

CONTINUE PROCESVERBETERING DANKZIJ CROWD SOURCING EN KENNISTECHNOLOGIE BIJ ABN AMRO

SOPSTORE VAN INFO SUPPORT MAAKT INTERACTIEVE KENNISDELING BIJ MEDEWERKERS MOGELIJK



Herman Mansveld, programmamanager bij ABN AMRO

De SopStore van ABN AMRO Bank N.V. ondersteunt medewerkers bij het doorlopen van vaste procedures (ook wel werkinstructies genoemd) met klanten. In de SopStore kunnen medewerkers zelf werkinstructies opstellen die veelal beter aansluiten bij de lokale omstandigheden dan centraal opgestelde instructies. Ook collega's kunnen deze instructies gebruiken en ze interactief van opmerkingen en tips voorzien: dit leidt uiteindelijk tot een verdere kwaliteitsverbetering.

De SopStore combineert de vakbekwaamheid en kennis van de medewerkers met kennistechnologie. Hij is bovendien een praktijkvoorbeeld van Continuïus Improvement. Herman Mansveld vertelt hoe het gelukt is "iets baanbrekends voor grote organisaties" tot stand te brengen. Een gesprek over een andere manier van denken, crowd sourcing en technieken van sociale media.

“Omarm de complexiteit”

Herman is bij ABN AMRO programmamanager bij TOPS, het organisatieonderdeel dat alle operationele processen faciliteert.

“Je ziet,” begint Herman het gesprek, “dat werkinstructies die op een hoofdkantoor zijn bedacht, niet altijd aansluiten bij de wensen en vragen van de individuele klant. Werkinstructies heten bij ons overigens ‘sops’ (standard operational procedures).” Om de klant toch optimaal van dienst te zijn gaan medewerkers “improviseren of ze gaan eigen werkinstructies volgen.”

Verdere standaardisering om de complexiteit van de dagelijkse praktijk te verminderen en aanscherping van werkinstructies blijken niet de weg te zijn om te voorkomen dat er geïmproviseerd moet worden. “Je moet de complexiteit juist omarmen. Je moet de vakbekwaamheid, ervaring en lokale kennis van je medewerkers gebruiken, niet beperken. Ons onderscheidend vermogen, het denken en werken vanuit het klantbelang, zit ‘m vandaag de dag in de dienstverlening.”

Onconventionele werkwijze

Deze visie verbond Herman met de snelle manier waarop apps worden ontwikkeld en zich verspreiden: het idee voor een SopStore was geboren. “De technologie om werkinstructies te modelleren hadden we al in huis, Match van Knowledge Values, dus het werd tijd Info Support eens te bellen voor de SopStore.”

Info Support is geen onbekende voor Herman. “Een bedrijf met veel slagkracht, dat alles levert wat het belooft. Het ademt totale professionaliteit uit. Hun knowNow-platform, een kennismanagementsysteem voor het delen van kennis binnen een organisatie, maakt crowd sourcing mogelijk.”

De eerste SopStore was binnen twee maanden klaar. “We werkten nogal onconventioneel,” vertelt Herman. “We hebben ons idee eigenlijk gewoon al doende in de praktijk gebracht. Op basis van minimale ontwerpen en eenvoudige schermontwerpen konden we al snel dingen laten zien.”

Na een zeer geslaagde test met zo'n 100 medewerkers en met 15 sops 'in store' ging de SopStore 'live' en groeide het aantal gebruikers “dankzij een fluistercampagne” in korte tijd naar zo'n 1.700.

SopStore

Sops zijn als het ware slimme vragenlijsten die de bankmedewerker op de snelste manier “en gegeven de situatie van de individuele klant” naar het einddoel van de procedure loodsen, “zoals een navigatiesysteem,” legt Herman uit.

Met Match kan iedereen een eenvoudige sop maken. “Dat hoeft maar een dag te kosten. In zo'n sop komen de kracht en kennis van de medewerkers samen.” In de 'redactie-omgeving' bekijkt de proceseigenaar of de sop geschikt is en geeft hij hem vrij – “na eventuele feedback en aanpassing” – en wordt de sop in de 'winkel' opgenomen.

Medewerkers kunnen “hun favoriete sops opslaan, reacties en tips geven op andere sops – ‘interactieve kennisdeling!’ – en bijvoorbeeld ook ‘liken’. We hebben ook checklists en filmpjes met uitleg over de werkwijze.” Dankzij de inzet van technieken van crowd sourcing en sociale media vinden medewerkers het leuk hun kennis te delen. KnowNow zorgt ervoor dat de sops goed worden gemanaged: “zij zijn eenvoudig te vinden, bij wijzigingen van een sop word je per mail geïnformeerd, je krijgt reacties en statistieken. En het wordt geen janboel, want op het platform is bekend wat we hebben en wie de proceseigenaren van de sops zijn.”

Continuous Delivery

Voor de SopStore is Continuous Delivery toegepast. Dit is een uitbreiding op 'agile' ontwikkelmethodieken, waarbij ontwikkeling, test en beheer in één team samenwerken; de methodiek is daarmee zeer geschikt een constante stroom van nieuwe functionaliteit aan een productieomgeving toe te voegen.

Herman: “Binnen twee maanden hadden we de eerste werkende versie gebouwd. Na de eerste positieve evaluatie voegden we er steeds nieuwe elementen aan toe. Ook de opname van een nieuwe sop is een uitbreiding van de store. Zie het als het direct uitrollen van een nieuwe release.”

Voor Herman was de samenwerking met Info Support er een “van oog en oor hebben voor elkaars kwaliteiten en ideeën en de wil om het voor elkaar te krijgen.” Het beheer van de SopStore “ligt bij hun, dan weten we dat de snelheid en veiligheid op orde zijn.”

**HERMAN MANSVELD OVER INFO SUPPORT:
“EEN BEDRIJF MET VEEL SLAGKRACHT, DAT ALLES LEVERT WAT HET
BELOOFT. HET ADEMT TOTALE PROFESSIONALITEIT UIT.”**