

Rabobank Persoonlijk Portaal: de ideale werkomgeving

Als één van de grootste financiële dienstverleners op de Nederlandse markt zette de Rabobank diverse intranetten voor interne communicatie en informatie-uitwisseling in. De meeste van deze domeinen waren gekoppeld aan specifieke afdelingen. Het gevolg was wel dat het voorkwam dat dezelfde informatie op meerdere plekken was opgeslagen. In navolging op positieve ervaringen met een eHR-portaalomgeving – een self-servicekanaal voor persoonlijke arbeidsvoorwaarden – startte de Rabobank het Persoonlijk Portaal-programma. Via deze bedrijfsbrede werkomgeving ontsluit de Rabobank op een geheel transparante wijze alle informatie en kennis die medewerkers kunnen inzetten voor de uitoefening van hun werk. Voor de ontwikkeling van Persoonlijk Portaal wordt gebruik gemaakt van IBM WebSphere-technologie en WebSphere Portal.

"De Rabobank heeft al in een vroeg stadium besloten internettoepassingen in te zetten om de bedrijfsprocessen te ondersteunen", zegt Cor Buseman, implementatiemanager van Rabobank ICT. "In eerste instantie hebben we een business case op het gebied van HR opgezet. Via het eHR-portaal faciliteert de Rabobank haar medewerkers op het gebied van arbeidsvoorwaarden. Door deze aanpak hebben medewerkers zelf het heft in handen. Diverse processen, variërend van vakantiedagenregistratie en het pc-privé-project tot en met de keuze van een lease-auto, kunnen in de toekomst volledig geautomatiseerd en centraal plaatsvinden. Dit leidt tot kosten- en tijdsbesparingen."

Na een pilot werden in de loop der tijd nieuwe versies van deze portal in gebruik genomen, met naast een groeiend aan-



tal gebruikers ook een groeiende functionaliteit.

Door de efficiencyvoordelen en kostenbesparingen die met het eHR-portaal gerealiseerd werden, groeide het besef dat deze aanpak ook op andere vlakken grote voordelen kon opleveren. Buseman: "Die gedachte was het idee achter de ontwikkeling van een Persoonlijk Portaal, een gepersonaliseerde werkomgeving. Via een persoonlijk startmenu heeft iedere medewerker toegang tot zijn of haar eigen werkomgeving met relevante

informatie, applicaties, kennis en nieuws. Op die manier kan een medewerker efficiënter en productiever functioneren en neemt de service aan de Rabobank-kliënten sterk toe."

Op functioneel vlak stelt de Rabobank twee hoofdeisen aan de inrichting van de portal. Vanwege de beheerbaarheid van de portal diende de personalisatie van de werkomgeving gebaseerd te zijn op centraal beheer. Een hypotheekadviseur heeft andere informatie en applicaties nodig dan een balie-medewerker. De tweede vereiste was dat medewerkers

het informatieaanbod zelf moesten kunnen aanpassen aan specifieke behoeften.

Toekomstvast

Voor de technische realisatie van de portal selecteerde de Rabobank IBM WebSphere als ontwikkelplatform en WebSphere Portal Server voor de integratie met de backend-systemen. In combinatie met de duidelijke WebSphere-strategie was dit de initiële reden voor deze keuze bij het eHR-traject. Buseman: "Onze ervaring met dit project benutten we bij de ontwikkeling van het Persoonlijk Portaal. Bovendien sloot WebSphere goed aan op onze basiseisen. Naast het centraal beheer van de rollen is er voldoende ruimte om het portaal in bepaalde mate te personaliseren. Verder is WebSphere geschikt voor een multi-channel-aanpak, waardoor de portal indien gewenst ook toegankelijk gemaakt kan worden met een mobiele telefoon via WAP, met een PDA of met voice-enabled-apparatuur. Dergelijke toepassingen zijn relatief eenvoudig te activeren. Dat geldt ook voor de toekomstige koppelingen met de diverse databases. Op dat vlak biedt WebSphere out-of-the-box portlets, zodat deze investering toekomstvast is."

Bij de ontwikkeling en ingebruikneming van het Persoonlijk Portaal kiest de Rabobank bewust voor een gefaseerde aanpak. De eerste pilot is uitgevoerd in samenwerking met Rabobank Rotterdam. Deze bank is ontstaan uit diverse fusies en omvat zo'n 400 medewerkers die actief zijn op 14 locaties. Buseman: "Binnen het Persoonlijk Portaal is een aantal domeinen ontworpen.

De overzichtelijke startpagina biedt onder andere lokaal nieuws, internetlinks en ruimte voor eigen voorkeuren. Het nieuwsdomein bevat algemene informatie. In het werkdomein hebben mede-



Musa Yildiz, IBM en Cor Buseman, Rabobank ICT

werkers toegang tot relevante werkprocessen. Het kennisdomein is nog niet actief, maar moet op termijn uitgroeien tot een virtueel kennisnet voor directe kennisuitwisseling. Uitgebreide zoekfunctionaliteit over de domeinen heen wordt al gerealiseerd. Het HR-gedeelte is volledig geënt op het eHR-portaal en het lokale domein biedt een actuele agenda, een overzicht van de lopende projecten, organisatie-informatie en een digitaal 'smoelenboek'. Vooral dit domein is in Rotterdam een groot suc-

ces en draagt structureel bij aan het optimaliseren van de communicatie binnen deze bank."

Mede op basis van de feedback en ervaringen met de pilot in Rotterdam wordt er nu een plan getrokken voor uitbreidingen en aanpassingen van de volgende versies. Daarmee is het Persoonlijk Portaal continu in ontwikkeling. In de komende versie, die in mei 2003 live gaat, wordt bijvoorbeeld het in eigen beheer ontwikkelde content-managementsysteem vervangen door een systeem van een derde partij. En in een latere versie wordt het kennisdomein verder ontwikkeld. Buseman: "Daarbij willen we de intern beschikbare kennis en expertise overzichtelijk presenteren en ontsluiten. Op die manier moeten virtuele netwerken over bepaalde deelgebieden ontstaan. Uiteindelijk willen we daar extra functionaliteit aanbieden door bijvoorbeeld directe communicatiemogelijkheden te faciliteren. Wellicht dat het ook mogelijk wordt om specifieke vragen van klanten direct te routeren naar een specialist, van wie op dat moment ook duidelijk is dat die persoon beschikbaar is. De keuze van de applicaties en het open karakter van dit platform maken dat we het Persoonlijk Portaal blijvend kunnen afstemmen op onze medewerkers en klanten." ■