

Case study Equens

“De manier waarop het contact met Fujitsu verliep en de pragmatische, gestructureerde aanpak spraken aan”

Ricky van Osch, General Manager IT



Bancair overboeken, geld opnemen bij een geldautomaat, betalen via bankpas, credit card, incasso of acceptgiro: elektronisch betalen is tegenwoordig de gewoonste zaak van de wereld. Equens zorgt ervoor dat al die betaaltransacties snel en veilig worden verwerkt. Zo'n vijftig miljoen kaarthouders, meer dan 500.000 winkeliers, een miljoen bedrijven en honderden banken maken dagelijks gebruik van de dienstverlening van het bedrijf dat in 2006 is ontstaan uit een fusie tussen het Nederlandse Interpay en het Duitse Transaktionsinstitut. Equens is de eerste pan-Europese full-service provider voor de verwerking van girale en card-gerelateerde betalingen en een van de grootste betalingsverwerkers in Europa.

Schaalbaar applicatieplatform

Om te kunnen voldoen aan de wet- en regelgeving in de Single Euro Payments Area (SEPA), de uniforme Europese betaalmarkt, moest Equens enkele jaren geleden niet alleen nieuwe zogenoemde acquiring back office software aanschaffen, maar ook de onderliggende IT-infrastructuur aanpassen. “De voorkeur ging uit naar een flexibel en schaalbaar applicatieplatform waarmee we snel en adequaat konden inspelen op de behoeften van klanten en de dynamiek van de Europese markt”, vertelt Ricky van Osch, General Manager IT bij Equens. Bovendien wilde Equens een tarievenmodel invoeren dat gebaseerd was op de prijs per transactie, zodat het bedrijf betaalt wat het daadwerkelijk verbruikt.

Tender

Om dit alles te realiseren, ging Equens op zoek naar een IT-services specialist die op Europees niveau kon acteren, om daarmee de Europese top-3-positie in betalingsverwerking veilig te stellen. Equens scheef een tender uit voor deze sourcingopdracht, die Fujitsu won.

“De manier waarop het contact met Fujitsu verliep en de pragmatische, gestructureerde aanpak spraken aan”, herinnert Van Osch zich nog goed. Ook het complete aanbod van end-to-end infrastructuurdiensten en de prijsstelling waren interessant. “Fujitsu had op Europees niveau bovendien al een goed trackrecord in de financiële wereld”, aldus Van Osch. Op 1 april 2008 begon Fujitsu met de bouw van een acquiringplatform, draaiend op Windows- en Unixservers.

De klant

Land: Nederland
Industrie: Financieel
Opgericht: 2006
Medewerkers: 1.550
Website: www.equens.com



De uitdaging

De bijzondere propositie van Equens SE vraagt om 100 procent gegarandeerd serviceniveau, ook op dagen dat Nederlanders tezamen tientallen miljoenen betalingen met hun bankpas of credit card doen, zoals in de decembermaand het geval was. Betalen is als water uit de kraan; vanzelfsprekend en altijd beschikbaar.

De oplossing

Omdat beschikbaarheid en data-integriteit cruciaal zijn voor Equens, implementeerde Fujitsu een 7x24x365, high-available, zero data loss Oracle-omgeving.

Dit platform was op 1 september 2008 in de lucht. "Terwijl een dergelijk platform normaal gesproken in circa negen maanden up-and-running is, heeft Fujitsu de klus in vijf maanden geklaard." Een van de bouwstenen van het succesvolle partnership met Equens is Fujitsu's vermogen om met behulp van een modulaire en gefaseerde aanpak flexibel te anticiperen en te reageren op de voortdurend veranderende eisen en wensen van de opdrachtgever. "Dat biedt ons de gewenste flexibiliteit en schaalbaarheid", zegt Van Osch. En dat tegen gereduceerde kosten (Total cost of ownership, red).

Beschikbaarheid

Omdat beschikbaarheid en data-integriteit cruciaal zijn voor Equens, implementeerde Fujitsu een 7x24x365, high-available, zero data loss Oracle-omgeving. "Daarin worden transacties binnen een van tevoren bepaalde termijn afgehandeld en eventuele incidenten binnen maximaal vier uur opgelost", zegt Hans Habraken, Senior Sales & Business Development Manager bij Fujitsu. Om dit te bereiken richtte Fujitsu twee datacenters in: één in Maarssen en één in Amsterdam. "Het hele spectrum van infrastructurele diensten draait op ons datacenter", zegt Habraken. Amsterdam was een zogenaamde disaster recovery-site die bij een calamiteit in korte tijd alle activiteiten kan overnemen zodat alles ongestoord blijft doordraaien. Beide datacentra werden vervolgens door middel van een netwerk verbonden met de Equens-locatie.

Beveiligingsvoorschriften

Het complete platform moest voldoen aan de Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS). Deze standaard is in 2007 opgesteld op initiatief van de grote cardmaatschappijen om fraude tegen te gaan. Ondernemingen als Equens, die card gegevens nodig hebben om de transacties te kunnen verwerken, zijn sindsdien onderworpen aan strikte beveiligingsvoorschriften. "Om die reden hebben wij PCI-DSS tijdens de bouw van het applicatieplatform geïmplementeerd", zegt Habraken. "Beveiliging van het netwerk was van essentieel belang. Het was al veilig, maar daar hebben we nog een schepje bovenop gedaan. Met behulp van encryptie, maar we hebben ook het personeel goed gescreend. Dat hebben we extern en onafhankelijk laten doen." Daarmee is Fujitsu PCI-DSS-gecertificeerd. "Dat was noodzakelijk, anders mochten wij geen activiteiten meer uitvoeren ten behoeve van het betalingsverkeer", zegt Habraken. Een andere belangrijke eis was flexibiliteit. "Nieuwe klanten moesten snel en eenvoudig kunnen worden aangesloten en afgerekend worden op hun reële verbruik (pay-per-use, red). Ook schaalbaarheid was essentieel."

Explosieve stijging transacties

De verwachting was dat het aantal card transacties op het (nieuwe) acquiring back officeplatform de jaren die volgden explosief zou stijgen, vanwege de uitfasering van het nationale betaalproduct PIN en de introductie van nieuwe Europese betaalproducten Maestro en V PAY.

Om hierop voorbereid te zijn, heeft Fujitsu een 'skelet' met veel (extra) rekenkracht neergezet, dat Equens tegen geringe investeringen kon laten meegroeien met de toenemende vraag. En dat bleek een goede inschatting. Naast de migratie van PIN naar Maestro en V PAY is het volume van het aantal transacties is de afgelopen jaren inderdaad fors opgelopen. "Dat hebben wij moeten opvangen", zegt Habraken. "Voor de buitenwereld is het smooth gegaan, maar we zijn zeer alert geweest en hebben telkens capaciteit bijgevoegd."

Piek rond feestdagen

Rond de feestdagen zou de piek in betalingen hoger zijn dan ooit. Fujitsu was overal op voorbereid en organiseerde op de vrijdag voor het weekend dat veel Nederlanders hun kerstinkopen deden zeepkistessies. "Iedereen in de beheeromgeving stond het weekend gereed. We gingen er vanuit dat de omgeving stabiel was, maar je bereidt je toch voor op calamiteiten. Dan zouden we uitwijken, zodat alle systemen ook dan zouden werken. We hadden alles procesmatig afgestemd, ook met Equens", zegt Habraken. Het aantal transacties op één dag was dat bewuste weekend ruim 12 miljoen. Alles verliep zoals Fujitsu en Equens hadden gewild. "Uiteindelijk is alles vlekkeloos verlopen. Dat was ons doel."

De komende jaren verwacht Equens het aantal transacties rondom de kerstperiode te zien groeien naar een piek van 20 miljoen.

In 2012 hebben Fujitsu en Equens het contract verlengd voor een periode van vijf jaar.

Contact

FUJITSU TECHNOLOGY SOLUTIONS
Address: Het Kwadrant 1, 3606 AZ, Maarssen,
Netherlands
Phone: +31 (0)346 59 8111
Fax: +31 (0)346 56 8613
E-mail: AskFujitsu@ts.fujitsu.com
Website: <http://www.fujitsu.com/nl>

All rights reserved, including intellectual property rights.
Technical data subject to modifications and delivery subject to availability. Any liability that the data and illustrations are complete, actual or correct is excluded. Designations may be trademarks and/or copyrights of the respective manufacturer, the use of which by third parties for their own purposes may infringe the rights of such owner. For further information see <http://www.fujitsu.com/nl/resources/navigation/terms-of-use.html>
© Copyright Fujitsu Technology Solutions B.V. 2012