

De divisie Software Engineering van Centric ondersteunt haar klanten door middel van innovatieve totaaloplossingen waardoor die op hun beurt hun klanten efficiënter en interactiever kunnen bedienen. Daarbij staat groei hoog op de agenda van divisiedirecteur Eelco Vissinga.

## Pragmatisch en innovatief software ontwikkelen

**C**entric is een van de grootste IT-dienstverleners van Europa en biedt gespecialiseerde totaaloplossingen. De divisie Software Engineering richt zich op klantspecifieke (maatwerk)software die bedrijfskritische processen ondersteunt. Divisiedirecteur Eelco Vissinga: "Wij ontwerpen, ontwikkelen, testen en implementeren nieuwe oplossingen voor klanten, maar beheren ook bestaande systemen. Belangrijk daarbij is het verlengen van de levensduur van applicaties tegen zo laag mogelijke kosten."

Het bedrijf investeert voortdurend in innovatieve oplossingen. "Om onszelf op lange termijn te onderscheiden, is innovatie noodzakelijk", stelt Vissinga. "Andere bedrijven besteden veel uitvoerend werk uit aan lagelonenlanden. Vooral de sturende kant, dus regie en het management van projecten, blijft in Nederland. Centric heeft er juist bewust voor gekozen om zelf software te blijven bouwen om zo innovatieve toepassingen in de markt te kunnen zetten." Door die lokale focus is het mogelijk om de beleving van klanten te optimaliseren.

### Innovatieve toepassingen

Zo heeft Centric recent een innovatieve oplossing bij een grote bank geïmplementeerd: iTV.Desk. Deze oplossing is gericht op het verbeteren van het klant-

contact. "Via een webcam hebben banken contact met hun klant, terwijl die klant gelijktijdig de juiste formulieren op zijn scherm krijgt die hij moet invullen voor het afhandelen van zijn vraag", legt Vissinga uit. Juist in die combinatie van ICT en het product of de dienst van de Centric-klant ligt de kracht. Daarbij is interactie een groot goed in de visie van Centric Software Engineering.

Die interactie komt ook weer terug in het nieuwe project 'NL Alert', waarbij in geval van een crisis of ramp mensen in een afgebakend gebied per sms gewaarschuwd kunnen worden. "Op dit moment kan de informatie niet precies genoeg verspreid worden, omdat de signalen via de gsm-masten verstuurd worden", zegt Vissinga. "Dat is te grofmazig. Met onze toepassing is de overheid in staat om heel gericht te waarschuwen." Binnen lokale overheden staat het fysieke contact met klanten nog steeds centraal, maar ook daar weet Centric de dienstverlening door toepassing van ICT te optimaliseren. "In samenwerking met Microsoft zijn we gestart met het ontwikkelen van concrete toepassingen voor de 'surfacetafel'. Dat is een tafel met touchscreen waarop applicaties draaien die je kunt oproepen. Vergelijk het met een iPhone", aldus Vissinga. "Wij zijn nu bezig om de dienstverlening van lokale overheden te integreren op

die tafel. Daardoor ontstaat er een ander contact tussen de gemeente en burgers: je kunt direct interactief werken, bijvoorbeeld bij het aanvragen van een bouwvergunning. Je werkt als het ware samen aan de documenten op de tafel, waardoor het proces overzichtelijker is. Daarmee creëren we ook efficiency in het klantcontact voor onze klanten."

### 'Resultaat en continuïteit zijn heel belangrijk voor ons'

Centric is het eerste Nederlandse bedrijf dat de surfacetafel vertaald heeft naar concrete oplossingen. Daarvoor werd het onlangs door Microsoft uitgeroepen tot 'meest innovatieve partner in de overheidsbranche'.

De Centric-divisie doet 'alles met software'. Niet alleen worden innovatieve toepassingen bedacht en ontwikkeld; het bedrijf is ook actief op zoek naar de behoeften van de klant. "Bij veel bedrijven bestaat bijvoorbeeld overlap in IT-systemen, waardoor inefficiëntie ontstaat. Daarom hebben we het concept applicatie-portfoliomanagement bedacht. Daarbij voeren we bij de klant een quickscan uit die het systeemlandschap in kaart brengt en

## Centric Software Engineering



Eelco Vissinga

waarmee applicaties worden getypoloogd. Vervolgens kunnen wij de klant adviseren en dat advies omzetten in de implementatie van een oplossing."

### Continuïteit

Centric is een informele organisatie met korte lijnen waar medewerkers grote vrijheid krijgen om zaken te initiëren. Ook klanten hebben profijt van de korte communicatielijnen en pragmatiek van het bedrijf. "Wij zijn gericht op resultaat", verduidelijkt Vissinga. De kernwaarden van het bedrijf zijn dan ook continuïteit, kwaliteit, commitment en nuchterheid. "Die continuïteit is heel belangrijk voor ons. Wij gaan een langeter-

mijnrelatie aan met onze klanten, omdat wij begrijpen dat zij geen leverancier willen die na een paar jaar failliet gaat. Voor onze medewerkers betekent die continuïteit dat ze bij een stabiele werkgever werken. Zo hebben we in deze crisis nog geen reorganisaties hoeven doorvoeren."

### Toegevoegde waarde

Vissinga vindt het belangrijk dat zijn divisie daadwerkelijk een verschil maakt voor de klant. "Er moet een toegevoegde waarde zijn, zodat onze klant zijn eigen producten of diensten kan verbeteren en kostenefficiënt kan werken. In die zin is innovatie ook weer belangrijk." Trots is

hij op de resultaten die Centric Software Engineering realiseert. "Onze medewerkers zorgen voor geslaagde projecten en verdieping van hun netwerk, waardoor we in staat zijn om langetermijnrelaties met klanten aan te gaan." Ook het feit dat er ondanks de crisis geen reorganisaties zijn geweest, vervult hem met trots. "Sterker nog, hoewel het economisch herstel nog fragiel is, wil ik dat wel aangrijpen om zo snel mogelijk weer te groeien. Vooral door meer focus te krijgen bij klanten op integrale oplossingen. Dat is onze toegevoegde waarde en daarin onderscheiden we ons van de concurrentie." <<