



**De online bank MoneYou opereert met een relatief kleine organisatie in een grote markt. Sinds medio 2011 kunnen niet alleen Nederlandse, maar ook Duitse klanten bij MoneYou online sparen. Het succes van online bankieren staat of valt met een slimme ICT-aanpak. PNA leverde met de CogNIAM-aanpak een bijdrage aan sneller en beter bankieren tegen minder kosten.**



*Bjorn Niels, COO MoneYou*

# MoneYou: eenvoudiger bankieren tegen minder kosten

## **Bankieren in een paar toetsaanslagen**

MoneYou is een volle dochter van ABN Amro en één van de weinige Nederlandse banken waar je als klant eenvoudig online kunt sparen, lenen of beleggen. Wie vanaf zijn computer, smartphone, iPad of welk online apparaat dan ook zijn bankzaken wil regelen, doet dat bij MoneYou in een paar toetsaanslagen. Een spaarrekening openen en daar direct geld op storten of een lening aanvragen en daar de volgende dag nog over beschikken: het kan allemaal bij MoneYou. "Dit is mogelijk omdat klanten bij MoneYou alles zelf kunnen regelen, zonder gedoe. Behalve gemak en snelheid, hebben klanten financiële voordelen: een hogere rente op hun spaarrekening of een lagere rente bij hun lening", aldus Bjorn Niels, chief operations officer bij MoneYou.

Het bieden van eenvoud en kwaliteit tegen lage kosten is dus waar het bij MoneYou om draait. Niels: "We hebben een relatief kleine organisatie met een klein kernteam.

**“ Onze mensen kunnen in CogNIAM meteen zien hoe een product eruit komt te zien. ”**

We werken samen met veel business partners en we zijn een netwerkorganisatie. Kennis is dus verspreid en dat maakt je afhankelijk als een van je eigen mensen uitvalt of vertrekt, want dan is ook een deel van de kennis weg. Onze vraag was: hoe kun je die kennis op een slimme

manier borgen. Een tweede vraag die we hadden was: hoe kunnen we sneller nieuwe producten ontwikkelen of producten aanpassen, bijvoorbeeld als de wetgeving verandert of als we snel willen inspelen op behoeften van onze klanten. Om deze vragen op te lossen, zochten we contact met PNA."

## **Efficiënter ontwikkelen**

"We hebben PNA gekozen vanwege hun totaalaanpak. Met hun systeem is er als het ware een single point of truth gecreëerd: de CogNIAM Studio-kennisbank waar al onze businessprocessen volgens het CogNIAM-kennismodel in zijn gedefinieerd. Daar zitten al onze functioneel ontwerpen in en zijn alle werkprocessen gedefinieerd. Daar komt ook het prototype uit voort. In een traditioneel ontwikkelproces heb je veel overdrachtsmomenten.



Van de procesbeschrijver naar de functioneel ontwerper naar de bouwer bijvoorbeeld. Dat zijn allemaal momenten waarop het mis kan gaan als mensen elkaar verkeerd begrijpen. Als je bijvoorbeeld in een kring zit en ik vertel jou wat en jij vertelt het door, dan is er aan het einde van de kring een heel ander verhaal dan in het begin. Dat proces is menselijk. Overdrachtsmomenten zijn nu eenmaal momenten waarop er fouten gemaakt kunnen worden.

**“ Je ontwikkel-  
proces is dus een  
stuk efficiënter en  
kwalitatief beter.  
Daardoor kun je  
sneller de markt  
op met een nieuw  
product. ”**

Die fouten wilden wij voorkomen en met de inzet van CogNIAM kan dat. Onze mensen kunnen in CogNIAM meteen zien hoe een product eruit komt te zien. Als je dan zegt: hé, we willen het toch anders, dan kun je het product makkelijk aanpassen. Je ontdekt het niet pas wanneer je al vijf ontwikkelaars aan het werk hebt gehad. Je ontwikkelproces is dus een stuk efficiënter en kwalitatief beter. Daardoor kun je sneller de markt op met een nieuw product. Op dit moment, eind 2011, staan we aan de vooravond om, los van dat we met dezelfde mensen meer kunnen doen, de vruchten van CogNIAM te gaan plukken.”

#### **Minder afhankelijk**

Naast besparingen door efficiënter nieuwe producten en processen te ontwikkelen, zijn er ook nog twee andere voordelen voor MoneYou om

met PNA te werken. Om te beginnen is de kennis van de organisatie vastgelegd in CogNIAM, zodat MoneYou minder afhankelijk is van de specialisten die zij in dienst heeft. Niels: “Als je bijvoorbeeld een spaarrekening opent via de website van MoneYou of je opent een spaarrekening via de App van MoneYou, dan zijn dit op hoofdlijnen gelijke processen. Maar wanneer MoneYou bijvoorbeeld besluit om bij de aanvraag van een spaarrekening via de website de klant óók naar zijn burgerlijke staat te vragen en je dit toevoegt aan dit aanvraagproces, dan kan deze verandering desgewenst automatisch worden doorgevoerd in het aanvraagproces van een spaarrekening via de App. Voorheen moest de business process manager bij elke wijziging bedenken waar het in de andere processen aangepast moest worden. In het CogNIAM systeem wordt dit geautomatiseerd, omdat de gegevens van de klant op een apart dataniveau zijn gedefinieerd. Verander je daar iets, dan signaleert het systeem waar die verandering impact heeft, binnen welke processen. Dat betekent dat je direct kunt zien wat de gevolgen zijn van een verandering. Stel bijvoorbeeld dat morgen door de overheid ingevoerd wordt dat je 21 moet zijn om een rekening te openen, dan kunnen wij precies zien voor welke producten dat gevolgen heeft en wat wij aan moeten passen. Voor de klanten, want om hen gaat het natuurlijk uiteindelijk, heb je zo een kwalitatief hogere dienstverlening. Met één business process manager in dienst wil je ook niet afhankelijk zijn van de kennis ‘in het hoofd’ van de medewerker omdat het continuïteitsrisico veel te groot wordt. In feite waren we met CogNIAM net op tijd, want onze business process manager had juist een andere baan gekregen. Onze nieuwe business process



**“ Voorheen moest  
de business process  
manager bij elke  
wijziging bedenken  
waar het in de  
andere processen  
aangepast moest  
worden. ”**

manager kon direct met de MoneYou kennis in CogNIAM aan de slag.”

#### **Een beter gesprek**

Last but not least hebben we met het werken met CogNIAM de eerste stappen gezet om het gesprek tussen business process managers en marketeers binnen MoneYou verhelderd te krijgen. Niels: “Marketeers vinden het lastig om in processen te denken en dus te overzien wat een vraag van hen voor implicaties heeft voor het hele proces. Ze zeggen bijvoorbeeld: we



willen dat elke klant een foto bij zijn spaarrekening kan uploaden. Dat lijkt logisch maar er zitten allerlei dingen aan vast; moet je bijvoorbeeld die foto op klantniveau of op rekeningniveau invoegen? Die vervolgvragen kwamen pas naar boven wanneer we met CogNIAM zo'n wens gingen modeleren. Zo'n model, ofwel concreet voorbeeld, verheldert je gesprek, maar dwingt marketeers ook na te denken over de vraag wat hij écht wil voor de klant.

**“ CogNIAM maakt het gesprek dus eerder concreet, zodat we de implicaties van een beslissing beter kunnen overzien en scherper kunnen kiezen. ”**

CogNIAM maakt het gesprek dus eerder concreet, zodat we de implicaties van een beslissing beter kunnen overzien en scherper kunnen kiezen. We hebben hier pas de eerste stappen gezet, maar ik heb de verwachting dat we aan de vooravond staan van een structureel goede dialoog tussen marketeers en business process managers.”

### **PNA staat voor toegevoegde waarde voor de klant**

Werken met PNA was voor Niels in meerdere opzichten een aangename verrassing, ook al duurde het enige tijd voor MoneYou besloot PNA in te huren. “Aanvankelijk werd het te weinig concreet wat ze precies voor ons zouden kunnen doen. Een pilot geënt op een casus van ons heeft toen de doorslag gegeven.” Niels is echter zeer content met het eindresultaat. “Ik ben erg te spreken over de kwaliteit van de mensen. Wat voor MoneYou ook heel belangrijk was, was dat hun mensen flexibel waren, omdat er tijdens het traject andere business vraagstukken rezen. Het was een pre dat ze bij ons op locatie werkten. Het doel van het proces was de business borgen, maar er ook voor zorgen dat de business process manager het zonder PNA kan. Dat is gelukt. PNA's aanpak was bij wijze van spreken niet om zoveel mogelijk consultancy uren te verkopen. Ze waren er om toegevoegde waarde te leveren aan ons, hun klant. Dat gevoel heb ik het hele traject gehad.”



### **PNA Group**

Geerstraat 105  
6411 NP Heerlen  
The Netherlands

T +31 (0) 88 777 0 444  
F +31 (0) 88 777 0 499  
info@pna-group.com

[www.pna-group.com](http://www.pna-group.com)