

De opdracht

De opdracht is ABN AMRO Bank te ondersteunen bij het ontwikkelen en realiseren van een vernieuwende, flexibele wijze om financieel advies en krediet aan zakelijke klanten te verlenen.



De kenmerken

- ✓ **Business rules organisatiebreed boven tafel krijgen**
- ✓ **Inconsistenties, onvolledigheden en dubbelzinnigheden signaleren**
- ✓ **Kennissessies leiden om onderlinge overeenstemming te bereiken**
- ✓ **Vanuit een kennismodel innovatieve mogelijkheden zichtbaar maken**
- ✓ **Organisatie enthousiasmeren en meenemen in een nieuwe strategie**

De klant

ABN AMRO Bank is een financiële dienstverlener die internationaal actief is op de particuliere en zakelijke markt. Ruim 22.000 medewerkers bedienen 7 miljoen klanten en beheren een balanstotaal van € 400 miljard. Het hoofdkantoor is gevestigd in Amsterdam, met servicekantoren verspreid over het hele land.

De uitdaging

De bankensector staat voor grote uitdagingen: het vertrouwen van klanten herstellen, verdergaande internationalisering, toenemende kapitaaleisen vanuit Basel III, het afnemend belang van rente-inkomsten, klanten die snellere en flexibelere dienstverlening verwachten en zo nog meer.

ABN AMRO Bank wil deze uitdagingen proactief oppakken en voorziet dat de bank moet transformeren van een kredietfabriek naar een solide partner die waardevolle hulp biedt bij de financiële kant van zakendoen en ondernemen. De bank barst namelijk van de financiële kennis en ervaring met het schatten van zakelijke risico's. Het besef is ontstaan dat deze ook als zelfstandige diensten kunnen worden aangeboden. Zeker nu de bank op zoek is naar nieuwe manieren om inkomsten te genereren. Maar hoe krijg je deze vele en complexe kennis als bank zelf inzichtelijk en in diensten gegoten? En hoe zorg je vervolgens dat dit idee door systemen kan worden waargemaakt? Systemen die zeer snel en flexibel kunnen worden aangepast om nieuwe kansen te pakken en te voldoen aan externe eisen?



De oplossing

De CogNIAM experts hebben in samenwerking met een interne projectleider kennissessies gehouden. In die sessies zijn inhoudsdeskundigen uit alle betrokken disciplines en klantsectoren bij elkaar gebracht en bevroegd. Dit is aangevuld met een-op-een sessies. De verkregen kennis is vervolgens samengebracht in een kennismodel, om zo de relevante business rules inzichtelijk te krijgen. In vervolgsessies zijn onduidelijkheden en inconsistenties onder de loep genomen. Ook is besproken hoe dit dan in de toekomst binnen de nieuwe visie moet gaan werken. Belangrijk hierbij was doorlopend de onderlinge afstemming tussen verschillende disciplines te waarborgen.

Daarnaast zijn de CogNIAM experts ook betrokken bij brainstormsessies in stuurgroepen en met beslissers. Ze hebben hier de visie verder helpen uitwerken, door vanuit het kennismodel nieuwe mogelijkheden te laten zien en de visie te verbinden met de concrete praktijk. In het verlengde hiervan zijn de CogNIAM experts ook aangesloten bij de overleggen met de bouwers van het uitvoerend systeem. Dit om de aansluiting tussen visie en uitvoering te waarborgen.

De keuze

De opdracht is om de volgende redenen aan CogNIAM Finance verstrekt:

- CogNIAM Finance heeft ervaring en expertise op het vlak van business rules ontginnen.
- CogNIAM Finance kan complexiteit snel en duidelijk inzichtelijk maken.
- CogNIAM Finance is in staat om inhoudelijk met experts te communiceren.
- CogNIAM Finance weet een visie naar een toepasbare praktijk te vertalen.
- Het CogNIAM protocol wordt al op vele plaatsen binnen ABN AMRO Bank gebruikt.

De volgende stap

Op basis van de resultaten is een eerste stap in de realisatie van de nieuwe visie gemaakt. Er is duidelijk geworden wat de mogelijkheden en kansen zijn. En welke hordes nog moeten worden genomen. Het model wordt momenteel door diverse projecten opgevraagd en gebruikt. Het zit in de planning om de ontwikkeling van de visie verder op te pakken.

ABN AMRO VERZEKERINGEN

Project: Strategie Kredieten 2015



CogNIAM Finance



CogNIAM Finance

CogNIAM Finance

Gevestigd in het Dialogues House
Foppingadreef 22, 1102 BS Amsterdam
Postbus 283 (AA4100), 1000 EA Amsterdam

Telefoon +31 (0) 88 777 0 555

Fax +31 (0) 88 777 0 599

E-mail info@cogniamfinance.com

Internet www.cogniamfinance.com
