

Escrow biedt uitbesteders van bedrijfsprocessen zekerheid en continuïteit.

TO BE CONTINUED...

Bijna net zo oud als de markt voor informatie technologie zelf, is de terugkerende vraag van gebruikers van de informatiesystemen: houden we het in eigen beheer of besteden alles uit?

De ratio achter de managementbeslissing om tot uitbesteden van processen over te gaan verschilt van aard. Denk aan het realiseren van kostenbesparing, efficiency-verbetering van het bedrijfsproces, de focus scherper op kerntaken richten of de wens van meer flexibiliteit aan inkoopzijde. Maar in sommige gevallen is het een gedwongen keuze. Als je als organisatie bijvoorbeeld het maximale wilt halen uit technologische mogelijkheden om daarmee aan de wensen en eisen van klanten te voldoen. Of om onderscheidend concurrentie voordeel te creëren, dan is uitbesteden van processen onvermijdelijk.

Continuïteit in de hypothecaire waardeketen

Quion Groep richt zich op de volledige begeleiding van hypotheekportefeuilles voor financiële instellingen. Als onafhankelijke *third party* hypotheekservicer bemiddelt Quion bij de totstandkoming van hypotheekportefeuilles, begeleidt deze en verzorgt de rapportages daarover een voor een groot aantal financiële instellingen.

Om de toegankelijk en beschikbaarheid van data – die eigendom zijn van de respectievelijke financiële instellingen – te waarborgen, heeft Quion geruime tijd een intensieve broncode en data escrow regeling met Escrow Europe opgezet. Dit escrow arrangement voorziet erin dat deze financiële instellingen bij hun data kunnen. Gecontroleerd en onafhankelijk van Quion.

‘Toezichthouders stellen hoge eisen ten aanzien van beschikbaarheid van hypotheekgegevens’, zegt Wim Cassée, directeur besturing & ontwikkeling bij Quion. ‘Een escrow regeling is een effectief en veelgebruikt instrument om aan deze compliance maatregel te voldoen.’

HERMAN KUI

Uitbesteden is daarbij uiteraard geen doel op zich, maar puur een logisch gevolg.

De technologie achter innovatieve, veelal extern gerichte bedrijfsprocessen zoals e-business (internet bankieren) en e-government (digitale loketten) omvat meer dan louter stand-alone software. De leverancier levert een turn-key dienst waarbij software slechts een onderdeel vormt.

In alle situaties staat het realiseren van toegevoegde waarde voorop, terwijl organisaties de controle over hun bedrijfsproces niet mogen verliezen.

Hoewel een dergelijke dienst moeilijk te vervatten is in een universeel proces, zouden de volgende stappen een gangbare doch sterk vereenvoudigd work flow weergeven:

1. Ontsluiten van data uit bestaande (legacy) systemen van de organisatie via open standaarden zoals XML.
2. Data wordt via internet (beveiligd) in contact gebracht met het systeem van de leverancier en vervolgens verwerkt, verrijkt, gekoppeld, geanalyseerd, opgeslagen, geparkeerd, geverifieerd, et cetera
3. Het ‘resultaat’ wordt – wederom via het internet – teruggekoppeld; hetzij aan de organisatie, hetzij aan een gebruiker of klant.

Het gehele proces wordt als een dienst aangeboden. Er is dan sprake van Software-as-a-Service, ook wel afgekort als SaaS. Bij SaaS stelt de aanbieder de applicatie beschikbaar en zorgt voor de beschikbaarheid van data.

Een overtreffende trap van uitbesteden is Business Process Outsourcing. Uitbesteding is niet langer beperkt tot de informatie- en communicatietechnologie als zodanig. Complete bedrijfsprocessen, waaronder procurement, human resource management, logistics en finance & administrator, worden nu aan professionele dienst-

Vertrouwd verbonden

T&T levert digitale diensten voor de uitwisseling van persoonlijke gegevens. T&T heeft recentelijk een SaaS oplossing geïntroduceerd waarmee waardeoverdrachten van pensioenen via het web op geautomatiseerde wijze kunnen worden afgehandeld. Het digitaal uitwisselen van gegevens kost namelijk veel minder tijd en verkleint de kans op fouten en faalkosten. Gebruikers van dit systeem zijn pensioenuitvoerders.

‘Onze bestaande software escrow regeling biedt onvoldoende houvast voor een SaaS toepassing’, zegt Henk van Hoeckel, Algemeen Directeur van T&T.’ Op advies van een grote pensioenuitvoerder hebben we contact opgenomen met Escrow Europe. Samen met Escrow Europe en met de managed hosting provider van onze uitwijksystemen zijn we een continuïteitsregeling aan het inrichten zodat WOW, onze pensioen waardeoverdracht applicatie ongestoord blijft werken.’

verleners overgedragen. Anders gezegd, het gaat mede om de outsourcing van integrale backoffice faciliteiten die bedrijfskritisch zijn.

Wat de reden of combinatie van factoren ook is, wie in een concrete situatie voor Software-as-a-Service of Business Process Outsourcing kiest mag niet voorbijgaan aan de afhankelijkheid en kwetsbaarheid van zijn organisatie.

Een op maat toegesneden combinatie van escrow van softwaretechnologie, van gegevensverzamelingen (data) en van informatie over bijvoorbeeld de relevante ICT-infrastructuur en uitwijkconfiguraties is van essentieel belang om de continuïteit van de uitbestede, kritische bedrijfsprocessen mede te borgen. Bovendien ondersteunt technologie escrow corporate governance-beleid om risico's te beheersen. Als mede het beleid om aan verschillende wettelijke ICT-voorschriften te blijven voldoen.

Escrow van (software)technologie onderscheidt zich echter van bewaargeving van geld (financial escrow). Bij deponering van digitale technologie gaat het niet alleen om de bewaargeving ervan als zodanig, maar ook om de zekerheid datgene wat in depot gegeven is ook daadwerkelijk is wat de leverancier zegt dat het is. Dat vraagt om een actieve opstelling van de deponhouder. Hij moet verifiëren en dat kan een financiële instelling zoals een bank niet.

Deze ratio ligt ten grondslag aan het bestaan en vormt tevens de *core business* van een escrow-agent: het leveren van technische expertise voor verificatie van depots, het



veilig bewaren van de depots en het onder voorwaarden van het voltrekken van een onzeker voorval, uitleveren van het depot. Daarbij moet het agentschap nadrukkelijk neutraal zijn ten opzichte van leverancier en gebruiker. De escrow-agent staat letterlijk boven de partijen, ondanks het feit het ook zelf partij bij de escrow-overeenkomst is.

Escrow is een resultaatgericht, praktisch kwaliteitscriterium voor ieder uitbesteed bedrijfsproces, ten dienste van uitbesteder en dienstlerener die tevens de verhouding tussen partijen in balans brengt. •