

Rabobank CRM

Verkoop Services & Sturen

Het programma CRM Verkoop, Service en Sturen (VSS) heeft als opdracht het realiseren van de Verkoop en Services Cockpit Rabobank en de daarmee nauw verbonden Stuurcockpit Verkoop & Services.

Deze Cockpit ondersteunt alle behoeftes en producten binnen de formules Bedrijven Advies, Zakelijke Relaties, Particulieren en Private Banking voor de kanalen lokale bank, internet en telefonie. De cockpit wordt gerealiseerd met Siebel, met daaraan gekoppeld het uitfaseren / saneren van bestaande applicaties van diverse verkoop- en serviceprocessen.

René Maessen
Informatiemanager CRM:
"De KWD projectmanager hield te allen tijde de winkel goed op orde en zorgde voor de broodnodige rust in deze turbulente omgeving. Hij is gewoon iemand die je graag een project laat doen."

Situatieschets

Het programma CRM VSS richt zich op de processen en systemen voor verkoop, service en sturen van de lokale Rabobanken. De huidige systemen die deze processen ondersteunen bevatten een keur aan functionaliteiten, maar erg versnipperd, zodat de lokale bankmedewerker veel verschillende systemen moet gebruiken voor zijn dagelijkse werk. Daarnaast belemmert deze versnippering ook de introductie van productvernieuwingen zoals bijvoorbeeld behoeftepakkettering. De time to market is te lang en de tientallen betrokken systemen leiden tot een ware 'ICT knoop' die nauwelijks te ontwarren is. Een deel van de systemen loopt technisch op zijn laatste benen. De hoofddoelstelling van het deelprogramma CRM VSS is om dit allemaal in één gebruiksvriendelijke verkoopcockpit bij elkaar te brengen.

De programmadoelstelling van CRM VSS is tweeledig:

- Het systeemlandschap beheersbaar en goedkoper maken. Door middel van systeem migratie (Sanering en integratie).
- Een betere verkoopondersteuning voor de vier Rabobank formules.

Rol van de KWD projectmanager

De KWD projectmanager was verantwoordelijk voor een zestal Business Analyse en Specificatie projecten binnen het cluster Multichannel Verkoop van CRM. De projecten betroffen het functioneel en technisch aansluiten van bestaande Betaal, Spaar, Verzekeren, Beleggen, Financiering en Leasing systemen van Rabobank, Interpolis en De Lage Landen op de CRM Verkoopcockpit voor verkoop via zowel de lokale banken, telefonie als internet.

De echte uitdaging zat in de omvang van het programma, de afstemming en afhankelijkheden met andere programma's (zowel binnen als buiten Rabobank) en het grote aantal gebruikers en stakeholders. Het niveau van afstemming varieerde hierbij van projectteam tot en met de verschillende Management kernteams binnen de Rabo Groep programma's. De KWD projectmanager gaf leiding aan teams van gemiddeld 10 tot 15 personen (soms aan 3 teams tegelijk) en fungeerde vaak als liaison tussen Rabo CRM en overige onderdelen van de Rabobank Groep.

Vanwege zijn expertise werd de KWD projectmanager daarnaast gevraagd project assessments uit te voeren op projecten binnen de afdeling Systeemrealisatie van Rabobank Nederland.

Resultaat

In een situatie met veel tegengestelde belangen wist de KWD'er alle betrokkenen op één lijn te krijgen en het gewenste projectresultaat op te leveren. Dit heeft er voor gezorgd dat de applicatie-vernieuwing van een aantal belangrijke verkoop en service processen op het gebied van Betalen, Sparen, Verzekeren, Beleggen, Financiering en Leasing gerealiseerd werden en bestaande systemen werden gesaneerd. Om dit resultaat te boeken heeft de KWD projectmanager een aantal maatregelen genomen. De eerste maatregel was het inrichten van een "multi-programma" projectteam, oftewel één projectteam met leden uit de verschillende betrokken programma's en organisaties. Een tweede maatregel was het eerder en nauwer betrekken van de realisatie en implementatie organisatie bij business analyse en specificatie trajecten. Daarnaast zorgde de KWD projectmanager er ook voor dat mensen uit zijn project ook beschikbaar waren voor deze vervolgtrajecten.

René Maessen, Informatiemanager CRM:

"De KWD projectmanager hield te allen tijde de winkel goed op orde en zorgde voor de broodnodige rust in deze turbulente omgeving. Hij is gewoon iemand die je graag een project laat doen."