

CASE

>>> Quickscan

- INTEGRATIE
- REQUIREMENTS
- UITROLLEN
- AWARD



links

André Flipse, Program Manager bij ING Lease Nederland, winnaar van de IT Project of the Year Award 2009.

rechts

André Flipse (r.) en de CEO van ING Lease Nederland, Peter-Jan Bentein, verdedigden op 12 april jl. hun kandidatuur ten overstaan van de jury, in de Bossche Boardroom van ICT Media.



ING Lease wint eerste IT Project of the Year Award

Dit jaar reikten *TITM* en het trainingsinstituut *ICT Academy* voor de eerste maal de IT Project of the Year Award uit. Na een selectie van de aanmeldingen was een short list van negen kandidaten de basis voor een finale tussen drie deelnemers. Zij presenteerden zich middels een elevator pitch aan de bezoekers van het congres *IT Transformation 2009*, dat op 12 mei plaatsvond. *ING Lease* met de applicatie *e-Lease* werd de trotse winnaar. *TITM* sprak met Program Manager André Flipse.

Tekst Arnoud van Gemeren Foto's Eric Fecken



“NA ONS VERHAAL KONDEN BANKMEDEWERKERS DIRECT OP DE WERKPLEK AAN DE SLAG”



ING Lease bestaat uit een holding en drie business lines: car lease, general lease en commercial finance. De organisatie beschikt als een van de weinige onderdelen van *ING* over een eigen Ops&IT-organisatie [‘Ops’ staat voor Operations, red.], waar André Flipse als Program Manager werkzaam is. “Wij houden ons bezig met services voor onze Europese business units en voor onze interne holdingsystemen – het datawarehouse bijvoorbeeld. Het vaststellen van een goede architectuur is daarbij belangrijk, waarbij wij ook ondersteuning geven aan business units die hun eigen IT onderhouden”, legt André uit.

“Uiteraard wordt aan ontwikkeling en beheer gedaan, waarbij het streven is om vooral in de regisseursstoel te zitten en ontwikkelwerk, onderhoud en hosting aan externe partijen uit te besteden.” Zo tekende leverancier Chess voor de ontwikkeling van de *e-Lease*-applicatie, waarmee *ING Lease* de IT Project of the Year Award wist te winnen.

AANLEIDING

In de leasewereld wordt gewerkt met ‘tickets’, ofwel leasecontracten. Men onderscheidt small, medium en big tickets, waarbij *e-Lease* zich richt op de eerste twee categorieën die contracten tot 500.000 euro omvatten. Deze small en medium tickets lenen zich voor een hoge

mate van standaardisatie; de big tickets vragen om 100 procent maatwerk en zijn daarmee minder eenvoudig met een applicatie te ondersteunen. Bij het afsluiten van een leaseovereenkomst moet een groot aantal zaken met de klant worden doorgenomen en afgesproken. Kwesties als het rentetarief, het object dat geleased wordt, een eventuele terugkoopverklaring van de leverancier (voor het geval de lessee niet aan zijn verplichtingen voldoet), de doorlooptijd, de betalingstermijn en de eindsom passeren de revue. Geen eenvoudig proces dus. André Flipse hierover: “Het voornaamste saleskanaal van *ING Lease* is de verkooporganisatie van *ING Bank*. Daar

boven

Juryvoorzitter Hans Borgman presenteert de uitreiking van de Award tijdens het Jaarcongres IT Transformation.

onder

André Flipse geïnterviewd door Bas van Werven van BNR Newsradio. De vertegenwoordigers van Stork - Fokker Services (links) en Unamic/HCN (midden) kijken toe.

Rechts Bas van Oomen, CFO van De Jong Intra Vakanties, goed voor een eervolle vermelding.



“ZORG DAT JE JE REQUIREMENTS OP ORDE HEBT”



opteerde men enige tijd geleden voor het zogenaamde bloemmodel, waarbij accountmanagers elk verantwoordelijk werden voor een groot aantal producten waaronder die van ING Lease. De diversiteit aan leasecontractvormen bij ING Lease maakte het er voor de accountmanagers niet makkelijker op: taken als het controleren van de kredietwaardigheid van een klant en het genereren van de benodigde documenten vergden veel switchen tussen applicaties en vroegen dus veel tijd.”

Het vermoeden bij ING Lease was dat er dientengevolge onnodig business bleef liggen. In elk geval was de businesscase vrij duidelijk; door straight-through processing van het verkoopproces van leaseproducten mogelijk te maken, zouden de accountmanagers van ING Bank sneller en adequater kunnen handelen.

TOEPASSING

Aanvankelijk ging ING Lease op zoek naar een standaardpakket dat voor deze specifieke toepassing niet beschikbaar bleek te zijn. Een maatwerktraject werd ingezet waarbij gestart werd met het vaststellen van de functionele specificaties en de architectuur. De applicatie moest in elk geval het volgende kunnen:

- connecteren met de zakelijke klantendatabase van ING;
- een credit-scoringfaciliteit hebben om snel groen licht voor nieuwe transacties te kunnen krijgen;
- een tool voor prijsvorming zodat accountmanagers inzicht hebben in winstgevendheid en de rentabiliteit in relatie tot het risico (*risk-adjusted return on capital*);
- genereren en controleren van pdf-documenten (offertes, contracten, zekerheden);
- workflowmanagement;
- snelle uitbetaling aan de klant

voor aanschaf van het te leasen product.

VERLOOP

André Flipse over de planning van het project: “We gingen in augustus 2006 van start. Het was onze bedoeling om in de zomer van 2007 met de pilot te beginnen, maar het bleek al snel dat er tijdens de ontwikkeling veel aanvullende requirements werden opgesteld. We besloten daarom toch volgens plan op te leveren en na de zomer met een increment te komen.”

Zo werd het ook uitgevoerd. In april 2007 werd de eerste test gedaan. Twee maanden later moest de volledige versie beschikbaar zijn. Met de leverancier was afgesproken dat al voor die tijd de automatische testcases, circa 5000, doorlopen zouden zijn.

Op 17 juli 2007 was het zover, de pilot ging van start bij ING Bank district IJsselland. “In

oktober zijn we toen begonnen met de uitrol in de vorm van een roadshow in 120 ING-kantoren”, vertelt André Flipse. “De roadshow heeft tot februari vorig jaar geduurd. We hadden het allemaal goed voorbereid en voor de communicatie een externe, gespecialiseerde dienstverlener ingehuurd. Na ons verhaal konden bankmedewerkers direct op de werkplek aan de slag met e-Lease en niet pas een tijd later, waarmee de interesse zou kunnen wateren. Ook waren er mogelijkheden voor elektronisch leren om de bekendheid met de leaseproducten te vergroten en de werking van e-Lease uit te leggen.”

SAMENWERKING

Een applicatieontwikkeltraject van deze omvang wordt zelden door één partij getrokken. De IT-organisatie van ING Lease werkte dan ook intensief samen met diverse partijen. De

