

SAP Customer Success Story Financiële dienstverlening



IN EEN OOGOPSLAG

Samenvatting

DSM Pension Services begon in 1999 aan een pilot met SAP Pension Fund. Het was op zoek naar een geïntegreerde oplossing en SAP PF bleek de enige standaard oplossing die is toegesneden op de eisen van de Nederlandse pensioenmarkt. Dankzij dit systeem kon DSM in de loop der jaren efficiënter en flexibeler opereren en de vele veranderingen opvangen die de pensioenmarkt heeft doorgemaakt. Met de oude maatwerkoplossingen was dit niet gelukt.

Bedrijf

- Naam: DSM Pension Services
- Locatie: Heerlen
- Branche: Financiële dienstverlening
- Producten en diensten: Pensioenen
- Beheerd vermogen: 6 miljard
- Medewerkers: 60
- Website: www.dsm.nl
- Implementatiepartner: ARINSO

Uitdagingen en kansen

Een geïntegreerde ICT-oplossing, operationele besparingen, van specifieke taken naar procesbesturing

Implementatiehoogtepunt

Oplevering volgens planning en zonder complicaties ondanks drukte met euroconversie en millenniumproblematiek

SAP oplossingen

SAP PF, SAP FI, SAP Payroll

Waarom SAP

- Standaardpakket, maar wel toegesneden op specifieke eisen Nederlandse pensioenmarkt
- Integratie met andere SAP oplossingen
- Interfaces naar externe partijen
- Veel subcategorieën mogelijk
- Betrouwbare leverancier

Grootste voordelen

- Verhoogde efficiency (minder administratief handwerk)
- Flexibiliteit van de organisatie
- Operationele besparingen

Bestaande omgeving

Zelf ontwikkelde maatwerkapplicaties

Integratie met derde partijen

- Database: Oracle
- Hardware: Super Dome 9000/800 (services zijn uitbesteed aan Atos Origin)
- Besturingssysteem: HP-UNIX

Aantal users

40.000 deelnemers in pensioenfondsen

Implementatietijd

Binnen 9 maanden

“Twee jaar lang zochten we naar een bewezen, standaard oplossing, maar die bestond nog niet voor de Nederlandse markt. Omdat SAP zichzelf bewezen had als betrouwbaar en betrokken leverancier en ondersteuning bood voor een pilot, besloten we voor SAP te gaan.”

Dirk Brand, Manager Operations en ICT DSM Pension Services

DSM PENSION SERVICES

Geïntegreerde oplossing van SAP biedt flexibel fundament

Op zoek naar een geïntegreerde oplossing kiest DSM Pension Services in 2000 voor het uitvoeren van een pilot met SAP Pension Fund (PF), het enige standaard systeem dat destijds was toegesneden op de eisen die de Nederlandse pensioenmarkt stelt. Samen met enkele andere pensioensfondsen begint DSM in 1999 aan een pilot. In verband met de snelle marktontwikkelingen (onder andere overnames en uitbesteding), haken enkele andere fondsen af. DSM zet door en met succes. Ze evolueert tot een efficiënte en flexibele organisatie die gemakkelijk kan inspringen op veranderingen.

Zoektocht naar een geïntegreerde oplossing

“Het was een echte lappendeken”, stelt Dirk Brand, Manager Operations en ICT voor DSM Pension Services. “In 1996 constateerden we al dat onze systemen toe waren aan vervanging. Er was vraag naar één geïntegreerde oplossing voor de vele deelfuncties. We hielden naast de pensioenadministratie bijvoorbeeld ook separate administraties bij voor prepensioen en het uitkeren van pensioenen. De verschillende applicaties waren gekoppeld via interfaces, maar ze waren niet geïntegreerd. Er waren wel acht betalingsvarianten en de naam van een deelnemer moesten we soms tot wel zeven keer registreren.”

Het vinden van een pakket dat zich bewezen had én vergaande integratie bood, was niet eenvoudig. Brand: “In de voorselectie, een zoektocht van twee jaar, vonden we geen enkele leverancier die aan al onze eisen voldeed. We zochten naar één bewezen, standaard oplossing, maar we vonden alleen deeloplossingen. SAP stelde voor om samen met partner ARINSO een standaard pakket voor de pensioenfondsenmarkt te ontwikkelen. DSM gebruikte al SAP en had veel kennis in huis. Daardoor kenden we de degelijke reputatie van SAP en wisten in ieder geval dat het een leverancier is die software ontwikkelt met een ‘bewezen’ fundament. Daarom besloten we met SAP in zee te gaan. We wilden snel beginnen, omdat de millenniumproblemen en euroconversie ons al genoeg werk bezorgden.”

Pilot voor Nederlandse pensioenfondsen

Samen met negen andere pensioenfondsen begon DSM aan een pilot. SAP richtte een architectuur in die gebaseerd was op een Zwitsers systeem. De markt veranderde echter snel. Veel bedrijven besloten tot uitbesteding van hun pensioenadministratie, of fondsen fuseerden. Daarom gingen na dit beginstadium uiteindelijk drie partijen met SAP in zee: DSM, AKZO en ING. Stork Pensioenfonds sloot later aan. ARINSO, implementatiepartner van SAP, heeft de introductie van SAP PF in Nederland gedaan. DSM was één van de eersten die de toepassing in gebruik nam op 1 januari 2002.

Standaard architectuur biedt synergie

Brand: “SAP PF is maar het topje van de ijsberg. De integratie met andere SAP modules, zoals Payroll, HR en ERP, bestaat al jaren en biedt veel synergie-effecten. De architectuur is erg goed uitgewerkt, maar we wisten natuurlijk bij de start wel dat we als pilotklant in SAP PF nog de nodige ‘gaps’ moesten vullen.”

Ton Knoops, Service Delivery Manager bij DSM Corporate ICT vult aan: “Pensioenoverdracht was één van de negen grote ‘gaps’ die we na het live gaan binnen 9 maanden wilden toevoegen. Maar ook het met terugwerkende kracht verwerken van mutaties is later toegevoegd. In de loop van dit traject toonde SAP zich een betrouwbaar en betrokken partner. Ondanks de grote druk op de toenmalige ICT-markt, heeft SAP zich aan alle toezeggingen gehouden.”

In de voorbije jaren hebben ARINSO en SAP het systeem verder ontwikkeld. Door onvoorspelbare varianten en nieuwe regelgeving bleek de praktijk te vragen om aanpassingen en toevoegingen. DSM heeft bijvoorbeeld bedrijfsonderdelen afgesplitst (SABIC), of fondsen geïntegreerd (Gist-brocades). Ton Knoops is zeer positief over de toegenomen flexibiliteit die DSM Pension Services te danken heeft aan SAP PF: “Het toevoegen of afsplitsen van fondsen in onze pensioenadministratie is in het nieuwe systeem slechts een

“Daar waar voorheen 10 tot 12 personen verantwoordelijk waren voor het betaalproces, is dat nu 2,5 fte. De benodigde mankracht voor boekhoudkundig werk is ongeveer gehalveerd.”

Dirk Brand, Manager Operations en ICT DSM Pension Services

kwestie van een paar maanden tijd. Met de oude oplossing waren we waarschijnlijk niet eens in staat geweest om dit uit te voeren. We profiteren bovendien ook van nieuwe functionaliteit die bijvoorbeeld haar nut heeft bewezen in de human resource-oplossing van SAP.”

SAP blijft betrokken bij klanten

De markt is erg veranderd sinds SAP begon met PF. Het aantal pensioenfondsen in Nederland daalt door fusies en overnames. Bovendien besteden steeds meer fondsen de administratie uit aan commerciële verzekeraars. Daarnaast is er een tendens om pensioenen meer op individuele basis te schoeien en stappen steeds meer fondsen over van eindloon- naar middelloon-regelingen.

“Wij blijven wat dat betreft tegen de stroom inroeien en werken op de oude leest verder met onze bestaande ‘defined benefit’-regelingen”, stelt Brand. “Hoewel het aantal klanten in de Nederlandse markt is tegengevallen voor SAP, krijgt DSM nog steeds volledige ondersteuning van SAP. We zijn onder de indruk van de betrokkenheid die SAP heeft getoond. SAP blijft haar best doen om er een succes van te maken en laat de klant niet vallen. Het is een heel betrouwbare leverancier die veel tijd en geld investeert in de relatie met een klant.”

Organisatie aanpassen

Brand is blij dat de strategische keuze voor een standaard pakket goed is uitpakket: “We stonden voor de fundamentele keuze of de software moest worden aangepast aan onze organisatie, of dat we de organisatie en processen van DSM Pension Services moesten aanpassen aan de software. Omdat we voor het laatste kozen, waren de reorganisatiekosten de grootste post op de begroting. Werknemers zijn in de nieuwe organisatie meer procesgericht ingezet. Daar waar in de oude organisatie een medewerker gespecialiseerd was in één taak, moet een medewerker in de nieuwe organisatie het hele proces kunnen begeleiden. Het vereiste opleidingsniveau verschoof daarmee grotendeels van MBO in HBO.”

De kleine IT-afdeling van DSM Pension Services (3 medewerkers) kon overstappen naar DSM Corporate ICT. Voor het beheer en onderhoud van het SAP PF systeem worden consultants van ARINSO nog steeds door Corporate ICT ingehuurd. Brand: “Omdat er tot nu toe weinig klanten zijn ingestapt, is SAP consultancy voor onze oplossing schaars. Het maakt ons weliswaar afhankelijk, maar dat heeft gelukkig geen onoverkomelijke problemen opgeleverd, omdat de onderlinge relaties uitstekend zijn.”

Flinke operationele besparingen boekt DSM op de administratieve taken. “Daar waar voorheen 10 tot 12 personen verantwoordelijk waren voor het betaalproces, is dat nu 2,5 fte. De benodigde mankracht voor boekhoudkundig werk is ongeveer gehalveerd, hoewel het altijd lastig blijft om de oude en de nieuwe situatie te vergelijken”, stelt Brand.

Afhankelijkheid van de leverancier

Stel dat SAP op zou houden met het ondersteunen van SAP PF? “Ik lig er niet wakker van”, zegt Brand. Ook zonder SAP zouden we nog een flinke tijd door kunnen.” Knoops bevestigt dit: “Ik werk al 21 jaar voor DSM. Vroeger waren systemen na een jaar of 5 verouderd. SAP is nog steeds up-to-date en voldoet aan

de eisen van vandaag. Misschien dat we het met onze huidige kennis iets anders hadden ingericht, maar zelfs zonder upgrades kunnen we er nog zeker 5 jaar mee verder.”

Zorgvuldige controle

Brand: “We hebben ruim 40.000 deelnemers en hun partners in het systeem zitten. In totaal beheren we zo’n 6 miljard euro. Voor veel deelnemers vormt het pensioen hun grootste inkomstenbron. Het is dan ook van groot belang dat de administratie met de grootste zorg geschiedt. Iedere mutatie gaat dankzij de workflow automatisch langs vier ogen: iemand voert de data in en een ander is verantwoordelijk voor de controle.”

Een wens bij de pakketselectie was een zo groot mogelijke onderverdeling in subcategorieën. Dit kan SAP PF goed aan.

“40.000 Deelnemers is een bescheiden aantal, maar per deelnemer willen we een zo groot mogelijke variëteit aan gegevens administreren. Ook informatie die we nu nog niet kennen, maar die in de toekomst belangrijk kan worden. Met de oude systemen konden we jaarlijks tot 40 bedragen per persoon registreren. Nu is dat opgelopen tot zo’n 200 tot 300 en die kunnen weer verme-

nigvuldigd worden met diverse mutaties per jaar. Dat is een forse groei ten opzicht van de oude situatie”, vult Knoops aan.

Goed doordachte architectuur

DSM heeft de laatste jaren veel nieuwe regelingen en veranderingen ingevoerd. Ook is veel werk geautomatiseerd, zoals de informatie-uitwisseling met werkgevers, de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA), de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB). Brand en Knoops zijn unaniem in hun oordeel: “Zonder de standaard interfaces die SAP meeleverd, was dat nooit gelukt. Onze organisatie is hierdoor in staat om flexibel te reageren. Door de huidige ontwikkelingen worden nieuwe eisen gesteld aan SAP PF, maar dankzij de goed doordachte architectuur kan het systeem tot nu toe alle ingrijpende aanpassingen probleemloos verwerken.”

