

ABN AMRO en IBM: samenwerking is meer dan een contract

ABN AMRO en IBM werken al een lange tijd intensief samen. In deze woelige periode hebben de bedrijven samen uiteenlopende ontwikkelingen meegemaakt, uitdagingen aangepakt en lessen geleerd. Frans Woelders, Chief Information Officer van ABN AMRO en Raoul van Engelshoven, Managing Director ABN AMRO Account van IBM, blikken hierop terug. Daarnaast richten ze hun vizier op de toekomst: welke ontwikkelingen liggen er in het verschiet en hoe kunnen we hier samen het maximale uit halen?

De samenwerking tussen ABN AMRO en IBM geldt in grote lijnen voor twee bedrijfsbrede gebieden: het werkplekbeheer en de IT-infrastructuur van ABN AMRO. Het eerste vijfjarencontract hiervoor stamt uit 2005. In 2010 heeft de financiële dienstverlener het succesvolle partnership voortgezet door het contract met IBM met nog eens vijf jaar te verlengen. Omdat er in de eerste periode van vijf jaar veel gebeurd is op het raakvlak van IT en financiën, is de huidige samenwerking op een aantal vlakken anders dan voorheen.

Solide basis

In de afgelopen jaren is het partnership tussen ABN AMRO en IBM onderhevig geweest aan verschillende veranderingen. “Onze samenwerking is tegenwoordig meer business- dan IT-gedreven”, zegt Frans Woelders. “Dat betekent dat we nu meer kijken hoe de business onze samenwerking en de daaruit voortvloeiende IT-oplossingen waardeert. Vervolgens sluit IBM daar met passende initiatieven op aan. Dat vraagt om een nauwe, persoonlijke samenwerking waarbij je dezelfde doelen nastreeft. Met het oog daarop hebben alle IT-partners, waarvan IBM de grootste is, zich voorafgaand aan het partnership gecommitteerd aan dezelfde vier KPI's: Business Satisfaction, IT Availability, IT Capacity en Project Excellence. Zo zijn we onze samenwerking begonnen met een solide basis en weten we zeker dat alle neuzen dezelfde kant opstaan. Dat is ook nodig, want IT is de hoeksteen van onze business in de volle breedte, van financiële transacties tot klantbediening.” Raoul van Engelshoven beschouwt de veranderingen dan ook meer als een revolutie dan een evolutie. “Onze nieuwe samenwerking is aan de ene kant een logische vervolgstap. Maar aan de andere kant heeft er een onderhuidse, technologische revolutie plaatsgevonden. Denk daarbij aan een

consolidatie van vier naar twee datacenters, de inzet van nieuwe gebruikersplatformen, offshoring en intensieve virtualisatie. Er gebeurt elke dag erg veel op de vierkante meter en alles is continu in beweging. Dat zie je niet van buitenaf en zo hoort dat ook te zijn.”

Lessen leren

Uit de intensieve samenwerking zijn belangrijke lessen te leren. “Wederzijds vertrouwen is erg belangrijk. Je hebt elkaar nodig om het maximale uit je IT-mogelijkheden te halen. Het is goed om dat te beseffen”, aldus Woelders. Daarom delen ABN AMRO en IBM diepgaande en vertrouwelijke kennis en inzichten met elkaar en met andere betrokken IT-partners. “Bovendien is onze samenwerking zeer persoonlijk. Je moet elkaar altijd kunnen aanspreken als er iets is, elk moment van de dag. Ook om te zorgen dat we de prioriteiten elke dag juist hebben”, vult Van Engelshoven aan. “We betrekken ABN AMRO dan ook bij alle facetten van de onderhuidse IT-revolutie die we doorvoeren.” Als laatste les noemt Woelders het bewust zijn van het grotere kader waarin ABN AMRO acteert: “Elke dag besef ik me wat de impact van onze werkzaamheden is op de BV Nederland. Bedenk eens hoeveel financiële transacties er elke dag afgehandeld worden via onze digitale systemen. En wat een storing van bijvoorbeeld internetbankieren voor gevolgen heeft voor ondernemers, particulieren en ons imago.”

Invloed van businessontwikkelingen

Welke businessontwikkelingen staan momenteel centraal in de samenwerking? Woelders: “De fusie tussen ABN AMRO en Fortis Bank Nederland vereiste in eerste instantie veel organisatorische aanpassingen achter de schermen, zeker ook op het vlak van

“Grote impact van
onze werkzaamheden
op de BV Nederland,”

IT. Mede daarom stonden de afgelopen jaren in het teken van IT-integratie. De tweede ontwikkeling die de laatste tijd centraal staat, is de opkomst van het digitale servicemodel. Onze klanten verwachten dat we hen altijd en overal uitstekende service bieden, ook via internet en mobiel. Op dat vlak zijn we dus druk bezig.” De inzet van Big Data is een derde ontwikkeling waaraan ABN AMRO en IBM veel aandacht besteden. Van Engelshoven licht toe: “Big Data biedt geweldige kansen. Financiële instellingen kunnen nuttige informatie filteren uit deze grote datahoeveelheden. Met de inzichten uit Big Data kunnen ze de service aan hun klanten verbeteren. Daarvoor heb je uiteraard wel krachtige en goed functionerende IT-systemen nodig met dito datahuishouding. Big Data heeft echter ook een keerzijde; het gebruik van privacygevoelige gegevens uit de eigen organisatie vereist een waterdichte beveiliging. Ook daar houden we ons momenteel mee bezig.”

Blik op de toekomst

ABN AMRO en IBM houden hun blik continu gericht op de toekomst. Wat zien beide bedrijven eigenlijk als belangrijkste toekomstige ontwikkelingen en hoe gaan ze daarmee om?

“Wederzijds vertrouwen,
onderling begrip en een
persoonlijke band als basis.”



Woelders ziet veel mogelijkheden voor real-time analyse op basis van Big Data: “Real-time data-analyse groeit langzaam uit tot een steeds belangrijkere component in onze bedrijfsvoering. We willen dit integreren in al onze klantkanalen. Zodat onze klanten bijvoorbeeld niet telefonisch een aanbieding krijgen van een reisverzekering die ze net via internetbankieren hebben afgesloten. Daarnaast gaan we onze gebruiksiinterfaces verder verbeteren door het gebruiksgemak te vergroten en deze geschikt te maken voor andere communicatievormen. Zo werken we onder andere aan spraakgedreven bediening van online interfaces.” Van Engelshoven ziet het steeds verder in elkaar schuiven van publiek en privaat als belangrijke ontwikkeling. “We gaan meer en meer met cloudomgevingen werken. Zowel klanten als werknemers gebruiken deze omgevingen steeds vaker zakelijk en privé. Dat brengt beveiligingsuitdagingen met zich mee. Uiteraard ondersteunen wij ABN AMRO bij dergelijke ontwikkelingen, zodat ze goed voorbereid en flexibel genoeg zijn om hier snel op in te spelen.”

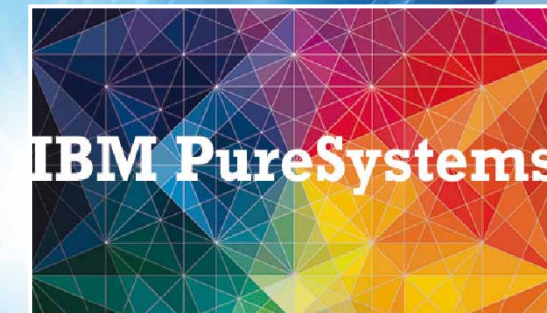
Speerpunten

“Connectiviteit en beveiliging zijn belangrijke speerpunten voor de komende jaren”, zegt Woelders. “De toenemende connectiviteit biedt kansen. Onze klanten willen altijd en overal kunnen bankieren, wij willen dat faciliteren. Tegelijkertijd zorgt de groeiende connectiviteit voor meer uitdagingen op het gebied van veiligheid. Daarom zijn we altijd in de weer om onze beveiliging op en top te houden. Andere speerpunten voor ABN AMRO en IBM zijn volgens Van Engelshoven “Het reduceren van papierstromen en menselijke handelingen door verder te automatiseren.” Dat geldt vooral op productniveau. Qua transacties verloopt vrijwel alles bij ABN AMRO al digitaal.

Frans Woelders en Raoul van Engelshoven zijn het eens over de gevolgen van alle nieuwe ontwikkelingen voor hun partnership. “Deze zullen leiden tot een nog intensievere samenwerking tussen IBM en ABN AMRO op alle niveaus. Samen zullen we ons blijven focussen op dezelfde doelstellingen en prioriteiten met wederzijds vertrouwen, onderling begrip en een persoonlijke band als basis”, concludeert Van Engelshoven. “Hieruit blijkt nogmaals dat onze samenwerking het contract overstijgt”, vult Woelders aan. “Ons contract geeft aan wat het resultaat van onze samenwerking moet zijn, maar niet hoe je dat bereikt. De weg naar de resultaten is iets waar je samen aan bouwt.” ■

Frans Woelders (rechts)
Group Chief Information Officer van ABN AMRO

Raoul van Engelshoven (links)
Managing Director ABN AMRO Account van IBM



Avnet en IBM feliciteren

Marc van Heusden Cegeka Stefan van Oirschot Rhodix Marco van Nunen Extravar
Robbie Huijsmans Qurius Marc Borlee i3 Groep Paul Snabilie Enterprise IT Solutions
Luc Wagemakers Gridcore GmbH Ruud Veenman E-Storage Michel Mosch i3 groep
Marcel Meijer OnDemand Rentals BV Raymond van den Ende Qurius Lucas Kramer Misco
John van Waardenberg Iptor Nederland Casper Kooi Scholten Awater BV Bas van Beek
Scholten Awater BV Paul Massaut Extravar Cees Mulder SLTN

Met het behalen van hun IBM PureFlex Sales V1 Certificaat!

Avnet Technology Solutions

NI: Eindhoven, Beatrix de Rijkweg 8, 5657 EG

NI: Almere, Veluwezoom 42, 1327 AH

Be: Diegem, Kouterveldstraat 20, 1831

www.ts.avnet.com/nl