



## Optimale informatievoorziening bij Rabobank?

*Een schone taak voor de business informatiemangers!*

**De business informatiemanager (BIM) is een nieuwe rol binnen Rabobank Nederland. "Een nieuwe rol stelt je voor nieuwe uitdagingen", zegt Thijs Thurlings, manager van dit nieuwe team. "De business informatiemanager staat voor de schone taak opdrachtgevers te adviseren over de richting waarin de informatievoorziening zich moet ontwikkelen."**

Daarvoor is het van belang er achter te komen wat de opdrachtgever wil én wat de opdrachtnemer kan. En dat is meestal niet zo maar duidelijk. Thijs geeft aan: "Wat we vaak zien, is dat er veel visie is bij de business eenheden, maar dat het visies zijn van individuen. Het is dan zaak dat dit bij elkaar komt en dat er een gedragen, liefst eenduidige, visie wordt opgesteld. Een concrete visie die glashelder aangeeft wat een realistische ambitie is voor de komende drie jaar. En daar zit precies de uitdaging en toegevoegde waarde van het BIM-team!".

### Achtergrond

Rabobank Nederland heeft haar producten en diensten opgedeeld in een aantal domeinen, zoals sparen, betalen etc. Elk domein wordt ondersteund door een business informatiemanager. Het is zijn of haar verantwoordelijkheid om de bedrijfsdoelstellingen van de domeinen te ondersteunen met optimale informatievoorziening. Dit ligt per domein vast in een business informatieplan (BIP).

Zoals de individuele business informatiemanager verantwoordelijk is voor een optimale informatievoorziening in zijn business domein, zo is het BIM-team verantwoordelijk voor een optimale informatievoorziening bij de Rabobank. Dit vergt afstemming over de domeinen heen om te komen tot een optimaal rendement van investeringen in de informatievoorziening.

### Uitdagingen voor het BIM team

Maar hoe identificeer je nu op een slimme en gestructureerde manier en in een kort tijdsbestek de juiste informatiebehoefte van een domein? En welke oplossingen moeten er dan geleverd worden om die informatievoorziening

te verbeteren? En wat als ieder domein zijn eigen informatieplan heeft en er meerdere domeinen zijn, hoe ga je dan om met alle 'individuele' informatieplannen? Hoe investeer je nu slim als Rabobank?

"Synergio heeft in de afgelopen jaren de Rabobank regelmatig ondersteund in vergelijkbare trajecten waarin deze vragen aan de orde waren. Met de start van Informatiemanagement en de nieuwe rol van de business informatiemanager bleek al snel de behoefte om de kennis en ervaringen van Synergio te delen in het nieuwe team", vertelt Thijs Thurlings. "Wij hebben Synergio gevraagd de opgedane kennis en ervaring te bundelen in een training waarin we met elkaar snel op één niveau kunnen komen." Synergio heeft de training gecombineerd met persoonlijke begeleiding. Zo kan de BIM-er na de training het geleerde veilig en makkelijk toepassen in de dagelijkse praktijk en groeien in zijn 'nieuwe' rol. "Daarna moet het 'met losse handen'", geeft Thijs aan.

### Een concrete visie

Een cruciaal onderdeel van de training is het concreet maken van de visie. Synergio heeft

een werkwijze ontwikkeld waarmee in korte tijd de visie van een domein wordt vastgelegd en geconcretiseerd in duidelijke en realistische resultaatafspraken. En in de zogenaamde 'ambitiematrix' wordt in één overzicht duidelijk welke oplossingen bijdragen aan welke doelen.

Het concretiseren van een visie gebeurt in nauwe samenwerking met de business informatiemangers van het domein. De BIM's faciliteren hierbij workshops en zorgen voor een gestructureerde werkwijze en vastlegging. Een goede kwaliteit en gedragenheid van de geconcretiseerde visie is essentieel voor de BIM's. Deze informatie is cruciaal om een goed informatieplan op te stellen dat de juiste invulling geeft aan de informatievoorziening van het domein in de komende jaren. In een voor Rabobank op maat gemaakte training van zeven dagdelen worden de business informatiemangers door Synergio uitgerust met de juiste vaardigheden om deze rol zelfstandig uit te voeren.

### **De training**

Tijdens de eerste drie dagdelen wordt gewerkt aan het onder de knie krijgen van de vaardigheden om tot een geconcretiseerde en meetbare visie te komen. Ieder dagdeel is een prettige afwisseling van theorie, sprekende voorbeelden en vooral ook praktische oefeningen. Met als belangrijkste resultaat een antwoord op de vraag: "Hoe doe ik dit nu in de praktijk?".

In de dagdelen vier tot en met zes ervaar je 'in het echt' hoe je de werkwijze in zijn geheel doorloopt en wat erbij komt kijken om dit proces beheerst uit te voeren. Wat kun je als BIM-er beïnvloeden en wat zijn de Do's en Don'ts. Thijs is erg enthousiast: "In de sessies gaan we (ja, ik doe ook mee) ook onze eigen afdeling en doelstellingen gebruiken als oefenmateriaal. Dan snijdt het mes helemaal aan twee kanten: we leren technieken, vaardigheden en procesinterventies. We zijn als team aan de slag met de werkwijze en we kunnen de resultaten meteen gebruiken voor ons eigen jaarplan." En in het enthousiasme zijn we hierin zelfs nog een stapje verder gegaan. We hebben de doelstellingen van de afdeling BIM meetbaar gemaakt met indicatoren. Op basis hiervan kan Thijs op een objectieve manier aantonen wat de toegevoegde waarde is van het BIM team

voor Rabobank. De business informatie-managers weten exact wat er van hen verwacht wordt.

### **Beheren van het portfolio**

Het laatste dagdeel staat geheel in het teken van de synergie tussen de informatieplannen en hoe de BIM een afgestemd portfolio van informatieplannen optimaal kan samenstellen en beheren.

Hierbij maakt het BIM-team gebruik van een beperkt aantal criteria om de roadmap van de informatievoorziening bij Rabobank vorm te geven. De (informatievoorziening-) oplossingen voor Rabobank worden niet alleen beoordeeld op 'de beste koop', maar ook in hun samenhang op een juiste en realistische invulling van de informatievoorziening. En, niet geheel onbelangrijk: de domeinoverstijgende aanvullingen en verbeteringen in de informatievoorziening worden zo snel zichtbaar en kunnen beter op elkaar worden afgestemd. Veel efficiënter dus! BIM kan op deze manier als geen ander voor de gehele Rabobank komen tot een transparante en aantoonbare meerjarenagenda, waarbij de informatievoorziening optimaal wordt ingezet om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de Rabobank. Per release is duidelijk wat de bijdrage van de informatievoorziening is voor de business én ICT, inclusief de investeringen en risico's die hiervoor nodig zijn.

### **BIM als regisseur**

De training geeft de business informatie-managers belangrijke kennis en vaardigheden mee om de regierol voor een juiste invulling van de informatievoorziening bij Rabobank in te vullen. En met een concreet meetbaar gemaakte visie, een realistisch BIP en een meerjarenagenda heeft het BIM team drie belangrijke instrumenten in handen om de regierol concreet handen en voeten te geven. De BIM is niet alleen dé adviseur van de business of dé ICT expert, de BIM is tevens de regisseur die bepaalt wat de juiste invulling van de informatievoorziening is. De BIM kan continu aantoonbaar maken wanneer welke informatievoorziening op welk moment een substantiële bijdrage gaat leveren aan de doelstellingen van de business domeinen en ICT. En dit...is een schone taak voor de business informatiemanager!