

Document en Records Management als schakel in bedrijfsprocessen

DRM binnen ABN AMRO

september 2017
Marinja Ketelslegers
Productowner DRM

Agenda

- Ontwikkelingen om ons heen
- Organisatorische veranderingen
- De scope van Enterprise Content Management
- Veranderingen in functionaliteit en architectuur
- Uitdagingen

Ontwikkelingen dwingen ons te veranderen: van archief naar document en recordsmanagement

Snelle marktontwikkelingen...



Klantbehoeften

Klanten verwachten dat hun financiële dienstverlening altijd en overal beschikbaar is, daarom zet ABN vol in op online dienstverlening via alle digitale kanalen



Wetgeving

De hoeveelheid wetgeving op het gebied van dossiervorming en reproductie van klantdossiers neemt in snel tempo toe, en het toezicht op de naleving ervan wordt steeds strenger (MiFID, GDPR)



Technologie

Archiefstukken nemen steeds andere vormen aan, en bewegen mee met technologische ontwikkelingen op het gebied van informatie-uitwisseling (ook telefoongesprekken en chats bevatten informatie die we moeten bewaren)

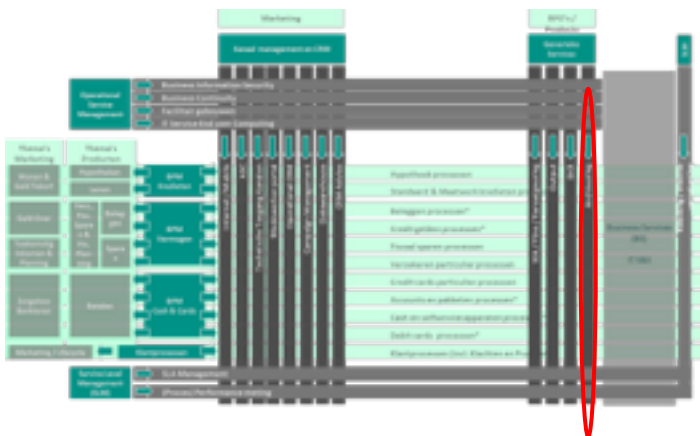
...vragen om nieuwe oplossingen

Klanten hebben steeds meer direct contact met systemen van de bank, waardoor het klantdossier in toenemende mate door de klant zelf wordt 'opgebouwd', zonder tussenkomst van een medewerker. Klanten willen zelf dat digitale dossier in kunnen zien.

Er worden doorlopend strengere eisen gesteld aan de terugvindbaarheid van de inhoud van het klantdossier (360 view, met 'druk op de knop') waardoor het digitaliseren en centraliseren van de opslag van informatie steeds belangrijker wordt

De hoeveelheid en veelsoortigheid aan informatie die ABN dient op te slaan als onderdeel van het klantdossier, neemt snel toe (telefoongesprekken, e-mails, sessie-logs), en de oplossingen die beschikbaar zijn in de markt spelen daar op in

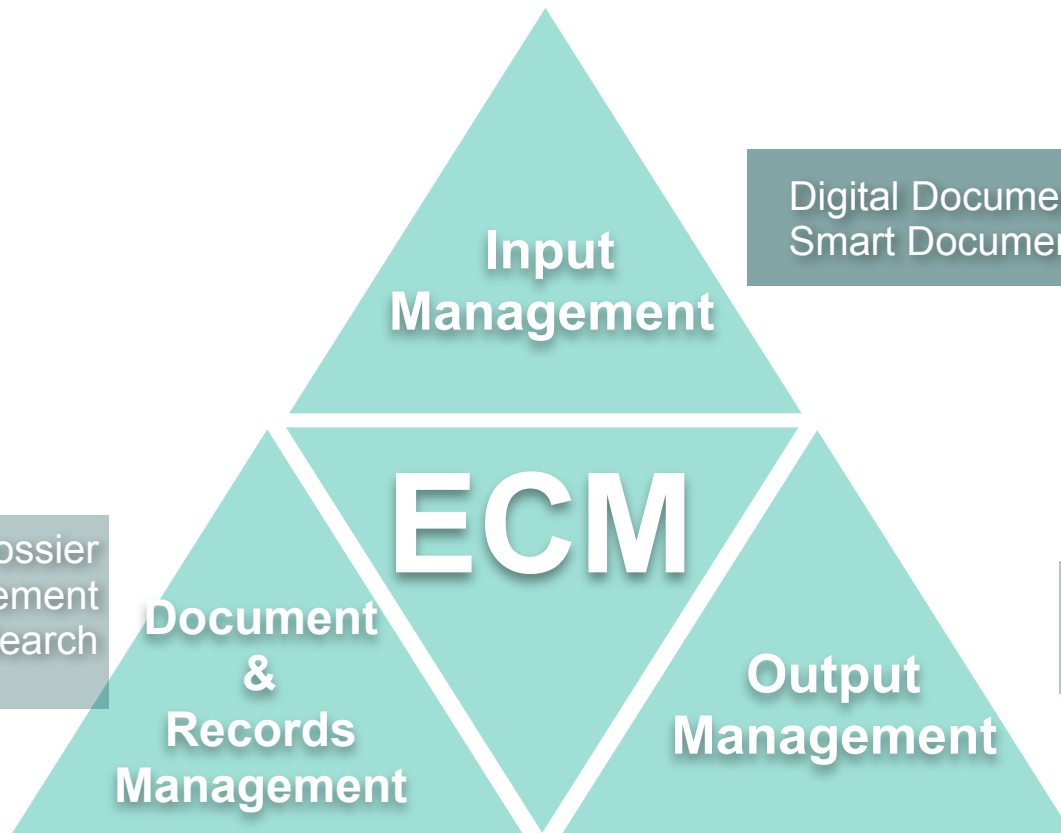
Organisatorisch: van reactieve service naar duidelijk plek in de business



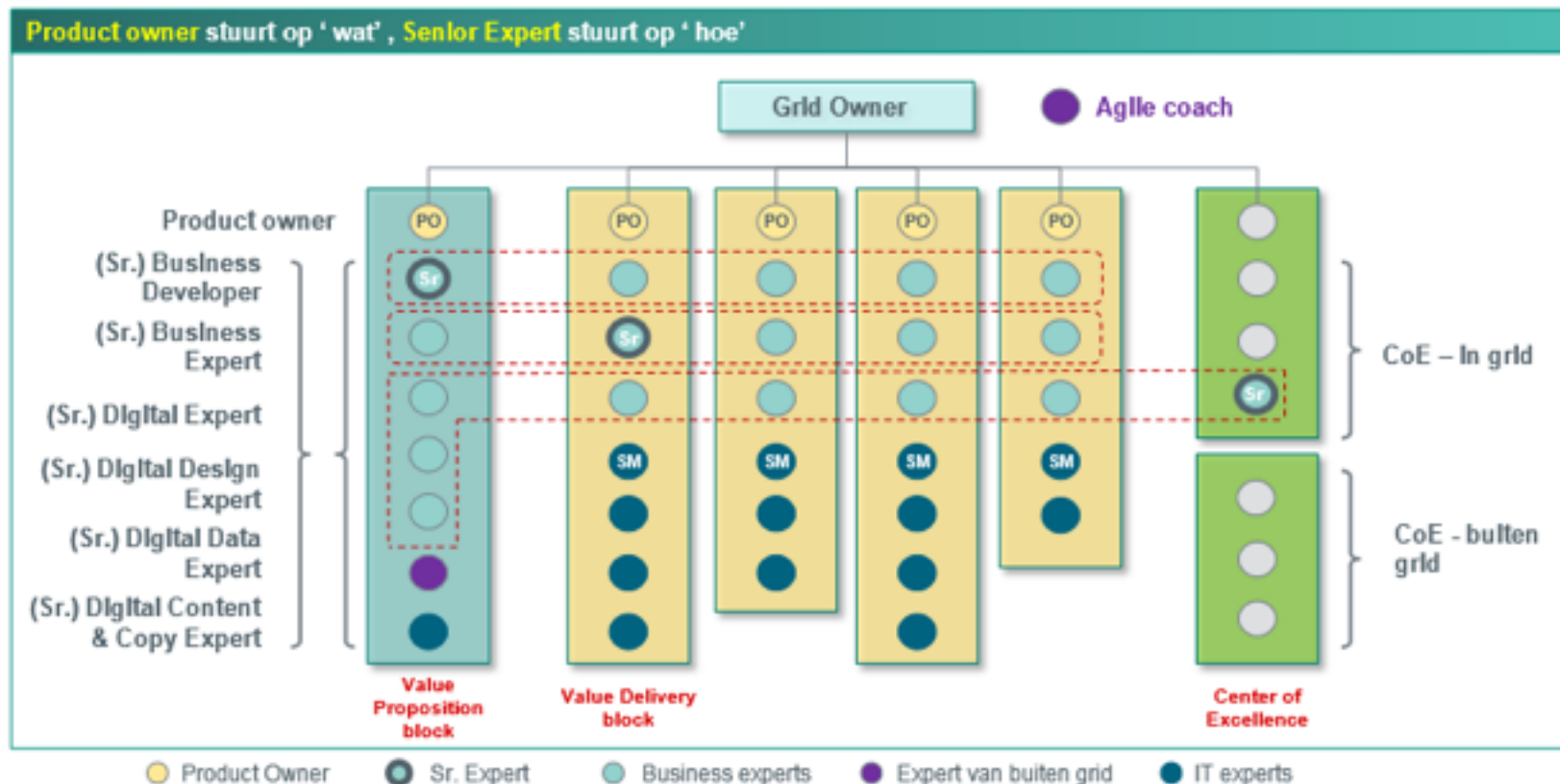
HOW: ABN AMRO Grid landscape



De scope van Enterprise Content Management

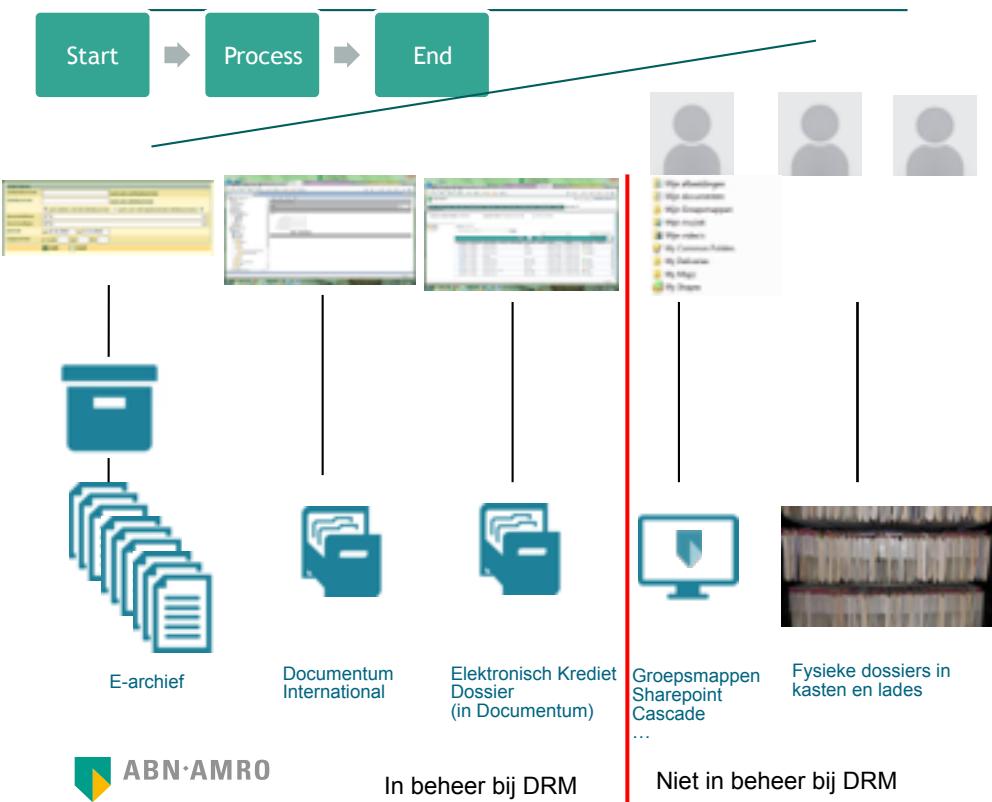


Organisatorisch: van volgend naar eigen volwaardig productmanagement



Veranderingen in functionaliteit en architectuur : van versnippering...

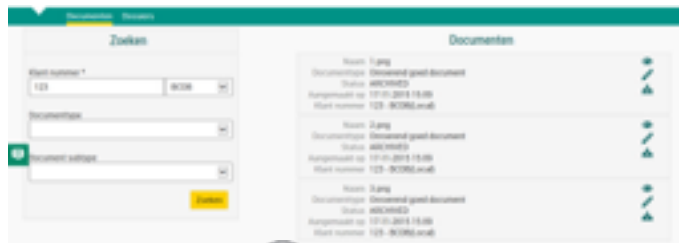
Schets huidige situatie



1. Er bestaan verschillende archiveringsoplossingen (klant-gerelateerd)
2. Iedere oplossing heeft zijn eigen toegangsscherm
3. Sommige oplossingen zijn gebonden aan een specifieke klantadministratie
4. Niet alle oplossingen zijn geschikt voor huidige eisen aan retentie
5. Oplossingen passen niet in de gewenste architectuur
6. 'Eigen' oplossingen voldoen niet aan eisen aan archieven (toegang, retentie)
7. Archiveren is gericht op documenten

... naar een centrale generieke oplossing

Concord: één scherm over alle achterliggende technische oplossingen heen



nuxeo



Diverse technische oplossingen voor het opslaan van de verschillende soorten records

Gebruikersscherm

Medewerkers - en op termijn ook klanten - hebben inzicht in de klantdossiers via één gebruikersvriendelijk scherm

IT Services

Documenten en informatie opgeslagen en opgezocht via 'IT services', waardoor de diversiteit en de complexiteit van de archiefsystemen niet zichtbaar is voor klanten, medewerkers of andere businessapplicaties.

Deze services (geautomatiseerde archiveringstaken) kunnen ook in processen worden ingebouwd. Is er geen geautomatiseerde procesondersteuning, dan wordt de oplossing stand alone gebruikt.

Applicaties

We realiseren een nieuw applicatielandschap, zodat alle klantdossiers op één centrale plek worden onderhouden, en dat voldoet aan de eisen van de business en de risicopartijen zoals;

- documenten opslaan in de context van het geleverde product (dossier)
- hergebruik van documenten
- naleven van bewaartermijnen
- het opslaan van verschillende soorten records zoals documenten, e-mails, telefoongesprekken, transacties, etc.

Uitdagingen

- Wat: Portfoliomanagement: onderhoud en architectuur versus nieuwe functionaliteit
- Wat: Portfoliomanagement: welke business line krijgt prioriteit
- Hoe: Wensen van gebruikers: generiek versus maatwerk
- Organisatie: Business processen moeten prioriteit geven aan het realiseren van aansluiting
-