

Met de oplossingen van Information Builders, één van 's-werelds grootste niet-gebonden softwareleveranciers, wordt informatie de drijvende kracht achter elke organisatie.



Rabobank Hoofdkantoor

Snapshot

Organisatie

Rabobank

Profiel

Toonaangevend bankbedrijf met internationale uitstraling.

Uitdaging

Modernisering informatievoorziening in een multiplatform-omgeving met behoud van bestaande investeringen.

Resultaat

Er is transparantie en uniformiteit gebracht in de bankdata. Business Intelligence is daardoor sneller en tegen lagere kosten beschikbaar. De bank kan onmiddellijk inspelen op veranderingen in de markt en in de organisatie.

Information Builders

Copy Manager; WebFOCUS, EDA

Rabobank brengt managementinformatie op het hoogste niveau Huwelijk van mainframe en web zorgt voor concurrentievoordeel

De gevreesde millenniumbug had ook zijn goede kanten. Bij de Rabobank heeft de eeuwwisseling tot grote, positieve spin-offs geleid. Eind 1998 verkeerde de bank in de situatie dat een leverancier geen garantie wilde geven dat de door haar geleverde, voor de bank vitale, informatiesystemen millenniumproof waren. Dat was het startschot voor een grootschalig vervangingstraject van de Management informatie systemen. WebFOCUS en EDA van Information Builders hebben een centrale rol ingenomen en blijken de bank goede mogelijkheden te kunnen bieden. De Rabobank heeft inmiddels grote voordelen bereikt op het vlak van onderhoudbaarheid en flexibiliteit. Dankzij de techniek lieten een aantal bedrijfsvraagstukken zich structureel oplossen. Managementinformatie is voortaan letterlijk maar een 'mouseclick away'.

Blauwdruk

Rabobank is in zekere zin een informatiefabriek. In allerlei systemen is een schat aan gegevens beschikbaar over klanten, rekeningen, geldstromen en transacties. Informatie daarover moet

"Na een gestructureerde selectie is de keuze op Information Builders gevallen. Waarom? Ze waren in staat met WebFOCUS webgebaseerde oplossingen te bieden.



in de juiste vorm op het juiste moment en op de juiste plek voor het management beschikbaar zijn. Dat is Business Intelligence in optima forma. Business Intelligence is een primaire levensbehoefte voor de bank. "Om goed te kunnen sturen is het management sterk afhankelijk van de juiste informatie. Deze informatie moet, geconsolideerd, uit verschillende systemen worden aangeboden. En in het juiste formaat, zodat de analisten verdere bewerkingen kunnen uitvoeren. Zij moeten vervolgens in staat worden gesteld dieper te gaan en te kijken naar de gegevens achter de kengetallen.

Dat voor elkaar krijgen is 'a hell of a job', zeker als je zoals wij beschikt over een veelheid aan systemen en databronnen. En helemaal als je in aanmerking neemt dat een organisatie als de onze voortdurend in beweging is." Dat zegt Patrick Aben, afdelingshoofd bij de Rabobank. Aben is met Jos Hermans, consultant bij de Rabobank, nauw betrokken geweest bij de ontwikkeling van een nieuwe MIS architectuur. Het is de taak van de afdeling MIS om ervoor te zorgen dat die informatievoorziening op peil blijft.

Met het millennium in zicht heeft de afdeling MIS de gelegenheid gegrepen de verbetering van de informatievoorziening volgens het boekje uit te voeren. Hermans: "We hebben de tijd genomen om een zeer uitvoerige en doordachte blauwdruk te ontwikkelen voor de informatievoorziening, waar de bank de komende jaren mee vooruit kan.

De gebruikers en de architectuurspecialisten zijn betrokken geweest bij de totstandkoming. De kracht van het concept bewijst zich dagelijks in de praktijk." De bank stelde een aantal eisen aan de architectuur.

Het mainframe en het web namen daar een centrale plaats in. En dan kom je al snel bij Information Builders terecht. Twee producten zijn de spin in het web: Copy Manager zorgt ervoor dat de data uit tal van bronsystemen en hardwareplatforms toegankelijk wordt. WebFOCUS verzorgt de 'delivery' van managementrapportages via het web. Hermans: "Na een gestructureerde selectie is de keuze op Information Builders gevallen. Waarom? Ze waren in staat met WebFOCUS

webgebaseerde oplossingen te bieden. Het voordeel van het web is dat je informatie onmiddellijk kunt distribueren. Dit in tegenstelling tot geprinte rapporten van vroeger, die minimaal 24 uur vergden. Bovendien biedt WebFOCUS uitermate krachtige drilldown faciliteiten. Je kunt vanuit het totaalbeeld middels drill-downs doorklikken tot het laagste detailniveau. Gewoon met de browser.

Een ander belangrijk voordeel is dat Information Builders duidelijk uit de mainframe-wereld komt. De producten zijn later overgebracht naar de PC. Dat geeft ze een voorsprong op concurrerende producten, die veel meer vanuit de PC-toolwereld zijn geëvolueerd. Verder hebben concurrerende producten vaak een extra laag nodig tussen bronsystemen en datawarehouse. Met de Information Builders-producten ben je in staat rechtstreeks in de data te 'grutten'.

Overigens doen we dat momenteel nog niet om de prestaties van het productiesysteem niet te beïnvloeden. Andere producten bieden vaak veel features voor de eindgebruiker, maar die wil helemaal geen ingewikkelde querytools, die wil informatie, resultaat." De gebruikersgroep is divers. Het gaat om Business Unit Managers, HRM-managers, marketeers, controllers, vestigingsmanagers en projectleiders. Via het informatieportal krijgen ze toegang tot gepersonaliseerde informatie.

Starre systemen

Zorgt WebFOCUS ervoor dat de rapporten worden gemaakt en verspreid, de EDA middle-ware en Copy Manager leveren de data aan die nodig zijn voor de rapporten. Het gaat om gegevens die uit diverse bronsystemen afkomstig zijn. Ter indicatie: de Rabobank gebruikt onder andere Atlas, PeopleSoft, Lotus Notes, Sybase, Access, DB2, Oracle en de financiële applicaties Devon en OMR: legacy, modern, alles door elkaar.

"Om koppelingen tussen bronsystemen en het datawarehouse te realiseren hebben we nu nog maar één specialist nodig; in de oude situatie kwam daar een heel team aan te pas. Je had specialisten nodig voor de conversie, voor het bronsysteem en voor het datawarehouse. In de oude situatie werden ook vaak

Customer Profile

rapporten uit bestaande productiedatabases gemaakt. Ook al waren dat starre systemen, toch werkte dat redelijk. Maar als er aanpassingen aan een rapport nodig waren, kostte dat veel tijd. Een kolom erbij in een rapportagestramen, en je had zo een project te pakken. Dan moesten er allerlei Cobol-interfaces geprogrammeerd worden.

De nieuwe aanpak levert een aanzienlijke efficiencyverbetering op en we kunnen veel eerder beschikken over nieuwe rapporten," zegt Hermans. Aben voegt daaraan toe: "Doordat we ons veel minder hoeven bezig te houden hoe we bij de informatie kunnen komen, kan iedereen zich veel meer richten op wat we nodig hebben, op de functionaliteit. Dat was een echte eye-opener voor veel gebruikers. Je ziet nu dat er pull-effecten ontstaan. De gebruikers willen met het systeem aan de slag omdat ze er echt wat aan hebben." De informatiesystemen waar het om gaat hebben betrekking op Finance & Control. Aben: "Het zijn met name de verplichte rapportages aan De Nederlandsche Bank, regelmatige managementrapportages, financiële reconciliatie en informatie uit bronsystemen die de systemen voortbrengen.

De maandelijkse DNB-rapporten geven inzicht in de uitstaande leningen, balanspositie, winst & verliespositie, risico's, etc. De managementrapportages voor intern gebruik bevatten min of meer dezelfde informatie, maar dan vanuit een andere invalshoek, met een veel hogere frequentie en veel meer gericht op de business.

Einde beheerproblematiek

Begonnen is met een gebruikersgroep van 20 man. Al snel is die groep uitgebreid tot eerst 80 en nu zijn er 450 gebruikers over de hele wereld. Dat zullen er meer worden, want de behoefte bij het management om aangesloten te worden is groot. De Rabobank heeft veel gewerkt met Client/Server-pakketten en terminalemulatie. Hermans: "Dat maakte installeren en configureren zeer omslachtig en gaf beperkingen aan de omvang van de gebruikersgroep. Het voordeel van verspreiding van informatie over het web is dat er geen locale installatie nodig is. Geef iemand de juiste rechten en met een standaard

webbrowser heeft hij toegang. De beheersproblematiek is weg. Daardoor is de time-to-market sterk gereduceerd."

Een bijkomend voordeel van de webtechnologie is dat gebruikersinterfaces en huisstijlen gemakkelijk zijn door te voeren en aan te passen. Verder levert de geringe netwerkbelasting besparing op in de communicatiekosten. HTML is relatief licht vergeleken met de omvangrijke datasets die in het verleden naar de eindgebruiker werden getransporteerd.

De nieuwe architectuur heeft ook gevolgen gehad voor de diverse bij IT betrokken organisaties binnen de Rabobank. Hermans: "De Rabobank is een grote bank. Er is sprake van een groot aantal initiatieven. De nieuwe architectuur zorgt voor inbedding binnen de bestaande structuur.

De architectuur heeft transparantie gebracht in de data en de informatievoorziening." Met Copy Manager is er een goede koppeling tussen allerlei systemen tot stand gekomen. Daardoor zijn allerlei eilandoplossingen geïntegreerd binnen het grotere geheel zonder dat we alles hebben moeten vervangen. Het is niet langer of/of, maar en/en. Dankzij de architectuur en de gekozen tools hoeft niemand zich meer af te vragen "hoe kom ik aan mijn data", maar kan hij zich richten op de kernvraag "wat wil ik hebben". Daardoor is een zuivere rolverdeling ontstaan tussen de MIS- en de IT-clubs binnen de bank." MIS ontwikkelt de rapportages en functionaliteit.

Er is enorm aan ons getrokken. Daardoor hebben we wat minder aandacht gehad voor de efficiency waarmee de oplossingen zijn gerealiseerd. Dat hoeft ook niet, want de IT-clubs zorgen voor een verantwoorde en efficiënte productie. Dat werkt goed." Doordat de datastructuur transparant is gemaakt en geüniformeerd is, kan de bank beter in spelen op organisatorische veranderingen.

Samenvoeging van afdelingen of juist ontvlechting, de informatiesystemen volgen moeiteloos. Aben: "Vroeger gaf dat veel complicaties in de informatievoorziening. Het duurde vaak maanden voordat een organisatorische verandering daadwerkelijk door de informatie-infrastructuur was 'verteerd'. Dat is nu over."

"Doordat we ons veel minder hoeven bezig te houden hoe we bij de informatie kunnen komen, kan iedereen zich veel meer richten op wat we nodig hebben, op de functionaliteit. Dat was een echte eye-opener voor veel gebruikers. Je ziet nu dat er pull-effecten ontstaan. De gebruikers willen met het systeem aan de slag omdat ze er echt wat aan hebben."



Voor meer informatie

Wilt u meer weten over onze Business Intelligence of Intergratie oplossingen, neem contact op met ons Information Builders kantoor of bezoek ons op www.informationbuilders.nl

Toekomst

Het bijzondere aan de gekozen oplossing is dat allerlei gebruikerseigen tools en applicaties gebruikt kunnen blijven. "Vaak voeren gebruikers allerlei bewerkingen uit op de binnengehaalde data. Meestal gebeurt dat in Excel. Dat is zo'n beetje de standaard waar iedereen mee overweg kan. WebFOCUS kan de informatie in Excel-formaat beschikbaar stellen. De gebruiker ziet een Excel-sheet zonder dat hij zich druk hoeft te maken waar de data daarin vandaan komen. De architectuur voorziet erin dat specifieke gebruikersgroepgebonden informatie, zoals additionele gegevens, allerlei parameters en stuurtabellen, centraal wordt opgeslagen. Dat maakt het beheer een stuk makkelijker," zegt Aben. Met WebFOCUS is het pull-mechanisme geïntroduceerd binnen de managementinformatievoorziening. "In de oude situatie was er eigenlijk alleen van pushmechanismen sprake.

Op maandag werden dikke stapels papier verspreid. Of je alles nodig had of niet, je kreeg het. De managers haalden daar de informatie uit die ze nodig hadden. Dan bleef er een tabel over en de rest werd weggegooid. Het web maakt het echter mogelijk ook informatie op te vragen en de achterliggende data te bekijken. Met WebFOCUS is het bovendien eenvoudig ook andere communicatiekanalen in te zetten, bijvoorbeeld SMS-alerts en e-mail. Die functionaliteit is al ingebouwd en die zullen we in de nabije toekomst ook gaan benutten. Je kunt daarbij denken aan een SMS-alert op de mobiele telefoon van de accountmanager bij overschrijding van een kredietlimiet door een relatie."

Besparingen

Hermans vindt geen doekjes om de voordelen van de nieuwe architectuur en het gebruik van EDA, Copy Manager en WebFOCUS. "We bereiken 30 à 35 procent aan overall besparingen. Dat komt door een aantal

dingen. Om te beginnen zijn de kosten van het datawarehouse een stuk lager. Beheerkosten vallen lager uit doordat er geen software op de client hoeft te worden geïnstalleerd. Verder brengt suboptimalisatie een hoop verborgen kosten met zich mee. Veel projectkosten vallen weg omdat changes een stuk gemakkelijker en met minder mensen zijn door te voeren. Daardoor kun je met dezelfde bezetting veel meer aan. Dingen die voorheen projectmatig werden aangepakt, horen nu tot de lopende zaken. Wat er aan projecten overblijft, kan met minder mensen worden gerealiseerd. De productiviteitswinst die we hiermee boeken, maakt ons minder afhankelijk van derden en van de schaarse arbeidsmarkt."

Voordelen Business

- Informatie gemakkelijker toegankelijk
- Het vraagstuk 'Hoe kom je aan je informatie' is opgelost
- Output is onafhankelijk van de databron
- Output is locatie- en tijdonafhankelijk: via het web of SMS beschikbaar
- Informatie pull- in plaats van push-mechanisme
- Infrastructuur geen belemmering voor organisatorische veranderingen
- Aanzienlijke kostenreducties
- Toekomstvast

Voordelen IT

- Snel kunnen inspelen op veranderingen in de informatiebehoefte
- Er is maar één skillset nodig voor alle typen van dataontsluiting
- Centraal beheer van autorisatie en beveiliging op het mainframe
- Geen beheer van clients door webtechnologie
- Legacy probleem opgelost
- Een veelheid aan bronsystemen toegankelijk
- Snellere time-to-market
- Minder projecten nodig
- Hogere productiviteit specialisten

**Information
Builders**