

INTERPOLIS

Interpolis : Glashelder

Het Interpolis-concern richt zich op het aanbieden van verzekeringen, bedrijfszorg (arbo en reïntegratie) en pensioenen. Behalve op de Nederlandse markt is Interpolis actief in Ierland, Luxemburg en Portugal.

In 2002 boekte het concern een omzet van 4,7 miljard euro. Bij Interpolis zijn zesduizend medewerkers in dienst.

Interpolis maakt onderdeel uit van de Rabobank Groep.

Cor Broekhuizen, Manager Ontwikkeling Concern ICT geeft als reactie:

“KWD heeft in deze opdracht bewezen met haar pragmatische, open en hands-on mentaliteit een betrouwbare partij te zijn voor complexe en omvangrijke ICT organisatievraagstukken”

Situatieschets

De verzekeringsorganisatie Interpolis heeft in 2002/2003 ongeveer 50% (28 hoofdsystemen) van haar bedrijfskritische applicatie ontwikkeld met Plato. Plato is een ontwikkeltool waarmee kennisregels worden ingebracht en omgezet naar werkende programmatuur. De daarvoor benodigde tool-, infrastructurele- en processupport wordt door de afdeling (PCC) Plato Competence Center uitgevoerd.

Het niveau van dienstverlening van de PCC afdeling werd eind 2002 door de Marktorganisaties van Interpolis als onvoldoende ervaren. Daarnaast had men moeite om de budgettaire bewaking op de afdeling sluitend te krijgen. De afdeling gedroeg zich reactief en zag geen mogelijkheid om uit deze impasse te komen.

Rol van de KWD interim manager

De KWD manager is gevraagd een advies te geven om te komen tot een verbetering van de PCC afdeling. Dit advies werd omgezet in een daarop gebaseerd implementatieplan die door de KWD manager werd gerealiseerd.

Het implementatieplan bestond uit 3 onderdelen:

1. Bepaal een passende organisatievorm en –plaats voor de afdeling PCC
2. Voer verbeteringen door in de Plato-tool, de processen, de personele bezetting en de financiële huishouding waardoor PCC het gewenste service-level niveau bereikt
3. Garandeer de going-concern activiteiten gedurende de uitvoering van deelopdracht 1 en 2.



Het resultaat

Het implementatieplan werd conform afspraak uitgevoerd. De afdeling met haar medewerkers werden met ingang van 1 januari 2004 ondergebracht bij Concern ICT. De processen en rapportages werden verbeterd en de dienst-afnemende partijen kregen inzicht in de PCC activiteiten en de behaalde servicelevels. De laatste 2 maanden van de opdracht waren deze servicelevels conform afspraak. Tevens werden gedurende de opdrachtperiode de noodzakelijke operationele activiteiten naar behoren uitgevoerd. Dit resultaat werd door de KWD manager vooral behaald door het open en intensief communiceren over de knelpunten met de dienstafnemende marktorganisaties en het benoemen, meetbaar en inzichtelijk maken van de gewenste servicelevels. Op het personele vlak werden de betrokken medewerkers, de verantwoordelijke personeelsfunctionarissen en de OR al in een vroegtijdig stadium betrokken waardoor de uiteindelijke personele en organisatorische verschuiving voor alle partijen in goede harmonie werd doorlopen.

Cor Broekhuizen, Manager Ontwikkeling Concern ICT geeft als reactie:

“KWD heeft in deze opdracht bewezen met haar pragmatische, open en hands-on mentaliteit een betrouwbare partij te zijn voor complexe en omvangrijke ICT organisatievraagstukken.”

KWD levert het beoordeling- en realisatievermogen om complexe veranderingen succesvol te implementeren. KWD doet dat in de rol van programma manager, project manager en interim manager.