



## VIVAT combineert operations met development voor concurrentievoordeel

De Nederlandse financiële dienstverlener VIVAT bestaat uit vijf verzekeringsmerken en een vermogensbeheerder die samen al meer dan 150 jaar klanten helpen om financieel onafhankelijker te worden.

VIVAT behoort tot de top vijf verzekeringsgroepen in Nederland, maar voorop blijven lopen in een zeer competitieve verzekeringswereld is een uitdaging. VIVAT zet geavanceerde technologieën in om nieuwe diensten te ontwikkelen en de customer service-ervaring te veranderen. Het bedrijf heeft een cultuur gecreëerd waarin continu verbeteren centraal staat in de hele business, van HR tot klantenservice.

Het verbeteren van bedrijfsprestaties is een belangrijke focus, met een missie om efficiënter te zijn dankzij kostenbesparingen, verhoogde productiviteit en een snellere time-to-market van nieuwe proposities.

De CIO van VIVAT, Marcel van de Lustgraaf, zag een kans voor IT om een bijdrage te leveren aan deze visie door de processen en workflows van dagelijkse werkzaamheden te ondersteunen.

Hij licht toe: "Directe kostenbesparingen worden vaak gedaan door te kijken naar overhead en personeel, maar we wisten dat de IT-afdeling kon bijdragen aan een fundamentele en blijvende verandering in de organisatie."

### Meer efficiëntie in service delivery

Onder leiding van Lustgraaf ging VIVAT op zoek naar een manier om haar aanpak te herstructureren door één enkel en organisatiebreed registratiesysteem op te zetten voor IT-infrastructuur, service delivery en operationele zaken.

VIVAT migreerde haar legacy-systemen naar het ServiceNow-platform, dat volledig geïntegreerd is met Microsoft Azure en Visual Studio.

# VIVAT

### Klant

VIVAT NV

### Hoogtepunten

Toonaangevende Nederlandse financiële dienstverlener realiseert voorsprong op concurrentie door optimaliseren van IT-performance en snellere applicatieontwikkeling.

### Hoofdkantoor

Amstelveen

### Regio

Nederland

### Aantal medewerkers

2.500

### Sector

Financiële dienstverlening

"Wij geloofden dat 70 procent van onze processen geautomatiseerd kon worden, maar er bestond twijfel binnen het bedrijf of zo'n ambitieuze doelstelling wel gehaald kon worden," zegt Marcel van de Lustgraaf. "ServiceNow biedt het platform waarmee we onze IT operations hebben kunnen verbeteren. Daarbij hebben automatisering en intelligente workflows gezorgd voor verbeteringen als het gaat om snelheid en efficiëntie."

VIVAT heeft nu volledige controle over en inzicht in het functioneren van de IT-afdeling en de kosten van service delivery. Geautomatiseerde IT-processen hebben meer dan 70 procent van alle handmatige taken vervangen, service incidenten worden geïdentificeerd en direct opgelost. Resources kunnen beter worden beheerd, aansluitend op de behoefte van de business.

### Organisatiebreed projecten opleveren

Met behulp van project lifecycle- en program portfolio-functionaliteiten heeft VIVAT de mogelijkheid gecreëerd om een continue aanpak te ontwikkelen voor projecten en applicatieontwikkeling. Dit heeft de time-to-market voor nieuwe updates en technologie-gerelateerde diensten aanzienlijk verkort.

Doordat er beter zicht is op het projectportfolio van VIVAT is er nu een agile benadering van het portfolio mogelijk. Van de Lustgraaf kan werkzaamheden bekijken vanuit de toegevoegde waarde die het biedt. Daarnaast maakt inzicht in de snelheid van werk het mogelijk om beter te voorspellen wanneer projecten opgeleverd zullen worden.

"We hebben een korte termijn-aanpak ontwikkeld op basis van portfoliomanagement en daardoor kunnen we continu innoveren," zegt Van de Lustgraaf. "Ons projectstelsel is geautomatiseerd, onze pipeline is geautomatiseerd en we hebben een volledige koppeling met Azure voor optimale controle."

### Een DevOps aanpak voor continue innovatie

De nieuwe IT-aanpak maakte het voor Van de Lustgraaf mogelijk om zijn visie van een DevOps-cultuur werkelijkheid te laten worden en de aanpak van grote financiële dienstverleners in de wereld te spiegelen.

Voor het eerst zijn operations en development samengevoegd in één technologie-stack, legt Van de Lustgraaf uit: "Voorheen werden projecten of taken over de schutting gegooid bij een ander team. Nu hebben we één technologieplatform dat het hele proces en alle elementen in de delivery-keten samenbrengt."

Het team is overstapt naar een model met 'T-shaped' professionals: individuen met een brede ervaring die op bepaalde gebieden de diepte in kunnen gaan dankzij hun gedetailleerde kennis en vaardigheden. Visual taskboards bieden een intuïtieve en grafische interface voor het beheer van taken, terwijl automatisering het test- en goedkeuringsproces versnelt en hiermee ook development.

Marcel van de Lustgraaf verklaart: "We hebben zelfsturende teams opgezet die op een Agile manier willen werken. Teams zijn in staat om toegevoegde waarde te bieden door het creëren van nieuwe apps en diensten. Werknemers breiden graag hun rol uit en staan open voor nieuwe carrièremogelijkheden."

### Uitdagingen

- Inefficiënte aanpak van beheer van IT-incidenten en taken, veroorzaakt door een afhankelijkheid van handmatige processen
- Langlopende projecten, met een gebrek aan coördinatie tussen operations en development
- Gebrekkig inzicht in compliance en risico's, beperkte controle om incidenten te identificeren en op te lossen
- Behoeft aan een oplossing die voldoet aan de ambitieuze automatiseringsdoelstellingen van IT Operations

### Oplossing

- IT Service Management
- IT Operations Management
- Performance Analytics
- Project Portfolio Management
- IT Business Management

### Resultaten

- Meer dan 70% van alle processen en workflows zijn voor het einde van 2018 geautomatiseerd
- Snellere waardetoevoeging
- De integratie van operations en development heeft geleid tot een DevOps-cultuur, met vastgestelde carrièremogelijkheden als resultaat
- Directe toegang tot belangrijke regelgevingsindicatoren en volledig beheer over compliance en risicovolle processen

### Compliance en controle

Omdat VIVAT werkzaam is in de sterk gereguleerde financiële sector, zijn compliance en risicomanagement essentieel.

ServiceNow herbergt het volledige IT-beheer en biedt op ieder moment realtime inzicht in de status hiervan. Iedere foutmelding wordt automatisch geïdentificeerd en gemarkeerd voor direct herstel, zodat risico's tot een minimum worden beperkt. Een auditrapport wordt automatisch gegenereerd, waardoor het minder tijd en geld kost om aan te tonen dat je compliant bent.

Marcel van de Lustgraaf legt uit: "ServiceNow garandeert volledig beheer, met directe toegang tot belangrijke indicatoren en de mogelijkheid om bijbehorende processen te beheren. Bovendien kan ik binnen enkele seconden aantonen dat we voldoen aan alle financiële regelgeving, dankzij de auditrapportage die ons beheer en compliance aantoont."

### Een platform voor toekomstige innovatie

Na de optimalisatie van operations, service delivery en projectontwikkeling in het hele bedrijf, werkt VIVAT nu aan een aantal initiatieven waarin innovatie centraal staat. Deze initiatieven bevatten technologieën zoals blockchain, virtual reality, neural networks en machine learning.

"De transformatie van de organisatie in de afgelopen twee jaar is indrukwekkend," zegt Van de Lustgraaf. "Wij hebben ambitieuze plannen en dankzij de samenwerking met ServiceNow kunnen wij veranderingen sneller doorvoeren en vooroplopen in de markt voor financiële dienstverleners."



ServiceNow garandeert volledig beheer, met directe toegang tot belangrijke indicatoren en de mogelijkheid om bijbehorende processen te beheren.

– Marcel van de Lustgraaf, CIO, VIVAT

