnen we veel meer formulieren tegelijk printen.”

Wennen

Een nieuw systeem is wennen voor een afdeling waar de gemiddelde medewerker zo'n tien jaar werkt. “Je bent je routine kwijt. Maar voor nieuwe mensen is het makkelijker.” Ton en Ger zien vele pluspunten van het nieuwe systeem: “We kunnen zien wie er met welke case bezig is, dat kon vroeger niet. Ook is er nu een kijk-functie waardoor niet eerst iemand uit een case moet als jij even iets op wil zoeken.” In de toekomst verwachten ze dat er veel notarisverkeer via de mail zal verlopen, maar nu is dat nog niet het geval. Nu gaat alles nog via de post of de fax. Maar NANDA is zo gebouwd dat dat van onze kant wel mogelijk is”.

Snel aanpassingen doen

NANDA kan nieuwe producten aan, terwijl het oude systeem dit niet aankon. Producten als de meerkeuze hypotheek en de verhuishypotheek kunnen eenvoudig in NANDA opgenomen worden. “De oude MS Dos-aplicatie kon bijvoorbeeld het beleggingsgedeelte niet aan.” De gebruikers zijn erg te spreken over de Helpdesk. “De relatie loopt soepel. De wekelijkse evaluaties zijn voor ons echt belangrijk en de materie-kennis van de helpdesk werkt ook prettig. Aanpassingen worden snel doorgevoerd.”

“NANDA is een zeer geavanceerd systeem”



*Evert van Nieuwenhuizen
process officer,
Fortis Bank*

Evert van Nieuwenhuizen is verantwoordelijk voor het operationele proces van alle hypotheeksystemen. Hij heeft ervoor gezorgd dat de relevante infrastructurele componenten voor NANDA met elkaar werken.

NANDA maakt gebruik van een groot aantal componenten, zoals Websphere op Unix, een Oracle database, Unix Controller (online) en een NT Platform. Deze architectuur opzet was volledig nieuw voor Fortis Bank. Het gebrek aan kennis en ervaring van soortgelijke systeemarchitecturen gaf problemen bij het in productie nemen van NANDA.

Evert heeft veel tijd moeten steken in het ‘gelijk zetten’ van de acceptatie- en productieomgeving. Ook het duidelijk afbakenen van de bevoegdheden voor wijzigingen in het systeem had zijn volledige aandacht nodig. “Beide aspecten zijn de sleutel geweest voor het succesvol in productie nemen van NANDA”.

Eerste stap naar een nieuwe manier van werken

“Aan de buitenkant lijkt NANDA een eenvoudige applicatie, maar daar achter zit een geavanceerd infrastructureel systeem. Door deze complexiteit worden er specifieke eisen gesteld aan het beheer. Vroeger konden we er nog mee weg komen om bruggetjes te bouwen

tussen de verschillende IT eilanden, maar de huidige complexe technologie vraagt om een procesgewijze benadering van de infrastructuur”.

Door de ervaring met NANDA is Evert ervan overtuigd dat in IT projecten beheersaspecten een aandachtspunt moeten zijn vanaf de eerste dag.

“Intensieve gebruikersparticipatie is van doorslaggevend belang”



*Ton Koot
Projectleider
COOLProfs*

Ton Koot is vanuit COOLProfs bij het project betrokken geweest. Als projectleider heeft hij de ontwikkelaars van Fortis Bank aangestuurd en gecoacht. “Ik heb erg genoten van de constructieve samenwerking. Er is hard gewerkt en het eindresultaat mag er zijn.”

“Zoals bij veel complexe projecten was het ook bij het NANDA project belangrijk de focus te houden op het eindresultaat. Dit bewerkstelligen wij door (eind-)gebruikers intensief te betrekken bij het project, evolutionair te prototypen en te sturen op kwaliteit en snelheid. Opleveren van (deel-)systemen is dan in kortere tijd mogelijk. De gebruikers zien dan ook sneller de meerwaarde van het project.” COOLProfs onderscheidt in haar aanpak drie stappen.

Drie stappenmodel

In de eerste fase worden er gesprekken met de opdrachtgever en gebruikers gevoerd en wordt een

wensen- en eisenpakket in kaart gebracht. Ook wordt de volgende fase gepland en wordt een kostenraming gemaakt voor de ontwerp- en bouwfase.

In de tweede fase volgt een uitgebreide studie waarin het ‘bestek’ wordt gemaakt en een raamwerk inclusief werkend prototype wordt gepresenteerd aan de klant. De kostenraming wordt op basis hiervan geconcretiseerd.

De derde fase bestaat uit de uiteindelijke gedetailleerde uitwerking en realisatie van het plan.

Deze methode was ook op de situatie bij Fortis Bank goed toepasbaar. “Er is veel contact geweest met de opdrachtgever en met de eindgebruikers. Hierdoor waren wij in staat het systeem steeds verder te optimaliseren en toch binnen de gestelde planning te blijven. Je voorkomt namelijk hiermee dat je na het opleveren van het systeem nog aanpassingen moet doorvoeren, waardoor de ontwikkeltijd behoorlijk uit de hand loopt.”

De echte NANDA...



*Nanda Geertsma
Management
Assistent van de
afdeling Shared
Service Center
Hypotheeken*

Nanda Geertsma houdt vol trots de illustratie vast, die de functionaliteit van de applicatie NANDA visualiseert.



COOLProfs is een toonaangevend consultancy-bureau voor applicatieontwikkeling met behulp van de AllFusion Gen technologie. COOLProfs onderscheidt zich door een grote kennis en ervaring op het gebied van systeemontwikkeling in het algemeen en van AllFusion Gen in het bijzonder. Een aantal medewerkers heeft zelfs vanaf 1986 de gehele evolutie van IEF, Composer, COOL:Gen naar AllFusion Gen meegemaakt.

COOLProfs is vooral actief bij organisaties die grote aantallen transacties te verwerken hebben, zoals verzekeringsmaatschappijen, banken en overheidsinstanties. Gebruikmakend van de kracht van AllFusion Gen bouwt COOLProfs flexibele systemen die eenvoudig naar verschillende doelplatformen te converteren zijn.

Fixed-price, fixed-date, fixed-quality

Op basis van fixed-price, fixed-date en fixed-quality worden bedrijfskritische informatiesystemen gerealiseerd. COOLProfs gebruikt hiervoor een aanpak die volledig op de zakelijke omgeving is afgestemd en die op de gehele levenscyclus van een informatiesysteem toepasbaar is.

COOLProfs

Postbus 56, 2370 AB Roelofarendsveen

T 071 – 331 16 23

F 071 – 331 16 24

www.coolprofs.nl

Fortis is een internationale financiële dienstverlener op het gebied van bankieren en verzekeren. Zij biedt haar particuliere, zakelijke en institutionele klanten een breed pakket van producten en diensten via de eigen kanalen, in samenwerking met het verzekeringsintermediair en via andere distributiepartners.

Met een marktkapitalisatie van EUR 39 miljard, behoort Fortis tot de twintig grootste financiële instellingen van Europa. Haar sterke solvabiliteit, aanwezigheid in 50 landen en de toewijding en het professionalisme van haar 58.000 medewerkers stellen haar in staat om mondiale kracht te combineren met lokale flexibiliteit, een combinatie die garant staat voor optimale dienstverlening.

Shared Service Center Hypotheken

Het Shared Service Center Hypotheken (SSCH) van Fortis verricht activiteiten met betrekking tot fulfilment, beheer en administratie van hypotheken. Het SSCH verleent momenteel haar diensten aan de labels Directbank en Fortis Bank.

Fortis

Shared Service Center Hypotheken

Archimedeslaan 6

3584 BA Utrecht