



Een bank met ideeën

*Rabobank Nederland*

# AFSTUDEERSCRIPTIE

Proview, een blik op ICT-beheerdomeinen

Ron van de Laar, 2124746  
Bedrijfskundige Informatica

Zeist, 7 juni 2012



# Titelpagina

## Stagiair

Auteur Ron van de Laar  
Studentnummer 2124746  
E-mail [ron.vandelaar@student.fontys.nl](mailto:ron.vandelaar@student.fontys.nl)  
[ronvandelaar@gmail.com](mailto:ronvandelaar@gmail.com)

Mobiel 06 – 24 356 474  
Adres Albrechtveld 25, 2804WB, Gouda

Studierichting Bedrijfskundige informatica  
Stageperiode 13 februari – 3 juli 2012

## Rabobank Nederland

Postadres Postbus 17100, 3500HG, Utrecht  
Bezoekadres Laan van Eikenstein 9, 3705AR, Zeist  
Website [www.rabobank.nl](http://www.rabobank.nl)

### Opdrachtgever

Naam I. (Ingrid) Urlus  
E-mail [i.j.c.m.urlus@rn.rabobank.nl](mailto:i.j.c.m.urlus@rn.rabobank.nl)

### Bedrijfsbegeleider

Naam L. (Lucas) Visser  
E-mail [l.visser@rn.rabobank.nl](mailto:l.visser@rn.rabobank.nl)  
Mobiel 06 - 10 858 748

## Fontys Hogeschool ICT

Bezoekadres Rachelsmolen 1, 5612MA, Eindhoven  
Telefoon 087 787 72 99  
Website [www.fontys.nl](http://www.fontys.nl)

### Eerste assessor

### Tweede assessor

Naam J. (Jacqueline) van den Broek  
E-mail [jacqueline.vandenbroek@fontys.nl](mailto:jacqueline.vandenbroek@fontys.nl)

Getekend voor gezien door  
bedrijfsbegeleider:

Datum: 7 juni 2012

# Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie, welke is geschreven in het kader van het afstuderen van mijn opleiding bedrijfskundige informatica aan de Fontys Hogeschool te Eindhoven. In deze scriptie staat mijn afstudeeropdracht centraal.

Ik heb mijn afstudeeropdracht uitgevoerd bij Rabobank Nederland. Een organisatie waarbij ICT een grote rol speelt. Ik heb bij Rabobank Nederland een zeer leerzame periode gehad, waar ik heb kunnen werken aan mijn persoonlijke ontwikkeling en het ontwikkelen van mijn competenties.

Ik heb bij Rabobank Nederland een onderzoek uitgevoerd dat in het teken stond van de applicatie die Rabobank Nederland helpt ervoor te zorgen dat u niet voor een defecte of lege geldautomaat staat.

Binnen dit onderzoek is onderzocht bij welke afdeling de werkzaamheden rondom deze applicatie belegd behoren te worden. In de huidige situatie zijn deze werkzaamheden namelijk niet allemaal bij de gewenste afdeling belegd. Ook is er onderzoek gedaan naar de mogelijk gevolgen en is er een aanbeveling gedaan richting Rabobank Nederland.

In dit voorwoord wil ik graag van de gelegenheid gebruik maken om een aantal personen te bedanken voor hun inzet en ondersteuning tijdens mijn afstudeeropdracht. Als eerste wil ik mijn bedrijfsbegeleider Lucas Visser bedanken voor de ondersteuning en sturing gedurende mijn afstudeeropdracht. Daarnaast wil ik mijn docentbegeleider Jacqueline van den Broek bedanken voor haar betrokkenheid en ondersteuning.

Daarbij wens ik u veel plezier met het lezen van mijn afstudeerscriptie.

Ron van de Laar

# Versiebeheer

Versie	Toelichting	Datum
0.1	Opzet, grafische vormgeving en indeling	10 maart 2012
0.2	Opzet bedrijfsinformatie	13 maart 2012
0.3	Opzet overige hoofdstukken	17 mei 2012
0.31	Herschreven naar ik-vorm n.a.v. feedback stagebegeleider	25 mei 2012
0.4	Scriptie compleet uitgewerkt	4 juni 2012
0.5	Grammaticacontrole	6 juni 2012
1.0	Final	7 juni 2012

---

# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>6</b>
<b>Summary</b>	<b>8</b>
<b>Begrippenlijst</b>	<b>10</b>
<b>1. Inleiding</b>	<b>12</b>
<b>2. Rabobank</b>	<b>14</b>
1.1 Rabobank Nederland	
1.2 Groep ICT	
1.3 Beheer & Exploitatie	
1.4 Applicatie Service	
1.5 Betalen & Sparen	
<b>3. Opdracht</b>	<b>16</b>
3.1 Achtergrond en beginsituatie	
3.2 Gewenste eindsituatie	
3.3 Opdrachtomschrijving	
3.4 Hoofd- en deelvragen	
<b>4. Methoden &amp; Tools</b>	<b>20</b>
4.1 PRINCE2	
4.2 MoSCoW	
4.3 V2-methode	
4.4 Tienstappenplan	
<b>5. Oriëntatiefase</b>	<b>22</b>
5.1 Oriënterende interviews	
5.2 Analyse	
5.3 Project Initiation Document	
<b>6. Onderzoeksfase</b>	<b>24</b>
6.1 Informatieverzameling	
6.2 Het onderzoek	
<b>7. Implementatiefase</b>	<b>28</b>
7.1 Afronding	
<b>8. Conclusie</b>	<b>29</b>
<b>Evaluatie</b>	<b>30</b>
<b>Literatuurlijst</b>	<b>31</b>
<b>Bijlagen</b>	<b>32</b>





# Samenvatting

De afstudeeropdracht is uitgevoerd bij Rabobank Nederland. Rabobank Nederland is een financiële dienstverlener op gebied van bankieren, vermogensbeheer, leasing, verzekeringen en vastgoed. Binnen Rabobank Nederland is Groep ICT verantwoordelijk voor het operationeel houden van de ICT-omgeving. Applicatie Service is een afdeling die valt onder Groep ICT en is verantwoordelijk voor het operationeel houden van applicaties, waaronder Proview.

Voor applicaties bestaan er drie typen beheer, namelijk functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer. Bij Rabobank dient elk type beheer bij de gewenste afdeling uitgevoerd te worden. Voor de applicatie Proview is dit echter niet volgens de geldende regels ingericht en wordt het volledige beheer uitgevoerd bij één afdeling.

Als opdracht wordt er gevraagd om een advies te geven over de inrichting van het beheer van Proview, waarbij moet worden gekeken naar de bovenstaande drie typen beheer. Om tot een advies te kunnen komen, zal eerst de huidige situatie in kaart gebracht worden en zal vervolgens de gewenste situatie met de (mogelijke) gevolgen in kaart gebracht worden. Aan de hand van deze informatie zal er een advies uitgebracht kunnen worden naar Rabobank.

In de gewenste situatie zal het functioneel beheer van Proview uitgevoerd door de afdeling *Particulieren Betalen & Sparen*, het functioneel applicatiebeheer door *Applicatie Service Betalen & Sparen* en het technisch applicatiebeheer door *Applicatie Service TAB*.

Tijdens het onderzoek is een belangrijk bezwaar aan het licht gekomen van Proview versie 3.3, welke momenteel bij Rabobank wordt gebruikt. In deze versie is het nog niet mogelijk om toegangsprofielen te beheren voor het administrator programma voor Proview. Dit betekent dat bij toegang tot dit programma er geen beperkingen op te leggen zijn. Dit is een serieus probleem, omdat het niet de bedoeling is dat functioneel beheerders en technisch applicatiebeheerders toegang hebben tot alle

onderdelen van het administrator programma, maar wel toegang nodig hebben om hun werkzaamheden in de gewenste situatie uit te kunnen voeren. In de huidige versie lijkt dit probleem opgelost. Het administrator programma is onderdeel geworden van het monitorprogramma, waar wel toegangsprofielen in aan te maken zijn.

Een ander belangrijk punt dat is gevonden tijdens de gevolgenanalyse is dat er geen kennisbank aanwezig is met daarin bekende incidenten en de daarbij horende oplossingen. Een kennisbank is zeer gewenst, zodat het beheer eenvoudig overgenomen kan worden. Een bijkomstig voordeel van een kennisbank is dat de gemiddelde oplostijd van incidenten zal teruglopen. Bij een eerder voorgekomen incident zal de oplossing namelijk simpelweg op te zoeken zijn in plaats van dat het wiel opnieuw moet worden uitgevonden.

Naast de bovenstaande punten zijn er, tijdens de gevolgenanalyse, geen andere punten gevonden die een gevaar kunnen vormen tijdens de implementatie. De bovenstaande punten hoeven echter ook niet direct doorslag te geven om geen implementatie uit te voeren. Het is echter wel belangrijk dat hierover een overwogen beslissing wordt genomen.

Toch is de beste beslissing om de gevolgen preventief aan te pakken, zodat de implementatie snel en probleemloos kan verlopen. Echter kan er dus ook voor gekozen worden om de gevolgen te accepteren en de risico's die hierachter schuilen voor lief te nemen.





# Summary

The thesis was conducted at Rabobank the Netherlands. Rabobank the Netherlands is a financial service provider, specialized in banking, asset management, leasing, insurance and real estate. Group IT is a department of Rabobank the Netherlands, which is responsible for the continuous operation of the IT environment. Application Service is a department of Group IT and is responsible for the continuous operation of all applications within Rabobank the Netherlands, including Proview.

There are three types of application management: operational management, application management and technical management. All three types of application management are used within Rabobank and should be established for each application. For Proview not all three types of application management are established. The assignment is to give advice how this should be.

In the new situation, the operational management of Proview should be executed by the department *Private Payment & Savings*, the application management should be executed by the department *Application Services Payment & Savings* and the technical management should be executed by the department *Application Services TAB*.

During the research some important problems came up. The biggest concern is about the version of Proview that is in use by Rabobank. This version doesn't have the possibility to create access profiles for the administration panel. Which means that there can only be granted access to the whole administration panel, whilst most of the employees only need access to a part of the administration panel. So you don't want to grant them full access, because there is a lot of risk involved. In the current version of Proview, version 4.1, this problem seems to be solved. The administration panel is now part of the desktop, which does have the possibility to create access profiles.

Another important concern that was found during the research is that there is no knowledge base for known incidents and the associated solutions. A knowledge base helps the new employees by taking over the work. Another additional advantage of a knowledge base is that the average solution time will be reduced. Simply because the solution can be looked up, instead of reinventing the wheel.

Besides those points that are stated above, there are no other concerns found that might be a risk during the implementation. While you can do the implementation without solving the problems, it is the best decision to prevent all the risks that come with them, so the implementation can proceed smoothly without problems.



## Begrippenlijst

Begrip	Toelichting
Applicatie	Een applicatie is een computerprogramma
AS	Applicatie Service
ATM	Automated Teller Machine; Geldautomaat
B&E	Beheer & Exploitatie
CDS	Cash Deposit System
FAB	Functioneel Applicatie Beheer
fte	Fulltime-equivalent, één fte staat gelijk aan één voltijd bezetting
Functioneel applicatiebeheer	Functioneel applicatiebeheer houdt zich bezig met het in stand houden van bedrijfsapplicaties en gegevensverzamelingen van de organisatie.
Functioneel beheer	Functioneel beheer houdt zich bezig met het beheren van de informatievoorziening in een organisatie.
GEA	Geldautomaat
GICT	Groep ICT
MRA	Muntrolautomaat
OBS	Operations Betalen & Sparen
Open interviews	
PID	Project Initiation Document
POB	Productontwikkeling & Beheer
Proview	
RG	Rabobank Groep
RN	Rabobank Nederland
SBA	Sealbagautomaat
SLA	Service Level Agreement, is een type overeenkomst waarin afspraken staan tussen aanbieder en afnemer van een dienst of product.

SST	Self-service terminal
Systemen	Gekoppelde applicaties
TAB	Technisch Applicatie Beheer
Technisch applicatiebeheer	Technisch applicatiebeheer richt zich op het in stand houden, beheren en onderhoud van de IT-infrastructuur.
Tooling	Applicatie; Computerprogramma



## 1. Inleiding

Als u gaat pinnen bij een geldautomaat, wilt u natuurlijk niet voor een defecte of een lege geldautomaat staan. Proview is één van de applicaties die Rabobank helpt om dit te voorkomen. Proview is tevens de applicatie die centraal staat in de afstudeeropdracht.

Voor applicaties bestaan er drie typen beheer, namelijk functioneel beheer, functioneel applicatie beheer en technisch applicatiebeheer. Bij Rabobank dient elk type beheer bij de gewenste afdeling uitgevoerd te worden. Voor de applicatie Proview is dit echter niet ingericht en wordt het volledige beheer uitgevoerd bij één afdeling.

Als opdracht word er gevraagd wordt om een advies te geven over de inrichting van het beheer van Proview, waarbij moet worden gekeken naar de bovenstaande drie typen beheer. Om tot een advies te kunnen komen, zal eerst de huidige situatie in kaart gebracht worden, zal vervolgens de gewenste situatie met de (mogelijke) gevolgen in kaart te gebracht worden. Aan de hand van deze informatie zal er een advies uitgebracht kunnen worden naar Rabobank.

De opbouw van de scriptie is conform de richtlijnen van M. Plegt –

In Hoofdstuk 2 (Rabobank) is alle nodige informatie te vinden over Rabobank, het bedrijf waar de afstudeerstage is uitgevoerd.

In Hoofdstuk 3 (De Opdracht) worden alle details van de opdracht beschreven.

In Hoofdstuk 4 (Methoden & Tools) worden alle gebruikte methoden en tools beschreven met de daarbij horende verantwoording.

De volgende drie hoofdstukken gaan over de uitwerking van de opdracht. De inrichting van deze hoofdstukken is gebaseerd op het Tienstappenplan (TSP). Het TSP is een methode die erbij helpt om stap voor stap tot een goed afstudeerproject te komen. Het TSP bestaat uit drie fasen, namelijk de oriëntatie fase, de onderzoeksfase en de invoeringsfase.

In Hoofdstuk 5 (Oriëntatiefase ) wordt de opstart van het project beschreven. Het geeft aan wat de eerste stappen waren van het project.

In Hoofdstuk 6 (Onderzoeksfase) worden de gevonden resultaten en oplossingen beschreven.

In Hoofdstuk 7 (Invoeringsfase) wordt de afronding van het project beschreven.

In Hoofdstuk 8 (Conclusie) worden tot slot de conclusies uiteengezet.





## 2. Rabobank

Rabobank Groep (RG) is het centrale en overkoepelende orgaan van onder andere Rabobank Nederland (RN) en Rabobank International (RI). RG is een internationale financiële dienstverlener op het gebied van bankieren, vermogensbeheer, leasing, verzekeringen en vastgoed. RG is actief in 48 verschillende landen en heeft daarmee een personeelsbestand van 59.670 fte (fulltime-equivalent, één fte staat gelijk aan één voltijd bezetting). Hiermee bediend RG wereldwijd ongeveer 10 miljoen klanten en behoort daarmee tot de 30 grootste financiële instellingen ter wereld. Daarnaast staat RG op de achtste plaats in de ranglijst van veiligste banken van Global Finance.

### Geschiedenis

RG, ook wel bekend als “Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank” is in 1972 ontstaan door een fusie tussen de “Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Bank” en “Coöperatieve Centrale Boerenleenbank”. De bank gebruikte echter Rabobank als handelsnaam en sinds 1980 wordt de bank enkel nog aangeduid als Rabobank. De naam Rabobank is een combinatie van de eerste twee letters van “Raiffeisen” en “Boerenleenbank”.

#### 1.1 Rabobank Nederland

Rabobank Nederland (RN) is het centrale orgaan binnen Nederland. RN staat in dienst van de 141 lokale Rabobanken en groepsonderdelen. Zo houdt RN namens De Nederlandsche Bank toezicht op gebied van solvabiliteit (de verhouding binnen een organisatie tussen bezittingen en schulden), liquiditeit (de mate waarin een organisatie aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen) en administratieve organisatie (het geheel van organisatorische maatregelen binnen een organisatie) en vervult het enkele staffuncties voor zowel de lokale banken als RG. RN heeft hiervoor een personeelsbestand van ongeveer 6.400 fte.

#### 1.2 Groep ICT

Groep ICT (GICT) is onderdeel van RN en is verantwoordelijk voor het operationeel houden van de ICT-omgeving, om zo haar klanten (lokale Rabobanken en groepsonderdelen) zo effectief mogelijk te laten werken. Naast het operationeel houden van de ICT-omgeving, is GICT bezig met het continu verbeteren van de omgeving, om zo de effectiviteit te verhogen. GICT heeft hiervoor een personeelsbestand van ongeveer 3.000 fte.

#### 1.3 Beheer & Exploitatie

Beheer & Exploitatie (B&E) is verantwoordelijk voor het beheer van applicaties en de onderliggende ICT-infrastructuur voor RN en lokale Rabobanken.

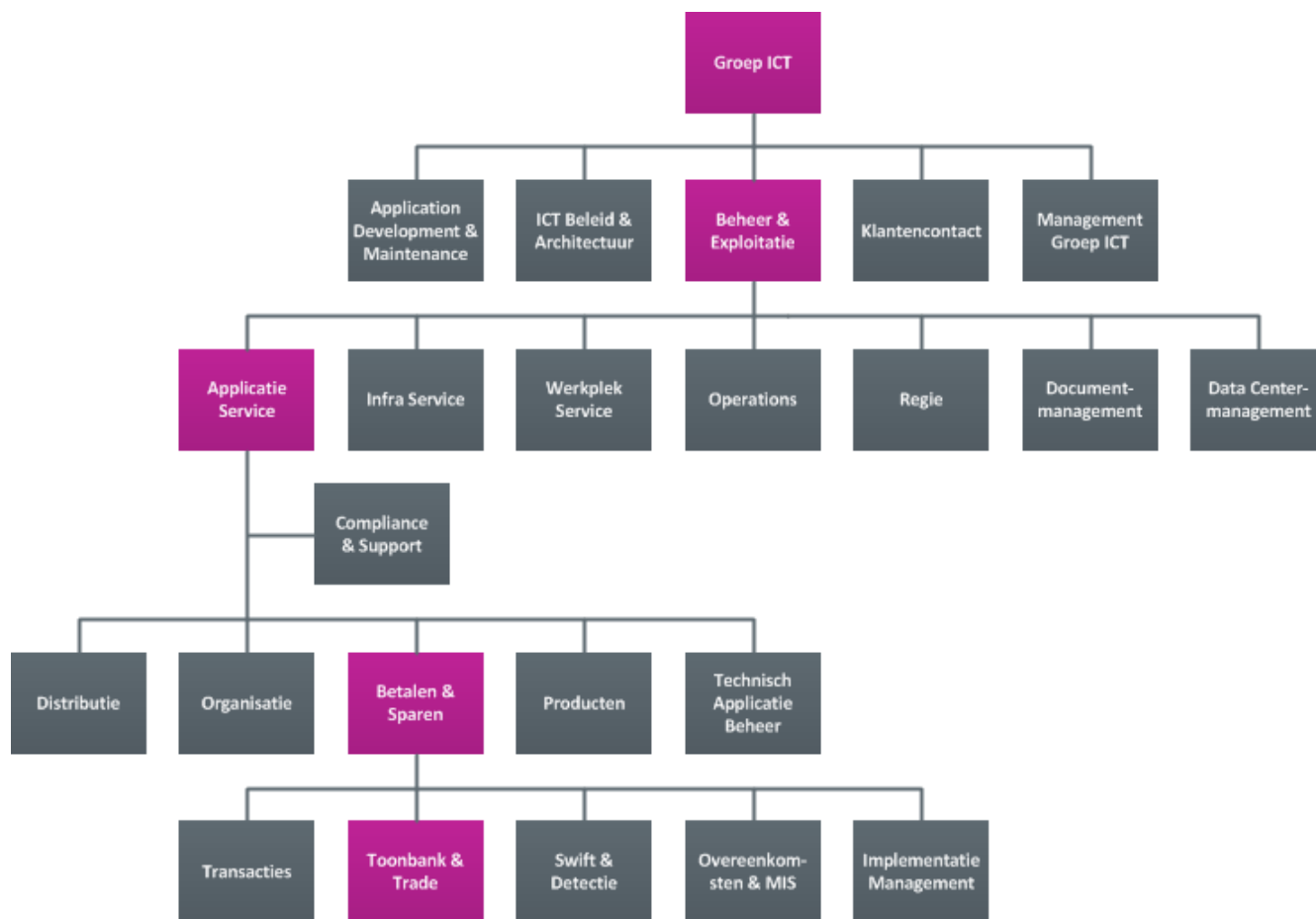
#### 1.4 Applicatie Service

Applicatie Service (AS) is het onderdeel van B&E dat verantwoordelijk is voor het operationeel blijven en het beheren van applicaties. AS heeft op dit moment ongeveer 400 applicaties in beheer, variërend van eenvoudige, tot uiterst complexe applicaties. AS is opgedeeld in domeinen op basis van applicatie-architectuur.

#### 1.5 Betalen & Sparen

Betalen & Sparen is één van de diverse domeinen die onder AS valt. Betalen & Sparen is verantwoordelijk voor het leveren van continuïteit en stabiliteit van applicaties die thuishoren in het domein Betalen en Sparen en is de afdeling waar de afstudeeropdracht is uitgevoerd.

Gezien de grootte van RG is er gekozen om het organogram vanaf GICT op te nemen.



Afbeelding 1: Organogram GICT

### 3. Opdracht

In dit hoofdstuk zullen alle details over mijn opdracht uiteengezet worden.

#### 3.1 Achtergrond en beginsituatie

Ongeveer 10 jaar geleden is er vanuit Rabobank besloten om een ATM monitoringtool in productie te nemen met als doel om de lokale Rabobanken te ontzorgen. Hierdoor hielden de medewerkers van de lokale Rabobanken meer tijd over voor hun klanten. Deze monitoringtool moest binnen het gestelde budget vallen en marktleider zijn in het segment. Vanuit Rabobank is er toen besloten om Proview in gebruik te nemen als monitoringtool.

Het volledige beheer van Proview is destijds belegd bij Bankhal (tegenwoordig AS Betalen & Sparen). Tijdens de inrichting van de scheiding tussen functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer bij Rabobank is de afdeling Bankhal hierin niet meegegaan en is het volledige beheer blijven liggen bij Bankhal. Tot op heden is deze scheiding nog altijd niet gerealiseerd.

Bij AS 3.1 is er meer nadruk gelegd op dit onderwerp en is de scheiding verplicht tussen FAB en TAB. Centraal in deze afspraak (AS 30) staat dat functioneel applicatiebeheerders niet meer op de servers dienen te komen.

Sinds kort maakt Proview ook deel uit van de betaalketen door het inzetten van Proview in het proces rondom het voormelden van sealbag stortingen. Hierdoor is Proview verschoven van monitorapplicatie naar businessapplicatie. Deze verschuiving heeft als gevolg dat het een vereiste is dat het FB van Proview wordt belegd binnen P Betalen & Sparen.

#### Wat is Proview?

Proview is software voor monitoring en administratie van selfservice systemen. Proview helpt Rabobank bij het monitoren van de bankhalapparaten die in het land staan. Proview heeft als doel op afstand de status van de diverse apparaten te kunnen beheren. Hiermee wil Rabobank de beschikbaarheid van deze apparaten verhogen.

#### Wat is voormelden van sealbag stortingen?

Rabobank geeft haar klanten de mogelijkheid om sealbag stortingen van te voren te melden via internetbankieren. Klanten krijgen hierdoor het voorgemelde bedrag bij storting dezelfde dag nog als voorboeking op hun rekening bijgeschreven.

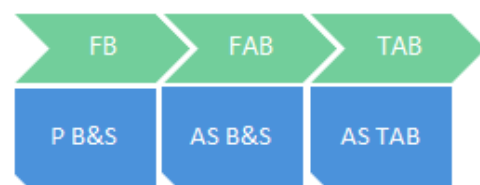
#### Wat is de taak van Proview hierin?

Proview staat geïnstalleerd op alle sealbag automaten en registreert onder andere als er een storting wordt gedaan. De gegevens van deze stortingen wordt doorgezet naar het volgende systeem, welke controleert of er een voormelding is gedaan via internetbankieren. In geval van voormelding zal het bedrag als voorboeking worden bijgeschreven op de rekening van de klant.

#### 3.2 Gewenste eindsituatie

Aan de hand van de beschreven beginsituatie en de problemen van deze situatie kan worden geschetst hoe de gewenste eindsituatie er uit hoort te zien.

In de gewenste eindsituatie zal het beheer rondom Proview voldoen aan de regels binnen Rabobank. Dit betekent dat het beheer is opgesplitst in functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer. Welke respectievelijk zullen worden belegd bij P Betalen & Sparen, AS Betalen & Sparen en AS TAB. Voor mijn afstudeerfase is een advies hierover gewenst.



Afbeelding 2: Beheer per afdeling

### 3.3 Opdrachtomschrijving

Bij de start van het project was de opdracht nog onduidelijk en breed omschreven. In de eerste weken van de afstudeerperiode was het zaak om deze opdracht duidelijk te definiëren en kaders op te stellen. Al snel werd duidelijk dat de opdracht een andere vorm zou krijgen.

#### 3.3.1 Initiële opdrachtomschrijving

Proview is software voor monitoring en administratie van selfservice systemen. Proview helpt Rabobank bij het monitoren van alle bankhalapparaten die in het land staan. Proview heeft als doel deze bankhalapparaten op afstand te kunnen beheren. Het oplossen van bepaalde problemen en het uitvoeren van software updates hoeft zo niet meer op locatie te gebeuren, maar kan op afstand met behulp van Proview worden uitgevoerd.

Binnen Rabobank loopt er een project dat kijkt naar outsourcing van het beheer van apparatuur. Aan de hand van dit project zal het gebruik van Proview veranderen, waardoor de vraag ligt of Proview wel de juiste tooling is en of we deze vanuit Rabobank voldoende benutten. Naast deze vraag moet er worden gekeken of het eigenaarschap en beheer van Proview terecht belegd is binnen AS Betalen & Sparen.

AS Betalen & Sparen is een afdeling binnen het onderdeel Beheer & Exploitatie die applicaties ondersteunt en primair verantwoordelijk is voor deze dienstverlening. Monitoring van systemen gebeurt over het algemeen bij andere afdelingen binnen het onderdeel Beheer & Exploitatie van Rabobank Nederland GICT.

Gevraagd wordt om over deze zaken advies te geven, waarbij het belangrijk is om te kijken wat er gebeurt binnen andere afdelingen.

#### Reden van verandering

In het eerste gesprek met een SLA manager, wie als tussenpersoon fungeert tussen AS Betalen & Sparen en P Betalen & Sparen, kwam naar voren dat er al was besloten om verder te gaan met Proview en dat het eigenaarschap binnen GICT zal blijven liggen.

Dit betekende dat de vragen die beantwoord diende te worden volgens de oorspronkelijke opdracht helemaal niet meer aan de orde waren. Tijdens dit gesprek is direct gekeken welke vragen

wel nog aan de orde waren omtrent Proview. Dit is waar de definitieve opdracht uit voort is gekomen.

#### 3.3.2 Definitieve opdrachtomschrijving

Binnen Rabobank is er meer nadruk gelegd op het scheiden van applicatiebeheer in functioneel- en technisch applicatiebeheer. Tot op heden voldoen verschillende applicaties binnen AS Betalen & Sparen niet aan deze eis. Proview is een van deze applicaties.

Daarnaast maakt Proview sinds korte tijd, door het inzetten van Proview in het proces rondom het voormelden van sealbag storingen, deel uit van de betaalketen. Hierdoor is Proview verschoven van monitorapplicatie naar businessapplicatie. Deze verschuiving heeft als gevolg dat het een vereiste is dat het FB van Proview wordt belegd binnen P Betalen & Sparen.

Gevraagd wordt om een advies te geven over het beheer van de applicatie Proview, waarbij moet worden gekeken naar de scheiding tussen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.

### 3.4 Hoofd- en deelvragen

Om het onderzoek in goede banen te leiden zijn er hoofd- en deelvragen opgesteld. Deze hoofd- en deelvragen zullen helpen om de juiste conclusies en aanbevelingen richting Rabobank te kunnen doen in het adviesrapport.

Aangezien de opdracht al een geschetste gewenste situatie heeft, is het niet de vraag hoe deze eruit ziet, maar hoe deze situatie gerealiseerd kan worden.

#### 3.4.1 Hoofdvraag

Hoe komt Rabobank Nederland van de huidige situatie tot de gewenste situatie en wat zijn de (mogelijke) gevolgen?

#### 3.4.2 Deelvragen

De deelvragen zijn onderverdeeld in verschillende categorieën om het onderzoek meer structuur te geven.

#### Achtergrondinformatie

- Wat is Proview?
- Wie zijn de betrokken partijen en wat is hun taak?
- Wat is het verschil tussen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer?

#### Huidige situatie

- Hoe ziet de huidige situatie eruit?
- Waarom bestaat deze situatie en wat is het probleem?

#### Gewenste situatie

- Hoe ziet de gewenste situatie eruit?
- Waarom wil Rabobank naar deze situatie?
- Wat zijn de gevolgen op gebied van budget en werkgelegenheid?
- Wat verwachten de afdelingen aan informatie te ontvangen van elkaar?



## 4. Methoden & Tools

### 4.1 PRINCE2

PRINCE staat voor Project In Controlled Environments en is een methode voor projectmanagement. Deze methode is de standaard binnen Rabobank en Fontys Hogeschool ICT voor projectmanagement, daarom is er besloten is om van PRINCE2 gebruik te maken.

In dit project is ervoor gekozen om enkel gebruik te maken van de Initiation fase. Deze fase heeft als doel om een goede fundering onder het project te leggen, waarbij het Project Initiation Document (PID) centraal staat. Het PID is opgenomen in Bijlage I en was voldoende om het project in goede banen te leiden.

### 4.2 MoSCoW

De MoSCoW-methode is een methode waarmee prioriteiten aan de eisen van een project kunnen worden aangebracht. Door het inzetten van deze methode kunnen de belangrijke zaken het eerst worden behandeld binnen het project, met het doel om zo aan de verwachtingen van de opdrachtgever te voldoen en teleurstellingen te voorkomen.

In dit project is MoSCoW gebruikt om prioriteiten toe te kennen aan onderdelen die terug dienen te komen in het adviesrapport. Dit zorgt ervoor dat de belangrijkste onderdelen, volgens de opdrachtgever, als eerste worden uitgevoerd. Hierdoor is de kans kleiner dat de opdrachtgever op het eind van de opdracht niet tevreden is met het resultaat.

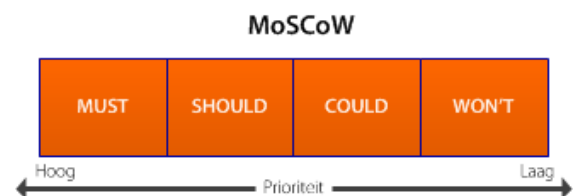
De prioritering die gehanteerd wordt binnen de MoSCoW methode ziet er als volgt uit:

**MUST:** deze eis moet in het eindresultaat terugkomen, zonder deze eis is het product niet bruikbaar.

**SHOULD:** deze eis is zeer gewenst, maar zonder is het product wel bruikbaar.

**COULD:** deze eis mag alleen aan bod komen als er tijd genoeg is.

**WON'T:** deze eis zal in dit project niet aan bod komen, maar kan in de toekomst bij een vervolgproject interessant zijn.



Afbeelding 3: MoSCoW-methode

### 4.3 V2-methode

De V2-methode is geschikt voor een breed scala aan projecten, waarbij het gaat om het verbeteren van het functioneren van een organisatie waarbij mens/machine een rol spelen. Deze methode is een verzameling van methoden en technieken, waarbij het aan de gebruiker wordt overgelaten te selecteren wat er nodig is.



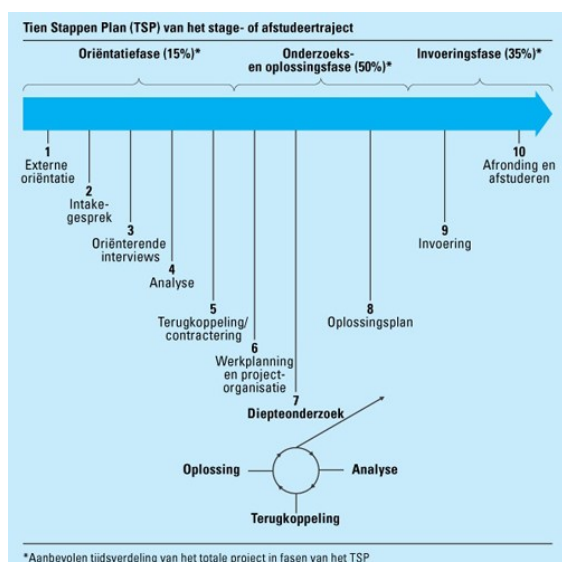
#### 4.4 Tienstappenplan

Het tienstappenplan is een methode om grip te houden op het afstudeerproject. Het tienstappenplan maakt het begeleiden van het afstudeerproject effectiever en staat om deze reden centraal bij het afstuderen bij Fontys Hogeschool ICT. Het Tienstappenplan bestaat uit 3 fases:

Oriëntatiefase

Onderzoeks- en oplossingsfase

Invoeringsfase



Afbeelding 4: Tienstappenplan

De fases van dit project zijn afgeleid van het tienstappenplan. Bij het tienstappenplan zijn checklists welke helpen bij de uitvoering van de afstudeeropdracht. Door gebruik te maken van deze checklist is ervoor gezorgd dat er de diepte is ingegaan. De fases van het tienstappenplan zullen ook leidend zijn in het vervolg van de scriptie.

## 5. Oriëntatiefase

De eerste fase van het tienstappenplan is de oriëntatiefase. Deze fase is een brede oriëntatie die zich richt op aspecten als de bedrijfscultuur, het probleem met de context, het draagvlak binnen de organisatie en de omvang van het werk. Het resultaat van de oriëntatie fase is het PID, dat dient als contract tussen opdrachtgever en stagiair.

### 5.1 Oriënterende interviews

In het begin van mijn afstudeerstage was de opdracht onduidelijk. Het duidelijk krijgen van deze opdracht stond in het begin van de stage centraal. Hiervoor heb ik oriënterende interviews gehouden met de bedrijfsbegeleider en overige betrokken medewerkers.

Aan de hand van interviews en de vacaturebeschrijving is de eerste opdrachtformulering tot stand gekomen. Om te controleren of deze opdrachtformulering daadwerkelijk de opdracht zou kunnen zijn, heb ik een oriënterend interview gepland met Arnold Groot Koerkamp.

#### Arnold Groot Koerkamp

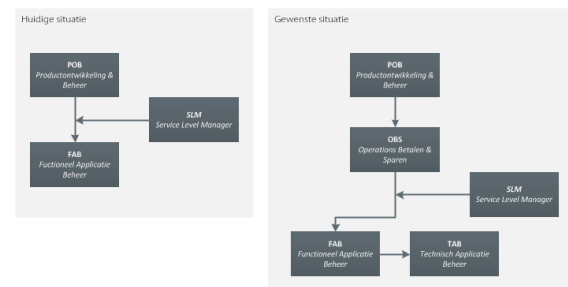
Arnold Groot Koerkamp is een SLA manager en onderhoudt de afspraken tussen opdrachtgever (P Betalen & Sparen) en uitvoerder (AS Betalen & Sparen) op gebied van Provieuw. Arnold spreekt hierdoor met beide partijen en weet dus als geen ander welke vragen er spelen op het gebied van Provieuw.

In het oriënterende interview met Arnold werd al snel duidelijk dat de opdracht in deze vorm geen stand zou houden. In een recentelijk business-overleg was er namelijk besloten dat Rabobank de aankomende jaren verder zou gaan met Provieuw en dat het eigenaarschap van Provieuw binnen GICT zou blijven liggen. Dit zijn antwoorden op vragen die eigenlijk onderzocht diende te worden volgens de opdracht.

In dit interview heb ik ook gevraagd naar de huidige problemen op gebied van Provieuw. Dit heeft echter niet kunnen leiden tot een nieuwe opdrachtformulering.

#### Lucas Visser

Als bedrijfsbegeleider was Lucas Visser belangrijk bij de herformulering van de opdracht. In een voortgangsbespreking werd de opdracht kort beschreven aan de hand van een schets van de huidige- en de gewenste situatie.



Afbeelding 5: Situatieschetsen

### 5.2 Analyse

Na het ontvangen van deze schetsen was het van belang om deze uit te werken in een nieuwe opdrachtschrijving. Hiervoor heb ik wederom interviews gehouden met medewerkers. Deze interviews hadden als doel om antwoord te krijgen op de volgende twee vragen:

1. Hoe ziet de huidige situatie eruit en waarom?
2. Hoe ziet de gewenste situatie eruit en waarom?

De antwoorden op deze vragen geven inzicht in de aanleiding en het probleem van de opdracht (probleem analyse). Door dit duidelijk te hebben kan worden gecontroleerd of de opdracht daadwerkelijk het probleem oplost of dat het nog bijgestuurd dient te worden. Het resultaat hiervan is de achtergrondinformatie en beginsituatie en definitieve opdrachtschrijving in respectievelijk hoofdstuk 3.1 en hoofdstuk 3.3.2.

### 5.3 Project Initiation Document

Naast de opdrachtdefinitie wordt er in het PID aandacht besteed aan het managen van de opdracht en dient het als een contract tussen de opdrachtgever en de stagiair. Nadat er een handtekening onder het contract is gezet, begint de onderzoeksfase.



## 6. Onderzoeksfase

In de onderzoeksfase vindt de uitvoering van de gecontracteerde opdracht plaats. In deze fase heb ik meerdere onderzoeksmethoden toegepast om tot het gewenste resultaat te komen, welke is vastgelegd in het PID. Het resultaat van de onderzoeksfase is het adviesrapport, waarin antwoord op de onderzoeksvraag wordt gegeven en een aanbeveling wordt gedaan richting de opdrachtgever.

### 6.1 Informatieverzameling

Door middel van literatuurstudie, documentatiestudie en interviews heb ik alle benodigde informatie verzameld.

#### 6.1.1 Literatuurstudie

Literatuurstudie werd pas van waarde geschat na de verschuiving van de opdracht en toen duidelijk werd dat het ging om het scheiden van het beheer rondom Proview. Eerder dacht ik dat alle informatie enkel aanwezig zou zijn binnen Rabobank. Literatuurstudie heeft uiteindelijk een belangrijke rol gespeeld in het uiteenzetten van de begrippen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.

#### 6.1.2 Documentatiestudie

Naast beschikbare literatuur over het onderwerp heb ik gekeken welke documentatie aanwezig was binnen Rabobank. Proview had te maken met achterstallige documentatie, waardoor er maar een beperkte documentatiestudie mogelijk was.

#### 6.1.3 Interviews

De belangrijkste vorm van informatieverzameling waren de interviews. Werknemers zijn een bron van kennis en ervaring welke je nooit moet onderschatten. In een opdracht waarbij vooral gekeken wordt hoe het volgens de standaard van een bedrijf moet, zal ik deze informatie van binnen uit moeten verzamelen. Interviews zijn hiervoor een zeer geschikte methode.

### 6.2 Het onderzoek

Het onderzoek is gefaseerd uitgevoerd aan de hand van de categorieën van de deelvragen. Ik ben begonnen met het verzamelen van de achtergrondinformatie. Deze informatie heeft een grote rol gespeeld bij het uitwerken van de opdracht en het was daarom belangrijk om dit zo vroeg mogelijk uit te voeren.

#### 6.2.1 Achtergrondinformatie

Het verzamelen van de achtergrondinformatie begint in principe bij de oriëntatiefase, er is immers een bepaald niveau van achtergrond benodigd om de opdracht te beschrijven en begrijpen.

Tijdens het verzamelen van de achtergrondinformatie werd snel duidelijk dat het verzamelen van informatie niet eenvoudig was bij Rabobank. De benodigde informatie zit veelal breed verspreid binnen de Rabobank. Zonder de juiste connecties is het daardoor erg lastig om de juiste personen te vinden. Vooral aangezien in dit geval de personen verspreid zaten over meerdere vestigingen van Rabobank.

Bij het verzamelen van de achtergrondinformatie was dit echter maar beperkt aan de orde. De meeste achtergrondinformatie was namelijk gewoon aanwezig bij de afdeling waar de opdracht werd uitgevoerd. Het grootste knelpunt in deze fase was om de juiste persoon te vinden die kon vertellen wat functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer is volgens het beleid van de Rabobank.

Aangezien het beheer van Proview volgens dit beleid ingericht dient te worden, was dit knelpunt een groot probleem. Na meerdere malen van het kastje naar de muur te zijn gestuurd, heb ik besloten om literatuur te gebruiken bij het onderscheid tussen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer. Indien zou blijken dat het beleid van Rabobank sterk afwijkt van de literatuur, kon dit in een later stadium nog worden aangepast.

### 6.2.2 Huidige situatie

Deze fase van het onderzoek heeft de minste tijd in beslag genomen. De schets van de huidige situatie laat duidelijk zien dat het volledige beheer van Proview is belegd binnen AS Betalen & Sparen. De enige vraag die overbleef was waarom deze situatie bestaat en waarom het niet is ingericht volgens het beleid van de Rabobank.

Tijdens de open interviews kwam naar voren dat dit kwam omdat het eerder simpelweg niet noodzakelijk was. Gezien het imago van Proview als monitorapplicatie werd er niet naar om gekeken. Nu Proview onderdeel is geworden van de betaalketen en daardoor is verschoven naar een businessapplicatie, werden de regels opeens ook vanzelfsprekend voor Proview. Later in dit onderzoek werd echter duidelijk dat deze verschuiving niets te maken had met de scheiding tussen functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer, maar enkel dat het functioneel beheer en -eigenaarschap belegd dienen te zijn bij de afdeling P Betalen & Sparen

Om de reden te achterhalen waarom het functionele- en technische applicatiebeheer niet gescheiden is van Proview, heb ik meerdere interviews gehouden. Hier kwam het volgende resultaat uit: Ongeveer tien jaar geleden is Proview in gebruik genomen door de Rabobank. Tien jaar geleden was er nog geen scheiding tussen functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer bij Rabobank. Tijdens de introductie van deze scheiding is de afdeling AS Betalen & Sparen, vanwege de omvang, niet opgesplitst. Hierdoor is zowel het functionele- als het technische applicatiebeheer tot op heden blijven liggen bij AS Betalen & Sparen. In een recentelijk overleg van Applicatie Service is besloten om meer aandacht te schenken aan de scheiding tussen functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer. Hierdoor is de vraag vanuit AS Betalen & Sparen ontstaan om dit in te richten voor Proview.

### 6.2.3 Gewenste situatie

Nadat ik de huidige situatie in kaart had gebracht, ben ik begonnen met het onderzoek naar de gewenste situatie. Bij het in kaart brengen van de gewenste situatie waren de resultaten van het onderzoek naar de achtergrondinformatie van grote waarde.

Als eerste heb ik samen met de Proview-experts alle werkzaamheden rondom Proview in kaart gebracht. Aangezien in de huidige situatie alle werkzaamheden belegd zijn bij AS Betalen & Sparen, was het geen probleem om de juiste mensen bij elkaar te krijgen. Deze lijst van werkzaamheden was de basis van mijn opdracht, aangezien deze moeten worden opgesplitst in functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer.

Oorspronkelijk had ik besloten om deze scheiding in te richten volgens de richtlijnen van de Rabobank, echter bleek het, zoals ik heb beschreven in hoofdstuk 5.2.1, enorm lastig om de juiste personen te vinden die mij deze richtlijnen konden vertellen. Na een maand van contactpersoon naar contactpersoon te zijn verwezen, heb ik uiteindelijk een gesprek kunnen inplannen met twee werknemers die bezig waren met dit onderwerp en mij hier meer over konden vertellen.

Aan de hand van de uitgevoerde literatuurstudie, de richtlijnen van Rabobank en input van Proview-experts zijn de werkzaamheden opgesplitst. De bedoeling was om ook de werknemers van de overige betrokken afdelingen te betrekken bij de indeling, echter wegens het verlies aan tijd tijdens de onderzoeksperiode is besloten om het te houden bij het bovenstaande.

Om een goed overwogen advies uit te kunnen brengen naar de Rabobank was het ook noodzakelijk om de (mogelijke) gevolgen van deze verandering in kaart te brengen.

#### 6.2.4 Gevolgen

Tijdens gesprekken met Proview-experts kwam een belangrijke beperking van Proview naar boven. Rabobank maakt in de huidige situatie nog gebruik van versie 3.3. In deze versie is het nog niet mogelijk om toegangsprofielen te beheren voor het administrator programma voor Proview. Dit betekent dat bij toegang tot dit programma er geen beperkingen op te leggen zijn. Dit is een serieus probleem, omdat het niet de bedoeling is dat functioneel beheerders en technisch applicatiebeheerders toegang hebben tot alle onderdelen van het administrator programma, maar wel toegang nodig hebben om hun werkzaamheden in de gewenste situatie uit te kunnen voeren.

In de huidige versie van Proview (4.1) lijkt dit probleem opgelost te zijn. Het administrator programma is geen lost programma meer, maar is onderdeel geworden van Proview Desktop. In Proview Desktop kunnen wel toegangsprofielen worden aangemaakt en hiermee zou het probleem opgelost kunnen worden.

Om te controleren of dit probleem daadwerkelijk opgelost zou zijn met de nieuwe versie van Proview is er contact opgenomen met de leverancier van Proview. Via de mail is er eerst gevraagd naar de changelog (logboek van wijzigingen) van de nieuwe versie. Deze changelog was echter niet gedetailleerd genoeg om antwoord te kunnen geven op de vraag. Uiteindelijk is er geprobeerd om met werknemers met technische kennis van Proview van de leverancier van Proview in contact te komen. Zowel via de mail, als via de contactpersoon binnen Rabobank is dit niet gelukt en is het nog steeds niet zeker dat de nieuwe versie die probleem op zou lossen.

#### Documentatie

De werkzaamheden van Proview zullen in de gewenste situatie door andere werknemers uitgevoerd gaan worden. Deze werknemers zijn nog niet eerder in aanraking gekomen met Proview en kennen dus ook niet de werking van

dit systeem. Hiervoor is het van belang dat de documentatie volledig en te begrijpen is.

Om te controleren of de documentatie volledig en te begrijpen is heb ik deze doorgenomen. Wat opviel bij het doornemen van de documentatie was dat ze bij de Rabobank de laatste tijd druk bezig zijn geweest om achterstallige documentatie van Proview weg te werken. Hierdoor is de aanwezig documentatie goed up to date, echter mist er wel een essentieel onderdeel in de documentatie, namelijk een document of een database met alle veel voorkomende incidenten met de daarbij horende oplossingen (knowledge base). Met behulp van een knowledge base kunnen de werkzaamheden eenvoudig worden overgenomen.

#### Rapportages

Aangezien er in de gewenste situatie meerdere afdelingen worden betrokken bij Proview, heb ik ook gekeken wat het gevolg hiervan is voor de rapportages. Hiervoor heb ik een gesprek gehouden met een Proview-expert.

In dit gesprek kwam naar voren dat er niks zal veranderen in de gewenste situatie. De rapportages zijn geautomatiseerd en er hoeft daardoor niet handmatig naar elkaar te worden gerapporteerd. Alle gewenste rapportages worden daardoor ontvangen door de gewenste partij.

#### Werkgelegenheid

Binnen een grote organisatie als Rabobank heeft een verandering als deze niet direct invloed op de werkgelegenheid. De enige verandering die het met zich mee zal brengen is dat FAB weer andere werkzaamheden in de plaats zal krijgen op ten duur. Banen van werknemers zullen dus niet in gevaar zijn.

In het adviesrapport zijn nog meer gevolgen opgenomen en is te vinden als bijlage B van deze scriptie.





## 7. Implementatiefase

De implementatiefase, ofwel de invoeringsfase is de laatste fase van het tienstappenplan. Het is de bedoeling om in de twee voorgaande fasen al rekening te houden met de implementatie, zodat het project meer kans heeft op slagen.

### 7.1 Afronding

De implementatiefase van mijn project is heel anders als je van te voren zou verwachten van een implementatiefase. Het adviesrapport was mijn eindrapport van mijn afstudeeropdracht en er vindt geen implementatie van mijn advies plaats tijdens mijn stage. Binnen een organisatie als Rabobank is dit door de grootte en hiërarchie simpelweg niet mogelijk. Toch heeft elk project een implementatiefase, waarin de afronding van het project plaatsvindt.

De invoering van mijn project is dan ook het overhandigen van mijn adviesrapport aan de juiste mensen binnen Rabobank, zodat dit in de nabije toekomst kan worden opgepakt. Zo zal het adviesrapport ten minste aan de volgende personen of afdelingen worden overgedragen:

- Lucas Visser
- AS Betalen & Sparen
- Thierry Reusink

#### 7.1.1 Implementatie

Tijdens de onderzoeksfase is er bewust voor gekozen om rekening te houden met een toekomstige implementatie, ook al zal deze niet worden uitgevoerd tijdens mijn afstudeerstage. Zo heb ik gekeken naar de mogelijke gevolgen die deze implementatie met zich mee kan brengen. Door dit in kaart te brengen kan een goed overwogen beslissing worden genomen of het verstandig is om te implementeren. Ook kunnen ze doordat ze de gevolgen in kaart hebben proactief reageren op deze gevolgen.

## 8. Conclusie

In de voorgaande hoofdstukken is beschreven wat de opdracht is (hoofdstuk 3), welke methoden en tools zijn gebruikt (hoofdstuk 4), en in de hoofdstukken die daarop volgde is de uitvoering van de opdracht beschreven (hoofdstukken 5-7). In dit hoofdstuk zullen de conclusies uiteengezet worden.

Het is binnen de Rabobank belangrijk om te voldoen aan de regels die gelden binnen de Rabobank. Voor Proview dient het beheer opgesplitst te worden in de drie typen beheer en deze dienen belegd te worden bij de juiste afdeling. Deze situatie is enkel op één manier in te richten en is opgenomen in het adviesrapport. Een verandering als deze brengt natuurlijk ook gevolgen met zich mee.

Tijdens het onderzoek is een belangrijk bezwaar aan het licht gekomen van Proview versie 3.3, welke momenteel bij Rabobank wordt gebruikt. In deze versie is het nog niet mogelijk om toegangsprofielen te beheren voor het administrator programma voor Proview. Dit betekent dat bij toegang tot dit programma er geen beperkingen op te leggen zijn. Dit is een serieus probleem, omdat het niet de bedoeling is dat functioneel beheerders en technisch applicatiebeheerders toegang hebben tot alle

onderdelen van het administrator programma, maar wel toegang nodig hebben om hun werkzaamheden in de gewenste situatie uit te kunnen voeren. In de huidige versie lijkt dit probleem opgelost. Het administrator programma is onderdeel geworden van het monitorprogramma, waar wel toegangsprofielen in aan te maken zijn.

Een ander belangrijk punt dat is gevonden tijdens de gevolgenanalyse is dat er geen kennisbank aanwezig is met daarin bekende incidenten en de daarbij horende oplossingen. Een kennisbank is zeer gewenst, zodat het beheer eenvoudig overgenomen kan worden. Een bijkomstig voordeel van een kennisbank is dat de gemiddelde oplostijd van incidenten zal teruglopen. Bij een eerder voorgekomen incident zal de oplossing namelijk simpelweg op te zoeken zijn in plaats van dat het wiel opnieuw moet worden uitgevonden.

Naast de bovenstaande punten zijn er, tijdens de gevolgenanalyse, geen andere punten gevonden die een gevaar kunnen vormen tijdens de implementatie. De bovenstaande punten hoeven echter ook niet direct doorslag te geven om geen implementatie uit te voeren. Het is echter wel belangrijk dat hierover een overwogen beslissing wordt genomen.

Toch is de beste beslissing om de gevolgen preventief aan te pakken, zodat de implementatie snel en probleemloos kan verlopen. Echter kan er dus ook voor gekozen worden om de gevolgen te accepteren en de risico's die hierachter schuilen voor lief te nemen.

## Evaluatie

In dit hoofdstuk zal ik terugblikken op mijn afstudeerstage. Ik zal reflecteren op mijn eigen functioneren en op de ervaringen die ik heb opgedaan tijdens mijn afstudeerstage.

### Lucas Visser

Lucas Visser heeft mij vanuit Rabobank begeleid en heeft hierin voor zichzelf een duidelijke rol gekozen. Lucas heeft er namelijk voor gekozen om tijdens mijn stage mij zoveel mogelijk alles zelf uit te laten zoeken. Hierdoor werd ik gedwongen om uit mijn comfortzone te stappen en op avontuur te gaan binnen de Rabobank.

Deze beslissing van Lucas is mijn goed bevallen. Ik heb hierdoor extra veel kunnen leren van mijn afstudeerstage bij Rabobank. Natuurlijk heeft het ook nadelen gehad dat ik alles zelf het moeten uitzoeken. Het verzamelen van alle informatie ging moeizamer dan verwacht, waardoor hier veel tijd in is gaan zitten.

### Fontys Hogeschool ICT

Vanuit Fontys Hogeschool ICT had ik begeleiding van Jacqueline van den Broek. Deze begeleiding heb ik als zeer prettig ervaren. Het contact met Jacqueline was erg goed. Ik kon altijd bij Jacqueline terecht met mijn vragen en kon hier vrij snel antwoord op verwachten van Jacqueline.

Echter was er binnen Fontys Hogeschool ICT veel onduidelijkheid over het gebruik van het Tienstappenplan. Dit was erg vervelend, omdat het gebruik hiervan gedurende de stage daardoor is veranderd. Ook sloten de checklists van het Tienstappenplan niet goed aan op mijn opdracht. Zo is er binnen mijn opdracht geen sprake van een implementatietraject en zijn er geen oplossingsalternatieven. Binnen de checklists zijn er meerdere vragen die hiermee betrekking hebben.

### Zelfreflectie

Door de beslissing van Lucas is de uitvoering en het resultaat van mijn afstudeeropdracht anders dan van te voren gedacht. Ik zie dit echter als een positieve verandering. Er werd veel van mij

gevraagd, maar daardoor kon ik veel leren van mijn afstudeerstage. Dankzij mijn inzet en doorzettingsvermogen heb ik leren omgaan met de situatie en heb ik veel bereikt tijdens mijn afstudeeropdracht. Zowel op persoonlijk ontwikkeling als op de opdracht.

### Doelen

Eén van mijn doelen was dat ik graag wilde ervaren hoe het is om in een grote organisatie te werken. Ik had mijzelf dit doel gesteld omdat ik mijn oriënterende stage en de periode daarna heb ik gewerkt bij een klein ICT-bedrijf. Rabobank is hier een zeer geschikte kandidaat voor en met behulp van mijn opdracht heb ik echt leren werken binnen een grote organisatie.

Een ander doel was om naast mijn competenties te kunnen werken aan mijn ontwikkelpunten. Bij Rabobank heb ik hieraan kunnen werken. Hiervoor heb ik onder andere twee maal een training gehad van Bolster en heb ik leren omgaan met mijn introversie binnen een grote organisatie.

### Conclusie

Mijn stagebegeleider heeft er bewust voor gekozen om mij nagenoeg alles zelf uit te laten zoeken. Hierdoor was mijn afstudeerstage enorm leerzaam. Ik heb leren werken in een grote organisatie, waarvoor ik soms uit mijn comfortzone heb moeten stappen.

Ik heb middels methodisch handelen en veel inzet ervoor gezorgd dat de belangrijkste onderdelen van mijn opdracht zijn uitgevoerd, met een resultaat waarover ik tevreden ben.

Ik ben dan zelf ook tevreden met mijn functioneren en heb ik laten zien dat ik klaar ben voor het bedrijfsleven.

# Literatuurlijst

## Boeken

Kempen, P. & Keizer, J. *Competent afstuderen en stagelopen*, 4de druk, Noordhoff, Groningen, 2011, ISBN 9789001775636

Ruigrok, K. & Bosschers, E. *Functioneel beheer*, Thema, Zaltbommel, 2007, ISBN 9789058711373

## Documenten

Kroeskoop J.S. *Interface Specification & Protocols Proview*, V1.2, 2011

Kroeskoop J.S. *Syseem Context Proview*, V1.0, Rabobank, 2012

Neijzen, R. *FAB/TAB werkzaamheden*, V3.1, Rabobank, 2012

Roescher L. *AS-IS, Knelpunten, TO-BE Proview*, V0.9, Rabobank, 2011

Straten, J.W.T. van, *Gebruikershandleiding Proview Desktop*, V1.0, Rabobank, 2011

Straten, J.W.T. van, *Handleiding voor gebruik van Proview Desktop bij Applicatief Beheer Bankhal*, V3.0, Rabobank, 2012

Tieleman, T. *Baseline FB Betalen & Sparen*, V1.0, Rabobank, 2011

## Interne websites

Rabobank Groep, [http://overons.rabobank.com/content/profiel/wie\\_we\\_zijn/](http://overons.rabobank.com/content/profiel/wie_we_zijn/), geraadpleegd op 13 maart 2012.

Geschiedenis van de Rabobank, [http://overons.rabobank.com/content/images/Rabo\\_Fen\\_kleine\\_geschiedenis\\_web\\_tcm64-77007.pdf](http://overons.rabobank.com/content/images/Rabo_Fen_kleine_geschiedenis_web_tcm64-77007.pdf), geraadpleegd op 13 maart 2012.

Rabobank Nederland, [http://overons.rabobank.com/content/profiel/organisatie/rabobank\\_nederland/](http://overons.rabobank.com/content/profiel/organisatie/rabobank_nederland/), geraadpleegd op 13 maart 2012.

Groep ICT, <http://afdelingen.rabobank.nl/sites/GroepICT/Pages/Default.aspx>, geraadpleegd op 13 maart 2012.

Beheer & Exploitatie, <http://afdelingen.rabobank.nl/sites/beheerenexploitatie/Pages/default.aspx>, geraadpleegd op 13 maart 2012.

Applicatie Service, <http://afdelingen.rabobank.nl/sites/AS/Pages/Default.aspx>, geraadpleegd op 13 maart 2012.

## Websites

Application Services Library Wikipedia, [http://nl.wikipedia.org/wiki/Application\\_Services\\_Library](http://nl.wikipedia.org/wiki/Application_Services_Library), geraadpleegd op 11 mei 2012.

BiSL Wikipedia, <http://nl.wikipedia.org/wiki/BiSL>, geraadpleegd op 11 mei 2012.

Global Finance | World's 50 Safest Banks 2012, <http://www.gfmag.com/tools/best-banks/11661-worlds-50-safest-banks-april-2012.html>, geraadpleegd op 13 maart 2012.

MoSCoW-methode Wikipedia, <http://nl.wikipedia.org/wiki/MoSCoW-methode>, geraadpleegd op 10 mei 2012.

Rabobank Wikipedia, <http://nl.wikipedia.org/wiki/Rabobank>, geraadpleegd op 13 maart 2012.

Tienstappenplan TSP, <http://www.hbo-proofafstuderenenbegeleiden.nl/tienstappenplan.html>, geraadpleegd op 10 mei 2012.





# PROJECT INITIATION DOCUMENT

## TOOLING VAN BANKHALAPPARATUUR

---

Auteur R. (Ron) van de Laar  
Studentnummer 2124746  
Opleiding Bedrijfskundige informatica  
E-mail ronvandelaar@gmail.com  
Telefoonnummer 06 – 24 356 474

Versie 1.0  
Status Final  
Datum 23 maart 2012







## Documenthistorie

### Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.1	Concept	16.02.2012	
0.11	Concept	17.02.2012	2.1, 4.1 – 4.5
0.2	Concept	22.02.2012	3.4 – 3.9, B.2, C.1 – C.2
0.21	Concept	23.02.2012	5.1 – 5.4
0.22	Concept	27.02.2012	3.1 – 3.7
0.3	Concept	05.02.2012	MSV, 1.1, 2.7, 3.1
0.4	Concept	20.02.2012	2.7, 3.1, A.4, D.1
1.0	Final	23.03.2012	

### Goedkeuring

Dit document behoeft de volgende goedkeuringen:

Versie	Datum	Naam	Functie	Paraaf
0.4	22.03.2012	L. (Lucas) Visser	Bedrijfsbegeleider	X
0.4	22.03.2012	J. (Jacqueline) van den Broek	Docentbegeleider	X

### Distributie

Dit document is verstuurd aan:

Versie	Datum	Naam	Wijzigingen
0.4	22.03.2012	L. (Lucas) Visser	2.7, 3.1, A.4, D.1
0.4	22.03.2012	J. (Jacqueline) van den Broek	2.7, 3.1, A.4, D.1

# Managementsamenvatting

## Doel van dit document

Het doel van dit document is:

- Draagvlak creëren voor het project door het in kaart brengen van beoogde resultaten, een planning, taken en verantwoordelijkheden;
- Samenbrengen van alle belangrijke informatie om als basis te dienen voor een gezonde start van het project;
- Grenzen van het project beschrijven en het bieden van houvast gedurende de uitvoering van het project.
- Scheppen van duidelijkheid;
- Functioneren als contract tussen het stage biedend bedrijf en de afstuderende student.

## Aanleiding

Ongeveer 10 jaar geleden is Proview bij Rabobank binnen gekomen als monitorapplicatie. Gezien dit imago was er geen noodzaak om dit in te richten met oog op administratieve organisatie en is het volledige beheer neergelegd bij de afdeling Bankhal. Er was destijds immers ook nog geen scheiding tussen functioneel applicatiebeheer (FAB) en technisch applicatiebeheer (TAB) bij Rabobank. De afdeling Bankhal is ten tijde van deze splitsing binnen de Rabobank niet meegegaan hierin, waardoor FAB nog altijd het volledige beheer uitvoert.

Gezien recente ontwikkelingen, waardoor Proview is verschoven van monitor- naar businessapplicatie is een scheiding tussen functioneel-, functioneel applicatie- en technisch applicatiebeheer nu wel verplicht.

## Waarom een businessapplicatie?

Proview is verschoven naar een businessapplicatie, omdat het onderdeel is geworden van de betaalketen door inzet van Proview rondom het proces voormelden van sealbagstortingingen en cashmanagement.

## Wat is het voormelden van sealbagstortingingen?

Rabobank geeft haar klanten de mogelijkheid om de sealbagstortingingen voor te melden via internetbankieren. Klanten krijgen hierdoor het bedrag in de meeste gevallen dezelfde dag als voorboeking op hun rekening bijgeschreven.

## Globale aanpak

Er zal zo veel mogelijk informatie worden verzameld uit literatuur en interviews met medewerkers, welke zullen worden geanalyseerd en worden vertaald tot een adviesrapport.

## Doorlooptijd en kosten

### Doorlooptijd

13 februari 2012 tot en met 6 juli 2012

### Nettotijd

Minimaal 85 dagen; ófwel 612 uur

### Kosten

Bruto maandloon hbo stagiair op basis van een 36-urige werkweek: €340,-

# Inhoud

<b>1. Inleiding</b>	<b>40</b>
1.1 Doel van dit document	
1.2 Opbouw van dit document	
<b>2. Achtergrond</b>	<b>41</b>
2.1 Geschiedenis	
2.2 Rabobank Nederland	
2.3 Groep ICT (GICT)	
2.4 Beheer & Exploitatie (B&E)	
2.5 Applicatie Service (AS)	
2.6 Betalen & Sparen, Toonbank & Trade	
2.7 Aanleiding	
<b>3. Projectdefinitie</b>	<b>42</b>
3.1 Projectdoelstellingen	
3.2 Gekozen oplossing of aanpak	
3.3 Scope	
3.4 Producten c.q. Eindresultaat	
3.5 Uitsluitingen	
3.6 Beperkingen	
3.7 Afhankelijkheden	
3.8 Randvoorwaarden	
3.9 Aannames	
<b>4. Projectorganisatiestructuur</b>	<b>48</b>
4.1 Projectleider	
4.2 Bedrijfsbegeleider	
4.3 Docentbegeleider	
4.4 Projectsupport	
4.5 Opdrachtgever	
<b>5. Projectbeheersing</b>	<b>50</b>
5.1 Rapportage	
5.2 Voortgangsbewaking	
5.3 Risicomanagement	
5.4 Afwijking- en escalatieprocedure	

<b>Bijlage A. Communicatieplan</b>	<b>51</b>
A.1 Inleiding	
A.2 Belanghebbende	
A.3 Communicatiekanalen	
A.4 Contactgegevens	
<b>Bijlage B. Projectkwaliteitsplan</b>	<b>53</b>
B.1 Inleiding	
B.2 Kwaliteitsborging	
<b>Bijlage C. Initieel Projectplan</b>	<b>54</b>
C.1 Projectdecompositiestructuur	
C.2 Planning	
<b>Bijlage D. Initieel Risicologboek</b>	<b>56</b>
D.1 Toelichting	
D.2 Back-up plan	

# 1. Inleiding

## 1.1 Doel van dit document

Dit document is opgesteld om alle relevante basisinformatie en uitgangspunten van het project vast te leggen om het op juiste wijze te kunnen besturen. Het heeft tot doel het project te definiëren en de beoordeling van het succes van het project mogelijk te maken.

Dit Project Initiatie Document (of PID) behandelt de volgende fundamentele aspecten van het project:

- Wat beoogt men met het project te bereiken?
- Waarom is het belangrijk om deze doelstellingen te bereiken?
- Wie zijn er betrokken bij het managen van het project en wat zijn hun rollen en verantwoordelijkheden?
- Hoe en wanneer zullen de maatregelen die in dit PID besproken worden gerealiseerd zullen worden?

Het document wordt gebruikt:

- Om draagvlak te creëren voor het project.
- Om er zeker van te zijn dat het project een gezonde basis heeft.
- Om te dienen als basisdocument om de voortgang en wijzigingen te kunnen toetsen en bewaken.

## 1.2 Opbouw van dit document

Om aan te geven welke onderdelen worden bijgewerkt tijdens de voortgang van het project is dit Project Initiation Document verdeeld in twee secties:

Het “statische” deel bestaat uit de hoofdstukken:

- Achtergrond (Hoofdstuk 2)
- Projectdefinitie (Hoofdstuk 3)
- Projectorganisatiestructuur (Hoofdstuk 4)
- Projectbeheersing (Hoofdstuk 5)
- Communicatieplan (Bijlage A)
- Projectkwaliteitsplan (Bijlage B)

Het “dynamische” deel bestaat uit de hoofdstukken:

- Initieel Projectplan (Bijlage C)
- Initieel Risicologboek (Bijlage D)

## 2. Achtergrond

Rabobank Nederland, ook wel bekend als “Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank” is een coöperatie met beperkte aansprakelijkheid (B.A.)<sup>1</sup>. Rabobank Nederland is de centrale- en overkoepelende organisatie van de verschillende Rabobanken die in Nederland gevestigd zijn. Op haar beurt valt Rabobank Nederland onder Rabobank Groep. Rabobank Nederland heeft een personeelsbestand van ongeveer 6.400 fte<sup>2</sup> in dienst.

De Rabobank Groep is een internationale financiële dienstverlener op gebied van bankieren, vermogensbeheer, leasing, verzekeren en vastgoed. De Rabobank Groep is actief in 48 verschillende landen en heeft daarmee een personeelsbestand van ongeveer 59.670 fte in dienst. Rabobank Groep bediend wereldwijd ongeveer 10 miljoen klanten en behoort daardoor tot de 30 grootste financiële instellingen ter wereld.

### 2.1 Geschiedenis

De Rabobank Groep is in 1972 ontstaan door een fusie tussen de “Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Bank” en “Coöperatieve Centrale Boerenleenbank” onder de naam “Coöperatieve Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank”. De bank gebruikte echter Rabobank als handelsnaam en sinds 1980 wordt de bank nog enkel aangeduid als Rabobank. De naam **Rabobank** is afkomstig door de eerste twee letters te combineren van “Raiffeisen” en “Boerenleenbank”.

### 2.2 Rabobank Nederland

Rabobank Nederland is de centrale organisatie die in dienst staat voor de 141 lokale Rabobanken. Zo houdt Rabobank Nederland namens De Nederlandsche Bank toezicht uit op de lokale banken op gebied van solvabiliteit, liquiditeit en administratieve organisatie. Daarnaast vervult Rabobank Nederland enkele staffuncties voor zowel de lokale banken als Rabobank Groep.

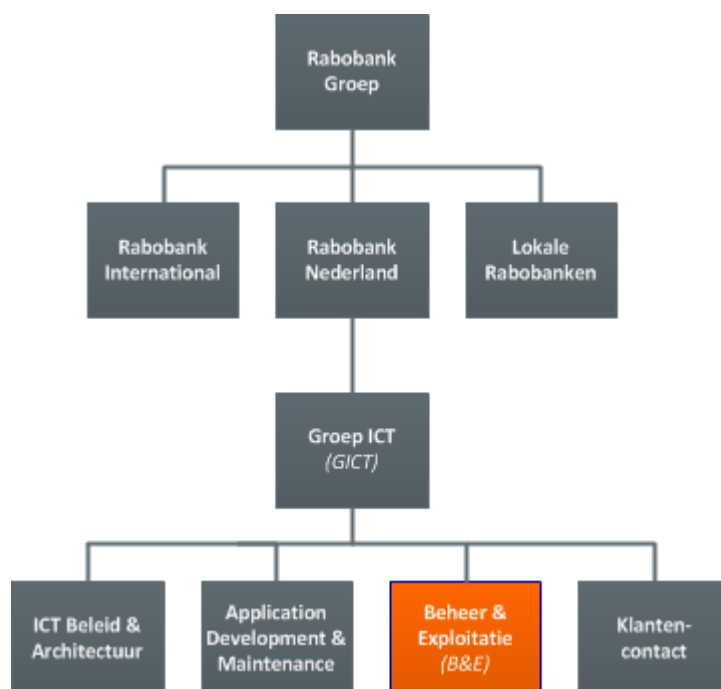
### 2.3 Groep ICT (GICT)

Groep ICT is onderdeel van Rabobank Nederland en ondersteunt de lokale banken met haar diensten op gebied van ICT. GICT is één van de staffuncties die Rabobank vervult voor de lokale banken. GICT bestaat uit vier onderdelen:

- ICT Beleid & Architectuur (IBA)
- Application Development & Maintenance (ADM)
- Beheer & Exploitatie (B&E)
- Klantencontact (KC)

### 2.4 Beheer & Exploitatie (B&E)

Beheer & Exploitatie is verantwoordelijk voor het beheer van de applicaties en de onderliggende ICT-infrastructuur voor de lokale banken en Rabobank Nederland.



<sup>1</sup> coöperatie met beperkte aansprakelijkheid is bij ontbinding slechts voor een afgesproken maximum aansprakelijk voor de tekorten van haar leden.

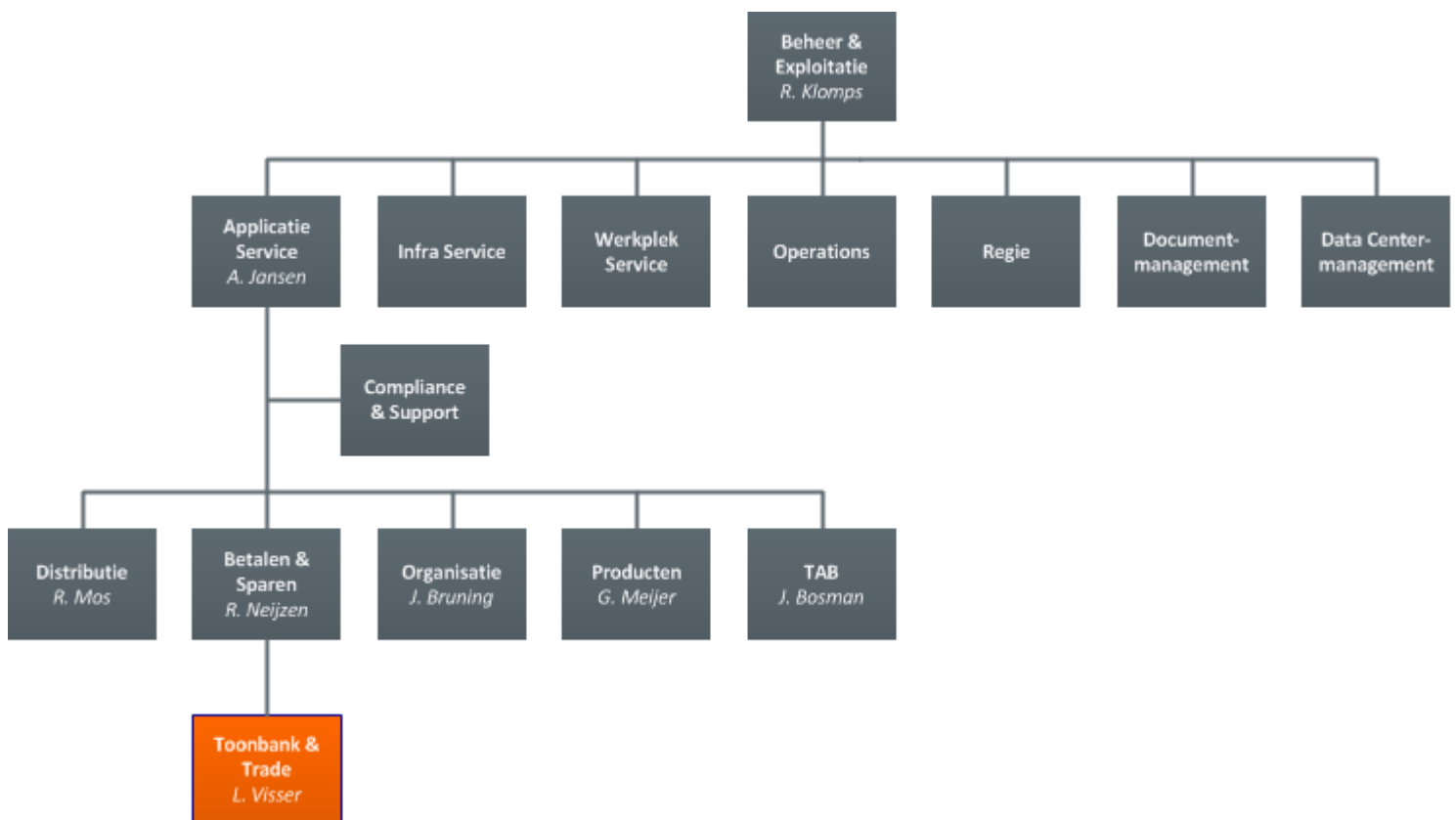
<sup>2</sup> fte staat voor fulltime-equivalent, 1 fte staat gelijk aan één voltijd bezetting.

## 2.5 Applicatie Service (AS)

Applicatie Service is een onderdeel van B&E en is verantwoordelijk voor het operationeel blijven en het beheren van applicaties. Dit doet met conform afspraken met opdrachtgevers en verwachtingen van afnemers.

## 2.6 Betalen & Sparen, Toonbank & Trade

Het domein Betalen & Sparen is verantwoordelijk voor het leveren van continuïteit en stabiliteit van productiesystemen die thuishoren in het domein Betalen & Sparen. Toonbank & Trade is het onderdeel van het domein Betalen & Sparen waar de afstudeeropdracht uitgevoerd zal gaan worden.



## 2.7 Aanleiding

Ongeveer 10 jaar geleden is Proview bij Rabobank binnen gekomen als monitorapplicatie. Gezien dit imago was er geen noodzaak om dit in te richten met oog op administratieve organisatie en is het volledige beheer neergelegd bij de afdeling Bankhal. Er was destijds immers ook nog geen scheiding tussen functioneel applicatiebeheer (FAB) en technisch applicatiebeheer (TAB) bij Rabobank. De afdeling Bankhal is ten tijde van deze splitsing binnen de Rabobank niet meegegaan hierin, waardoor FAB nog altijd het volledige beheer uitvoert.

Gezien recente ontwikkelingen, waardoor Proview is verschoven van monitor- naar businessapplicatie is een scheiding tussen functioneel-, functioneel applicatie- en technisch applicatiebeheer nu wel verplicht.



### Waarom een businessapplicatie?

Proview is verschoven naar een businessapplicatie, omdat het onderdeel is geworden van de betaalketen door inzet van Proview rondom het proces voormelden van sealbagstortingen en cashmanagement.

### Wat is het voormelden van sealbagstortingen?

Rabobank geeft haar klanten de mogelijkheid om de sealbagstortingen voor te melden via internetbankieren. Klanten krijgen hierdoor het bedrag in de meeste gevallen dezelfde dag als voorboeking op hun rekening bijgeschreven.

44.

## 3. Projectdefinitie

### 3.1 Projectdoelstellingen

#### Hoofdvraag

Hoe kom je van de huidige situatie tot de gewenste situatie?

#### Deelvragen

#### Achtergrond

Wat is Proview?

Welke functionaliteiten zitten standaard in Proview?

Welke functionaliteiten zijn toegevoegd aan Proview door Rabobank Nederland?

Wie of wat zijn de betrokken partijen en wat is hun taak?

Wat is het verschil tussen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer?

#### Huidige situatie

Hoe ziet de huidige situatie eruit?

Waarom bestaat deze huidige situatie en wat is het probleem?

#### Gewenste situatie

Hoe ziet de gewenste situatie eruit?

Waarom willen ze naar deze situatie?

Welke nadelen en/of problemen brengt deze situatie met zich mee?

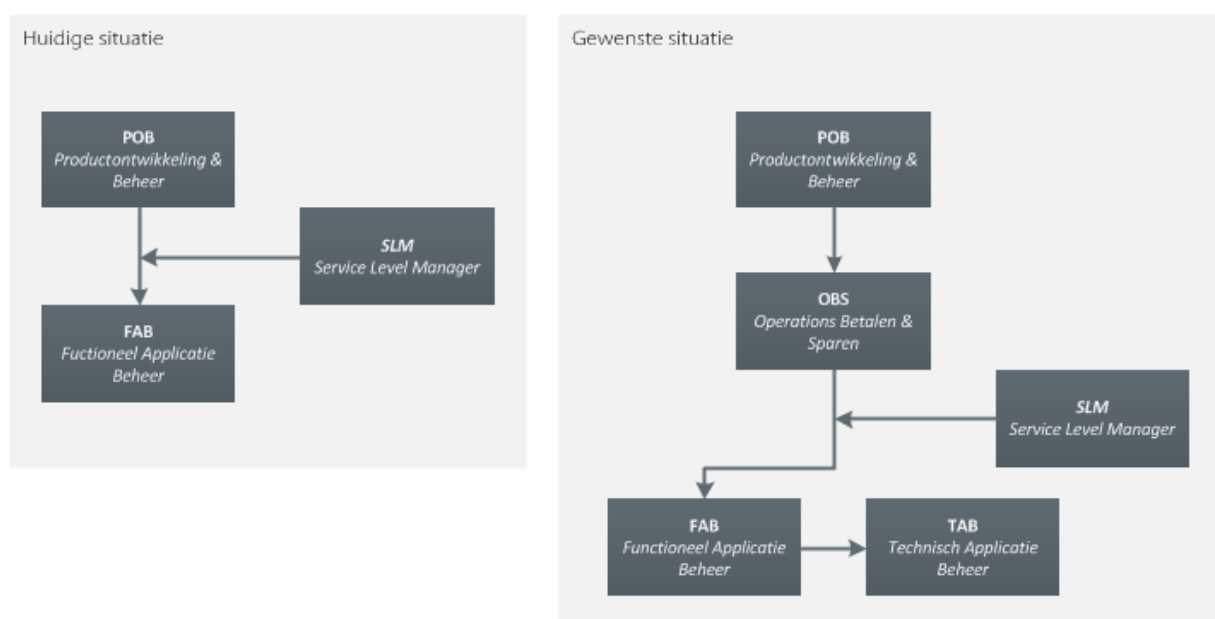
Wat zijn de gevolgen op gebied van budget en werkgelegenheid?

Wat verwachten de afdelingen aan informatie te ontvangen van elkaar?

#### Advies

Hoe kom je tot de gewenste situatie?

Welke situatie krijgt de voorkeur?



### 3.2 Gekozen oplossing of aanpak

#### PRINCE2

Voor projectmanagement zal er gebruik worden gemaakt van de methode PRINCE2. PRINCE2 is de methode die gedurende de opleiding bedrijfskundige informatica centraal heeft gestaan wat betreft projectmanagement. Dit project initiation document is een onderdeel van PRINCE2.

#### Literatuur onderzoek

Bij de uitvoering van dit project staat onderzoek centraal. Veel informatie is te vinden in literatuur en documentatie materiaal.

#### Interviews

Naast informatie uit literatuur en documentatie zal worden gesproken met medewerkers. Medewerkers zijn vaak een bron van informatie en kunnen gericht informatie geven. In dit project is het essentieel om met medewerkers te praten om informatie te ontvangen, simpelweg om de reden dat niet alle informatie te vinden is in literatuur en documentatie materiaal.

#### V2-methode

De V2-methode is geschikt bij een breed scala aan projecten, waarbij het gaat om het verbeteren van het functioneren van een organisatie waarbij mens/machine een rol spelen. Deze methode is samengesteld door dhr. K (Ko) Vleugel en maakt deel uit van het documentatiemateriaal dat gebruikt wordt bij diverse onderdelen van bedrijfskundige informatica. Onderdelen die van de V2-methode zullen toegepast zijn de diagnose fase (voor- & naderonderzoek) en de therapie fase (adviesrapport).

#### MoSCoW-methode

De MoSCoW-methode is een methode waarmee prioriteiten (**M**ust, **S**hould, **C**ould & **W**on't) aan de eisen van een project kunnen worden aangebracht. Deze methode zal gebruikt worden om binnen dit project prioriteiten aan te brengen, zodat onderdelen met hoge prioriteit het eerste aan bod komen.

#### Tienstappenplan

Het tienstappenplan staat centraal bij het boek *'Competent afstuderen en stagelopen'* en bevat verschillende checklists. Deze checklists zullen gedurende de afstudeerstage ondersteuning bieden en de afstuderende student aanzetten om de diepte in te gaan.

### 3.3 Scope

#### Proview

Proview is oorspronkelijk een applicatie die bedoeld is als beheerapplicatie voor real-time monitoring van bankhalapparaten. Rabobank gebruikt Proview voor monitoring van de volgende bankhalapparaten: geldautomaten (GEA), cash deposit systems (CDS), sealbagautomaten (SBA) en muntrolautomaten (MRA). Bij Rabobank wordt Proview echter niet enkel als monitor applicatie gebruikt.

#### Softwaredistributie

Proview wordt bij Rabobank ook ingezet als softwaredistributie tool voor bankhalapparaten.

#### Businessapplicatie

Door de verschillende functionaliteiten is Proview uitgegroeid tot een ware businessapplicatie; Middels events uit Proview wordt cash management info van GEA's gestuurd naar leveranciers, zodat zij volledige service kunnen bieden voor deze apparaten. Daarnaast worden middels events depositsignalen van SBA's gestuurd in het kader van voormelden sealbagstorting.

### Opdrachtomschrijving

Door de verschuiving van monitor- naar businessapplicatie voldoet de huidige situatie niet meer aan de standaard van Rabobank Nederland. In plaats van dat Applicatie Service (AS) wordt aangestuurd via Operations Betalen & Sparen (OBS), wordt AS in de huidige situatie direct aangestuurd door de Productontwikkeling & Beheer (POB).

In de tijd van de introductie van Provview was er nog geen scheiding tussen FAB en TAB en was de afdeling Bankhal verantwoordelijk voor het beheer van Provview. Bankhal is tijdens de scheiding van FAB en TAB niet opgesplitst en hierdoor ligt het volledige beheer van Provview tot op de dag van vandaag bij FAB.

De bedoeling is om de huidige situatie (IST) en de gewenste (SOLL) situatie in kaart te brengen omtrent de aansturing van Provview. Daarnaast zal er worden gekeken naar het scheiden van de werkzaamheden tussen FAB en TAB.

### Betrokken partijen

Beheer & Exploitatie, Applicatie Service, Betalen & Sparen  
 Beheer & Exploitatie, Applicatie Service, TAB Windows  
 Klantcontact, Servicemanagement, Bancaire Producten  
 Operations Betalen & Sparen  
 Productontwikkeling & Beheer  
 Application Development & Maintenance

Het in contact komen met andere afdelingen is niet uitgesloten.

### 3.4 Producten c.q. Eindresultaat

- Project Initiation Document
- Adviesrapport
- Scriptie
- Bedrijfspresentatie
- Dagenverantwoording
- Afstudeerzitting

### 3.5 Uitsluitingen

- Er zal geen onderzoek worden gedaan naar volledige outsourcing van Provview, het beheer van Provview blijft bij Groep ICT.
- Er zal geen onderzoek worden gedaan naar een mogelijke vervanger voor Provview.

Uitsluitingen zijn tot stand gekomen door verschuiving van de opdracht. Oorspronkelijk zou er onderzoek worden gedaan of Provview wel de juiste tool is en of volledige outsourcing van Provview mogelijk is. Deze vragen waren echter niet aan de orde, omdat vanuit de Business al was besloten om met Provview door te gaan en dat beheer binnen Groep ICT zou blijven.

### 3.6 Beperkingen

- Het project heeft een minimale duur van 85 werkdagen en zal ten minste gerealiseerd moeten zijn voor 7 juni 2012.
- Stagebegeleider is op woensdagen niet aanwezig op het kantoor, hier zal rekening mee moeten worden gehouden gedurende het gehele project.

### 3.7 Afhankelijkheden

Ik ben afhankelijk van de beschikbaarheid en medewerking van medewerkers. Daarnaast ben ik vooral afhankelijk van de aanwezige kennis en/of literatuur binnen de organisatie over Provview.

### 3.8 Randvoorwaarden

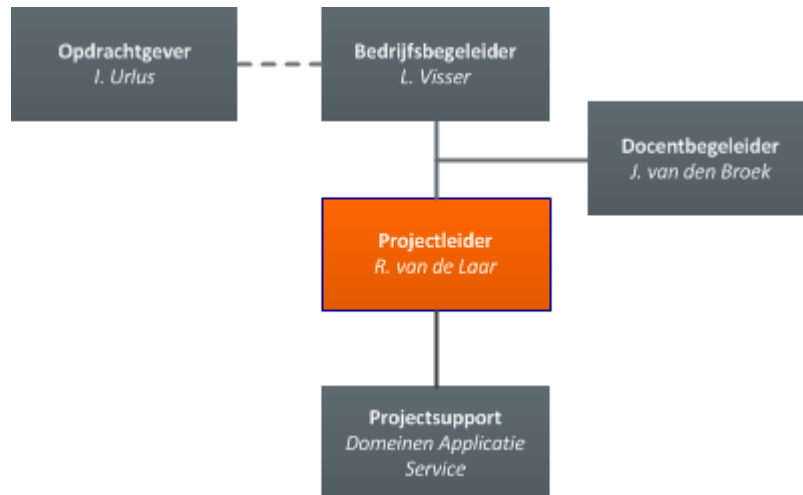
Het is noodzakelijk dat er voldoende literatuur en/of kennis aanwezig is over Proview (binnen de organisatie) en moet ik toegang hebben tot de verschillende applicaties omtrent Proview. Verder is het een voorwaarde dat medewerkers voldoende medewerking bieden gedurende het project, dit houdt in, maar is niet beperkt tot het beschikbaar zijn voor interviews, antwoorden van vragen en het open staan tegenover verandering.

### 3.9 Aannames

Ik ga er van uit dat ik te allen tijde een werkplek tot mijn beschikking heb en dat ik toegang heb tot de benodigde applicaties en de literatuur en handleidingen hiervan. Daarnaast ga ik er van uit dat medewerkers voldoende medewerking bieden gedurende het project.

In principe komt het neer dat ik er van uit ga dat er minimaal zal worden voldaan aan de gestelde randvoorwaarden.

## 4. Projectorganisatiestructuur



### 4.1 Projectleider

#### Rolbeschrijving

Is verantwoordelijk voor het succesvol realiseren van het project. In dit geval is de afstuderende student de projectleider van zijn eigen project.

#### Project gerelateerde taken

Is verantwoordelijk voor voortgang en de kwaliteit van het project. Daarnaast de projectleider verantwoordelijk voor het informeren van deze voortgang naar de betrokken partijen.

### 4.2 Bedrijfsbegeleider

#### Rolbeschrijving

Is samen met de opdrachtgever verantwoordelijk voor het bestaan van de opdracht en is verantwoordelijk voor het begeleiden van de afstuderende student.

#### Project gerelateerde zaken

De bedrijfsbegeleider is het eerste aanspreekpunt van de stagiair en zorgt voor inhoudelijke begeleiding en ondersteuning.

#### Specifieke verantwoordelijkheden

Is verantwoordelijk voor voldoende inhoudelijke begeleiding van de afstuderende student.

### 4.3 Docentbegeleider

#### Rolbeschrijving

Is vanuit school verantwoordelijk voor het begeleiden van de afstuderende student.

#### Project gerelateerde zaken

Op aanvraag van de afstuderende stagiair zal de docentbegeleider begeleiding en ondersteuning bieden. De focus hierop ligt op procesmatige begeleiding, maar kan ook eventueel inhoudelijke begeleiding bieden.

#### Specifieke verantwoordelijkheden

Is aanspreekpunt voor de afstuderende stagiair bij problemen met het stage biedend bedrijf, die wellicht voorzetting van de afstuurstage in gevaar brengt.

#### 4.4 Projectsupport

##### Rolbeschrijving

Is verantwoordelijk voor het – op aanvraag – leveren van de nodige informatie dat benodigd is om het project uit te voeren.

##### Project gerelateerde zaken

De afstuderende student zal de nodige informatie verstrekt krijgen van projectsupport (afdelingen binnen Rabobank Nederland) tijdens verschillende interview- of meeloopsessies.

#### 4.5 Opdrachtgever

##### Rolbeschrijving

Is verantwoordelijk voor het bestaan van het project en de stageplaats.

##### Specifieke verantwoordelijkheden

Heeft geen invloed (meer) op het project en hoeft niet op de hoogte gehouden te worden van de voortgang van het project.

## 5. Projectbeheersing

### 5.1 Rapportage

	Stagiair	Bedrijfs-	Docent-	Support
Project Initiation Document	O, D	A, G	A, G	A-
Adviesrapport	O, D	A, G	I	A
Scriptie	O, D	A, G	A, D, G	I
Bedrijfspresentatie	O, D	A, G	A	A
Dagenverantwoording	O, D	G	G	
Afstudeerzitting	O, D	A, G	A, G	A
Logboek	O, D		A-	

Legenda
<b>A</b> – Adviseren
<b>D</b> – Distribueren
<b>G</b> – Goedkeuren
<b>I</b> – Ontvangen ter informatie
<b>O</b> – Opstellen

### 5.2 Voortgangsbewaking

De voortgangsbewaking is opgenomen in het communicatieplan, onder A.3 communicatiekanalen. Communicatiekanalen die betrekking hebben op voortgangsbewaking hebben voortgang als onderwerp.

### 5.3 Risicomanagement

Bij een project is risicomanagement niet weg te denken. Bij risicomanagement worden mogelijke risico's geïdentificeerd, beoordeeld en worden beheersmaatregelen vastgesteld. Beheersmaatregelen zorgen ervoor dat de kans of de impact van het risico wordt beïnvloed. Afhankelijk van de kans en de impact kan het gevolg op 3 verschillende manieren worden aangepakt: voorkomen, verminderen of accepteren. Voor dit project is het risicomanagement opgenomen in bijlage D, het initieel risicologboek.

### 5.4 Afwijking- en escalatieprocedure

Het is mogelijk dat gedurende het project grote veranderingen plaatsvinden, waardoor er een afwijking kan ontstaan van het originele project plan. Deze veranderingen zullen moeten worden goedgekeurd door de afstuderende student en de bedrijfsbegeleider. Waarbij het belangrijk is om te controleren of de veranderingen de beperkingen (doorlooptijd, deadlines) van het project niet overschrijven en daarmee het project onrealiseerbaar zal maken.



## Bijlage A. Communicatieplan

### A.1 Inleiding

Het communicatieplan is opgesteld om de belanghebbende van het project in kaart te brengen en op welke wijze en frequentie deze belanghebbende zullen worden geïnformeerd over het project.

### A.2 Belanghebbende

Wie	Functie	Belang	Communicatievorm
R. (Ron) van de Laar	Projectleider	Verantwoordelijk voor de uitvoering van en de communicatie over (de voortgang van) het project.	In persoon, e-mail en telefonisch
L. (Lucas) Visser	Bedrijfsbegeleider	Resultaat van het project en zal hiervoor (inhoudelijk) begeleiding bieden aan de afstuderende student.	In persoon, e-mail en telefonisch
J. (Jacqueline) van den Broek	Docentbegeleider	Biedt procesmatige begeleiding aan de afstuderende student.	Bedrijfsbezoek, e-mail en weblog
I. (Ingrid) Urlus	Opdrachtgever	Resultaat van het project.	In persoon, e-mail
Afdelingen binnen Rabobank		Mogelijke verandering van werkzaamheden.	In persoon, e-mail

### A.3 Communicatiekanalen

Van	Naar	Onderwerp	Medium	Frequentie
R. (Ron) van de Laar	L. (Lucas) Visser	Voortgang	Vergadering	Eénmaal per twee weken
R. (Ron) van de Laar	J. (Jacqueline) van den Broek	Voortgang	E-mail	Wekelijks op vrijdag
L. (Lucas) Visser	R. (Ron) van de Laar	Feedback	Vergadering	Eénmaal per twee weken
J. (Jacqueline) van den Broek	R. (Ron) van de Laar	Advies	E-mail	Wekelijks
R. (Ron) van de Laar	Medewerkers	Informatie	Interview	Irregulier

#### A.4 Contactgegevens

Rabobank Nederland  
Groep ICT, Beheer & Exploitatie

Postadres	Postbus 17100, 3500 HG Utrecht
Bezoekadres	Laan van Eikenstein 9, 3705 Zeist

##### Opdrachtgever Rabobank Nederland

Naam	I. (Ingrid) Urlus
Functie	
E-mail	i.j.c.m.urlus@rn.rabobank.nl
Telefoonnummer	030 – 21 548 41

##### Stagebegeleider Rabobank Nederland

Naam	L. (Lucas) Visser
Functie	
E-mail	l.visser@rn.rabobank.nl
Telefoonnummer	06 - 10 858 748

Fontys Hogeschool Eindhoven  
Fontys Hogeschool ICT, Bedrijfskundige informatica

Postadres	Postbus 347, 5600 AH Eindhoven
Bezoekadres	Rachelsmolen 1, 5612 MA Eindhoven, Gebouw R1

##### Stagebegeleider Fontys Hogeschool Eindhoven

Naam	J. (Jacqueline) van den Broek
E-mail	jacqueline.vandenbroek@fontys.nl
Telefoonnummer	06 - 57 599 892

##### Student

Naam	R. (Ron) van de Laar
Studentnummer	2124746
Studierichting	Bedrijfskundige informatica (BI)
E-mail	ronvandelaar@gmail.com ron.vandelaar@student.fontys.nl
Telefoonnummer	06 - 24 356 474

## Bijlage B. Projectkwaliteitsplan

### B.1 Inleiding

Om tot een gewenst eindresultaat te komen zal er gebruik worden gemaakt van een kwaliteitsplan. Met behulp van dit plan zal de kwaliteit van de producten worden gewaarborgd.

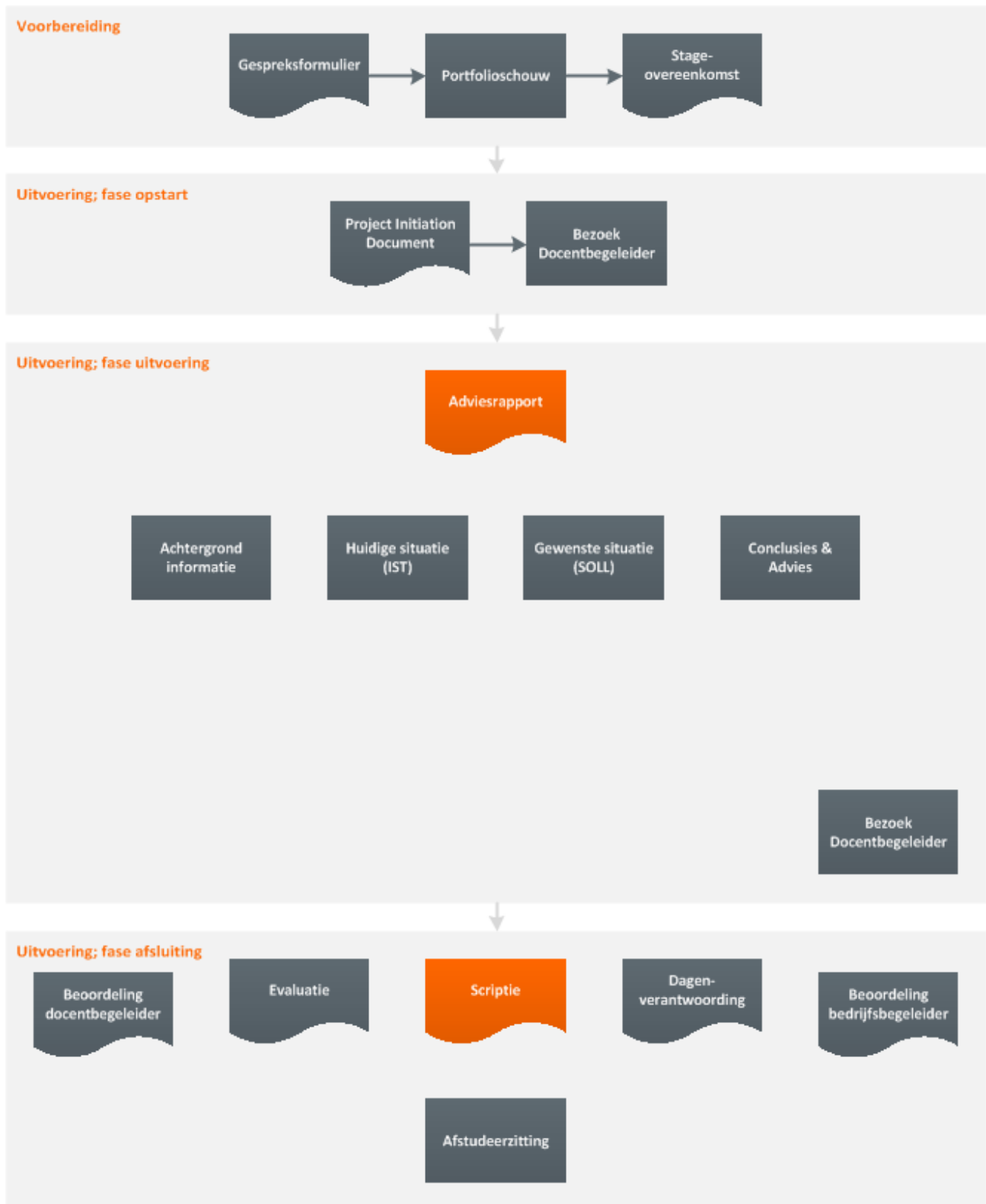
### B.2 Kwaliteitsborging

Product	Verantwoordelijk	Beoordeling	Acceptatiecriteria
Project Initiation Document (PID)	R. (Ron) van de Laar als Projectleider	L. (Lucas) Visser als Bedrijfsbegeleider J. (Jaqueline) van den Broek als Docentbegeleider	Bevat een duidelijke opdrachtomschrijving met duidelijke kaders.
Adviesrapport	R. (Ron) van de Laar als Projectleider	L. (Lucas) Visser als Bedrijfsbegeleider	Bevat een duidelijk advies met argumentatie op de hoofdvraag (en deelvragen).
Scriptie	R. (Ron) van de Laar als Projectleider	Y. (Yvette) Friebeel als 1e assessor J. (Jacqueline) van den Broek als 2e assessor	Inhoud van de scriptie moet weergeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, hoe deze uitgevoerd zijn en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Een gedetailleerd bestand met richtlijnen voor de scriptie is te vinden op SharePoint (FHICT).
Bedrijfs-presentatie	R. (Ron) van de Laar als Projectleider	L. (Lucas) Visser als Bedrijfsbegeleider	Presentatie advies/onderzoeksresultaten met argumentatie en afwegingen die zijn gemaakt.
Afstudeer-zitting	R. (Ron) van de Laar als Projectleider	Y. (Yvette) Friebeel als 1e assessor J. (Jacqueline) van den Broek als 2e assessor L. (Lucas) Visser als Bedrijfsbegeleider Externe deskundige	Verdediging afstudeeropdracht in de vorm van een presentatie. Inhoud van de presentatie moet weergegeven welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt.

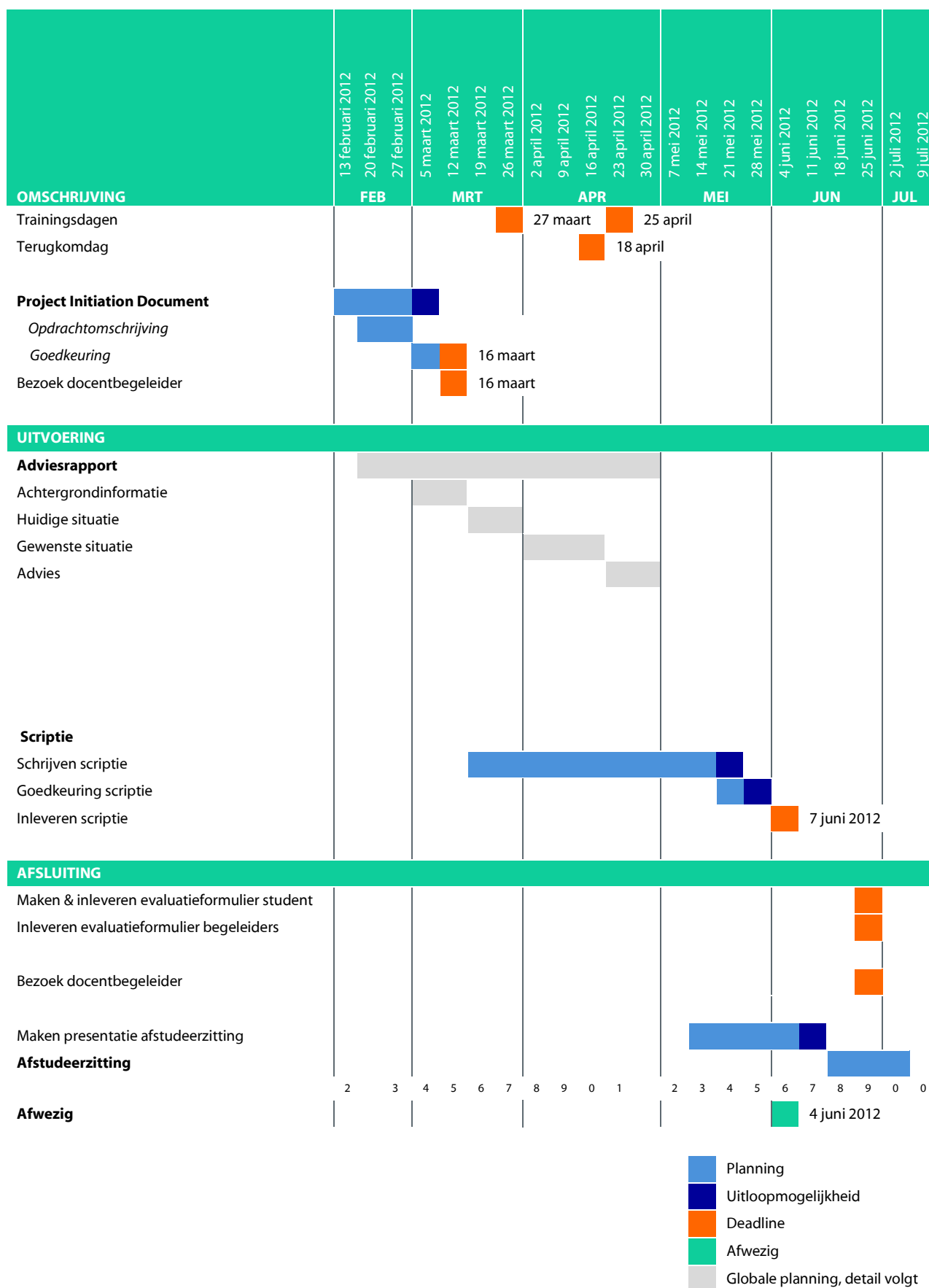
## Bijlage C. Initieel Projectplan

### C.1 Projectdecompositiestructuur

De projectdecompositiestructuur geeft de volgorde van productie en de onderlinge afhankelijkheid tussen de producten weer.



## C.2 Planning



## Bijlage D. Initieel Risicologboek

Beschrijving	Kans	Impact	Beheersmaatregelen
Onvoldoende draagvlak	1	3	Partijen vanaf het begin betrekken, zodat de kans op draagvlak maximaal is.
Geen acceptatie	2	3	Partijen vanaf het begin betrekken, zodat de kans op acceptatie maximaal is.
Onvoldoende kennis of literatuur aanwezig	1	3	Kennis elders verwerven.
Tijdnood	2	2	Opzetten duidelijke planning en bij ontstaan van tijdnood werken met prioritering.
Verlies van data	1	3	Gebruik maken van een back-up plan (D.2), waardoor bij verlies, een reservekopie beschikbaar is.
Langdurige afwezigheid van bedrijfsbegeleider	1	2	Aanvragen vervangend bedrijfsbegeleider.

### D.1 Toelichting

Kans	Toelichting	Impact	Toelichting
1	Klein	1	Brengt afstudeeropdracht <i>niet</i> in gevaar
2	Aannemelijk	2	Brengt afstudeeropdracht <i>niet direct</i> in gevaar
3	Groot	3	Brengt afstudeeropdracht <i>direct</i> in gevaar

### D.2 Back-up plan

Gezien persoonlijke ervaring met het verliezen van data is er een klein back-up plan gemaakt. Bestanden worden dagelijks handmatig op dropbox gezet in een vooraf gedefinieerde map. Deze map zal wekelijks automatisch gekopieerd worden naar een externe harde schijf.

Naast de back-up functionaliteit bevat dropbox ook een uitstekende synchronisatie functionaliteit. Dit maakt dropbox uiterst geschikt voor het werken op verschillende computers.



# ADVIESRAPPORT

## HERINRICHTING WERKZAAMHEDEN PROVIEW

---

Auteur R. (Ron) van de Laar

E-mail [r.laarr@rn.rabobank.nl](mailto:r.laarr@rn.rabobank.nl)

Versie 1.0

Status Final

Datum 7 juni 2012



**Rabobank**





# Versiebeheer

Versie	Toelichting	Datum
0.1	Opzet adviesrapport	
0.2	Verbetering na feedback L. Visser	Juni 2012
0.5	Grammaticacontrole	6 juni 2012
1.0	Final	6 juni 2012

---

# Probleemstelling

Ongeveer 10 jaar geleden is Proview bij Rabobank binnen gekomen als monitorapplicatie. Destijds was er nog geen scheiding tussen functioneel applicatiebeheer (FAB) en technisch applicatiebeheer (TAB) bij Rabobank. Hierdoor is het volledige beheer van Proview belegd bij FAB.

Ondertussen is er wel een splitsing tussen FAB en TAB gerealiseerd bij Rabobank, maar tot op heden is de applicatie Proview hierin nog niet meegegaan.

Vooraf gezien ontwikkelingen rondom Proview, waardoor het onderdeel is geworden van de betaalketen, is een scheiding tussen functioneel-, functioneel applicatie- en technisch applicatiebeheer nu wel gewenst.

## Doel van dit document

Het doel van dit document is om de werkzaamheden rondom Proview in kaart te brengen en als advies te dienen waar deze werkzaamheden, gezien de functieprofielen, thuishoren.

In dit document zal vervolgens ook worden gekeken naar de mogelijke gevolgen van het aanbrengen van deze scheiding.

# Inhoud

<b>1. Proview</b>	<b>63</b>
1.1 Proview	
1.2 Geschiedenis	
1.3 Functionaliteiten	
<b>2. Betrokken partijen</b>	<b>65</b>
2.1 Particulieren Betalen & Sparen	
2.2 Applicatie Service Betalen & Sparen	
2.3 Applicatie Service TAB	
<b>3. Huidige situatie</b>	<b>67</b>
3.1 Proview	
3.2 Werkzaamheden	
<b>4. Gewenste situatie</b>	<b>69</b>
4.2 Werkzaamheden	
4.3 Communicatie	
4.4 Realisatie'	
<b>5. Gevolgen</b>	<b>73</b>
5.1 Documentatie	
5.2 Rapportages	
5.3 BIV codering	
5.4 Continuïteit	
5.5 Werkgelegenheid	
<b>6 Conclusie</b>	<b>74</b>

# 1. Proview

## 1.1 Proview

Proview is software voor monitoring en administratie van selfservice systemen. Proview helpt Rabobank bij het monitoren van de bankhalapparaten<sup>1</sup> die in het land staan. Proview heeft als doel om op afstand de status van de diverse apparaten te kunnen beheren. Hiermee wil Rabobank de beschikbaarheid van deze apparaten verhogen.

## 1.2 Geschiedenis

Ongeveer 10 jaar geleden is Proview in productie genomen bij Rabobank. In die tijd was Rabobank op zoek naar een applicatie waarmee ze hun geldautomaten konden monitoren. Rabobank was op zoek naar een betaalbare marktleider op gebied van ATM monitoring en kwam zo uit bij Proview.

De keuze om gebruik te gaan maken van een ATM monitorsysteem kwam voort uit de verschuiving naar commerciële ingestelde lokale Rabobanken. De lokale Rabobanken hadden daardoor geen tijd om de werking van apparatuur zelf te monitoren.

Het doel van Rabobank is dat in 2015 de lokale Rabobanken de apparaten helemaal niet meer hoeven aan te raken.

## 1.3 Functionaliteiten

### Monitoring

De hoofdfunctionaliteit van Proview is de monitoring van de gekoppelde bankhalapparaten. Centraal bij deze monitoring staat de status van de bankhalapparaten.

### Bestandsoverdracht en –distributie

Rabobank zet ook Proview in bij het distribueren van software updates naar de bankhalapparaten. Hierdoor hoeft, in tegenstelling tot vroeger, niet elke automaat fysiek bezocht te worden om deze te updaten.

Proview geeft ook de mogelijkheid om bestanden van het bankhalapparaat te downloaden. Hierdoor kunnen onder andere logfiles en rapportages van de apparaten op afstand worden opgevraagd.

### Problem management

Proview wordt op twee verschillende manieren ingezet op het gebied van problem management:

#### .1 Preventief

Met behulp van vooraf ingestelde rules worden events van bankhalapparaten automatisch opgepakt. Dit gebeurt in veel verschillende vormen, zo kan het bijvoorbeeld enkel een sms of mail zijn met de informatie, maar ook bijvoorbeeld direct een oplossing voor het probleem, zodat de klant nog niets heeft gemerkt van het probleem.

#### .2 Repressief

Naast preventieve problem management wordt Proview ook ingezet voor repressief problem management. Nadat een probleem is gemeld via de service desk van Rabobank kan de benodigde informatie opgezocht worden met behulp van Proview. Zo kan bijvoorbeeld de status gecontroleerd worden, alle recente events opgezocht worden e.d.

### Cash management

Proview geeft ook de mogelijkheid tot cash management. In Proview kan precies worden gezien hoeveel geld aanwezig is in de pinautomaten. In samenwerking met Brinks is Rabobank bezig met het inrichten van cash management. Waarbij er wordt gestreefd naar een zo hoog mogelijke beschikbaarheid tegen zo laag mogelijk kosten. Dit kan worden gerealiseerd door de juiste balans te vinden tussen voorraad en transportkosten. Je wilt immers zo weinig mogelijk voorraad in een automaat, zonder dat de transportkosten te hoog worden.

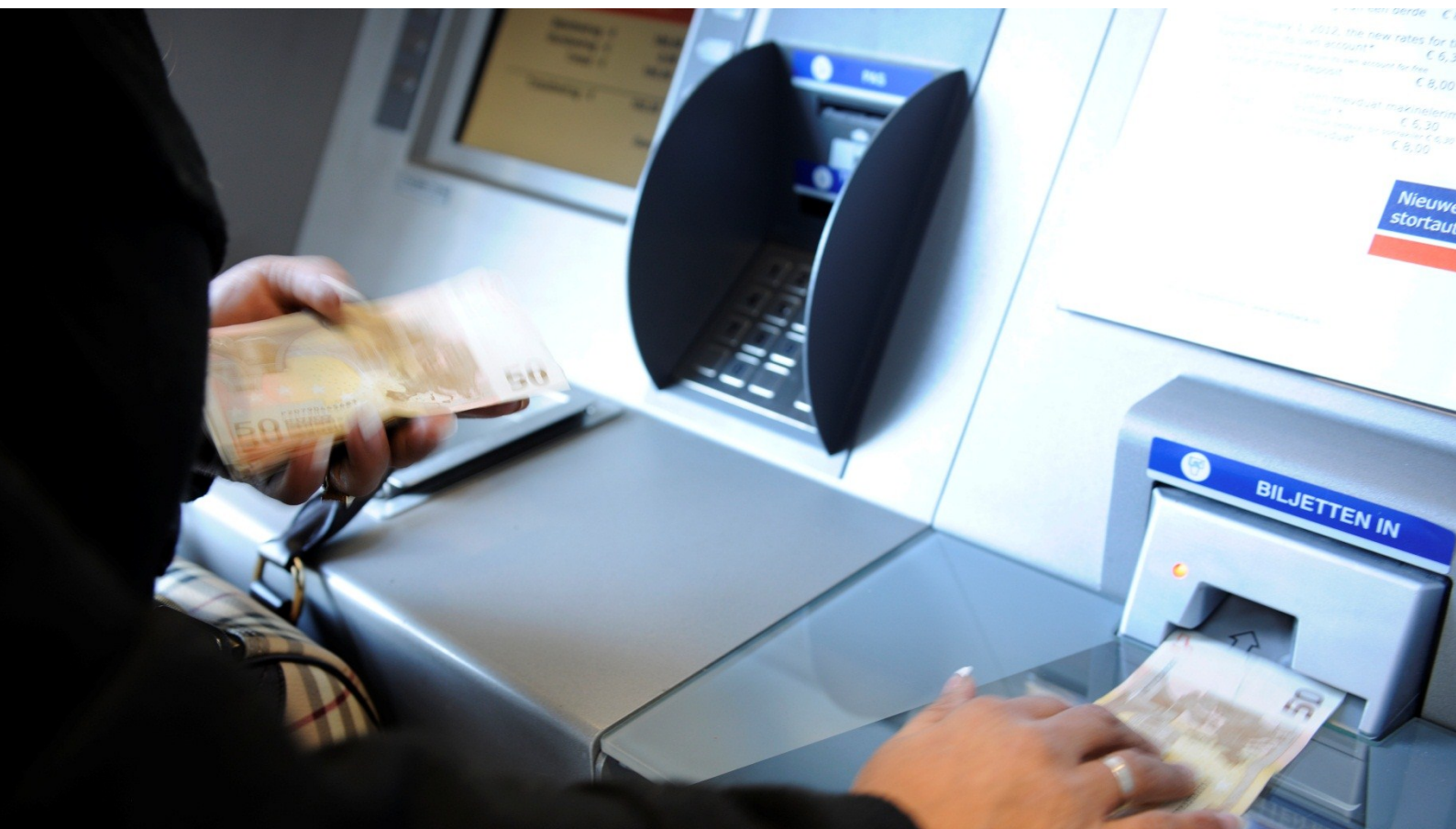
<sup>1</sup> Geldautomaten (GEA), Cash Deposit Systems (CDS), Sealbagautomaten (SBA) en Muntrolautomaten (MRA).

### Voormelden sealbag

Naast de bovenstaande standaard functionaliteiten van Proview zet Rabobank Proview in bij voormelden van sealbag stortingen.

Klanten van de Rabobank krijgen de mogelijkheid om hun sealbag storting van te voren te melden via internetbankieren. Het voordeel hiervan is dat het voorgemelde bedrag binnen één dag op de rekening van de klant staat.

Dit is gerealiseerd met behulp van events die Proview afgeeft bij de storting van een sealbag. De informatie van deze storting wordt doorgegeven aan een andere applicatie, welke controleert of er een voormelding is gedaan van deze storting. Bij voormelding wordt het bedrag als voorboeking bijgeschreven op de rekening van de klant.



## 2. Betrokken partijen

### 2.1 Particulieren **Betalen & Sparen**

Verantwoordelijk voor Functioneel Beheer van Proview.

“ Betalen & Sparen is binnen de Rabobank verantwoordelijk voor de verwerking, procesinrichting en de technische productontwikkeling in betalen en sparen. Efficiency, continuïteit en voldoen aan wet- en regelgeving staan hierbij centraal.

Verder ondersteunt het kenniscentrum van Betalen & Sparen (Advisering B&S) lokale banken met informatie over betaal- en spaarproducten: deels via directe contacten via mail en telefoon, deels via informatievoorziening op RaboWeb.

Betalingsverkeer is een domein waarin veel partijen binnen en buiten de bank hun rol vervullen: andere banken (transacties), overheden (wet- en regelgeving, renseignering), leveranciers (bijv. geldverwerking, betalingsverkeer netwerken) en interbancair overleg. Betalen & Sparen coördineert dit geheel voor de Rabobank met als doel: het realiseren van continuïteit en compliancy.

De komende jaren zal het onderhouden en vernieuwen van de betaalinfrastructuur hoge prioriteit krijgen door producten te saneren, processen te vereenvoudigen en systemen te vernieuwen.

Omschrijving gekopieerd van de Particulieren Betalen & Sparen [website](#) op 5 juni 2012.

### 2.2 Applicatie Service **Betalen & Sparen**

Verantwoordelijk voor Functioneel Applicatie Beheer van Proview.

“ **Waar zijn we verantwoordelijk voor?** Onze ‘core business’ is het leveren van continuïteit en stabiliteit van productiesystemen in het domein Betalen, verdeeld over de deelgebieden;

- Betalen Buitenland; dit betreft de uitvoering van internationale betalingen
- Betalen Toezicht; is verantwoordelijk voor applicaties voor het monitoren van het betalingsverkeer en beschikbaar stellen van management informatie
- Betalen Transacties; heeft betrekking op de applicaties die het binnenlandse betalingsverkeer en kaartbeheer verzorgen.
- Betalen Overeenkomsten; betreft de administratieve applicaties ter ondersteuning van het betalingsverkeer.

Daarnaast begeleiden, participeren en adviseren we in projecten en accepteren we nieuwe en aangepaste dienstverlening binnen ons domein.

#### Voor wie doen we wat?

Onze opdrachtgevers OBS en Directoraat Toezicht. De Lokale banken bedienen we met diverse toepassingen om het Betalingsverkeer te kunnen gebruiken; de eindgebruiker door stabiele systemen te beheren die zorgen voor goede en snelle werking van o.a. Pinautomaten. (GEA's)

Omschrijving gekopieerd van de Applicatie Service Betalen & Sparen [website](#) op 5 juni 2012.

### 2.3 Applicatie Service **TAB**

Verantwoordelijk voor Technisch Applicatie Beheer van Proview.

“ **Waar zijn we verantwoordelijk voor?** AS Technisch Applicatie Beheer is verantwoordelijk om dagelijks de RABO applicaties, in samenwerking met de AS domeinen, technisch optimaal en efficiënt te laten werken. Wij slaan de brug tussen de bestaande infrastructuur en de applicaties. Dit gebeurt in de afdelingen: TAB Windows, TAB Unix/Linux Maatwerk, TAB Unix Pakketten, TAB NSK en TAB zOS.

Daarnaast begeleiden, participeren en adviseren we in projecten en accepteren we nieuwe en aangepaste dienstverlening binnen ons domein.



#### Voor wie doen we wat?

We staan primair voor de domeinen van AS opgesteld; Distributie, Betalen, Producten en Organisatie. Onze taak is om 7 x 24 uur de applicaties van de RABO te bewaken op een juiste werking. TAB heeft tevens een rol in het veranderen van het bedrijf waar we onze kennis, skills en beheercriteria inbrengen in de projecten. Verder hebben we als techneuten frequent contact met de afdeling Infra Service om de applicaties werkend te houden op de infrastructuur. ”

Omschrijving gekopieerd van de Applicatie Service TAB [website](#) op 5 juni 2012.





## 3. Huidige situatie

### 3.1 Proview

Rabobank draait momenteel op Proview versie 3.3. Deze Proview versie bestaat uit vijf onderdelen:

#### Proview Server

Dit is een Windows 2003 server speciaal ingericht voor Proview.

#### Proview Agent

Proview Agent is de software welke op de selfservice systemen is geïnstalleerd, zodat deze apparaten kunnen communiceren met de Proview server.

Proview Agent kan alleen geïnstalleerd worden op apparaten waarop minimaal Windows XP geïnstalleerd is en gekoppeld zijn aan het LAN netwerk.

#### Proview Fileserver

Dit is een Windows 2003 server ingericht om updates te kunnen distribueren naar de apparaten zonder dat de Proview Server extra belast wordt.

#### Proview Desktop

Proview Desktop is de monitorapplicatie om alle gekoppelde apparaten te kunnen monitoren. Deze is beschikbaar als Citrix applicatie op de werkstations.

#### Proview Admin Panel

Proview Admin Panel is de applicatie waarmee Proview volledig geconfigureerd kan worden.

### 3.2 Werkzaamheden

Alle werkzaamheden zijn momenteel belegd bij AS Betalen & Sparen.

#### Dagelijkse werkzaamheden

#	Werkzaamheden
D1	Wijzigen e-mailadressen
D2	Wijzigen GSM nummers
D3	Opvoeren nieuwe apparaten
D4	Verwijderen apparaten
D5	Apparaten omhangen naar Brinks / terughangen naar lokale banken
D6	Statussen apparaten controleren
D7	Files bekijken
D8	Files downloaden t.b.v. incidentafhandeling
D9	Files downloaden op verzoek van 3e lijn / leverancier
D10	Controleren SBA's op juiste werking n.a.v. dagelijkse lijst RGS

#### Incidentele werkzaamheden

#	Werkzaamheden
I1	Apparaten in <i>verbouwing</i> zetten of terughalen uit <i>verbouwing</i>
I2	Opvoeren nieuwe events n.a.v. releasewijzigingen apparaten
I3	Wijzigen / opvoeren rules n.a.v. releasewijzigingen of verbeteringen in monitoring
I4	Wijzigen / opvoeren jobs n.a.v. releasewijzigingen of verbeteringen in monitoring
I5	Overige wijzigingen en toevoegingen zoals mail templates e.d.

### Vervolg incidentele werkzaamheden

I6	Opvoeren en distribueren release updates apparaten
I7	Restarten Proview service n.a.v. problemen met Proview
I8	Restarten Proview service n.a.v. spoed wijzigingen

### Fusie werkzaamheden

#	Werkzaamheden
FJ1	Via update nieuwe banknaam distribueren naar GEA's leidende en liquiderende bank
FJ2	Bankgegevens aanpassen van leidende en liquiderende bank
FT1	NAW gegevens overnemen van apparaten liquiderende bank
FT2	Nieuwe apparaten leidende bank opvoeren
FT3	Apparaten liquiderende bank verwijderen
FT4	Aanpassen e-mailadressen
FT5	Aanpassen GSM nummers

### Werkzaamheden bij problemen met Proview

#	Werkzaamheden
P1	Nakijken loggings op Proview server
P2	Draaien diagnose (PVDiag) t.b.v. 3e lijn bij problemen
P3	Aanzetten traces n.a.v. problemen met Proview
P4	Installeren nieuwe SR's / Proview main releases

Alle werkzaamheden hebben hun eigen referentienummers. Deze referentienummers zullen in het vervolg van het document worden gebruikt om de werkzaamheden aan te duiden.

## 4. Gewenste situatie

### 4.2 Werkzaamheden

In de gewenste situatie zullen de werkzaamheden rondom Proview worden opgesplitst in FB, FAB en TAB.

#### 4.1.1 Functioneel beheer



Definitie uit Functioneel beheer van K. Ruigrok & E. Bosschers:

Functioneel beheer is verantwoordelijk voor het tegen aanvaardbare kosten en kwaliteit in stand houden van de gewenste informatievoorzieningen ten behoeve van de gebruikersorganisatie tijdens de gehele levenscyclus van informatiesystemen. Daaronder verstaan we alle te ondernemen acties voor een ongestoorde informatievoorziening van de gebruikersorganisatie. Hieronder valt ook het met dit doel (her)inrichten van de organisatie. Maar ook het met technisch beheer afspreken welke diensten zullen worden geleverd, wat van een servicedesk zal worden verwacht, et cetera.

*"Functioneel beheer houdt zich bezig met het beheren van de informatievoorziening in een organisatie."*

#### 4.1.2 Functioneel applicatie beheer



Definitie uit Functioneel beheer van K. Ruigrok & E. Bosschers:

Applicatiebeheer is verantwoordelijk voor het tegen de overeengekomen kosten en kwaliteit in stand houden en onderhouden van de bedrijfsapplicaties en de bijbehorende gegevensverzamelingen tijdens de gehele levenscyclus van de informatiesystemen.

*"Applicatiebeheer houdt zich bezig met in stand houden van de bedrijfsapplicaties en gegevensverzamelingen van de organisatie."*

#### 4.1.3 Technisch applicatiebeheer



Definitie uit Functioneel beheer van K. Ruigrok & E. Bosschers:

Technisch beheer is verantwoordelijk voor het, tegen de overeengekomen kosten en kwaliteit, beschikbaar stellen en in stand houden van de technische infrastructuur waarvan de ICT-systemen gebruikmaken, en de diensten die daarvoor nodig zijn

*Technisch beheer richt zich op het in stand houden, beheren en onderhoud van de IT-infrastructuur.*

Alle werkzaamheden zullen worden ingericht volgens deze begrippen.

#### Dagelijkse werkzaamheden

#	FB	FAB	TAB
D1	VU		
D2	VU		
D3		VU	
D4		VU	
D5	VU		
D6	U	U	
D7	U	U	
D8		VU	
D9		VU	
D10	U		

#### Incidentele werkzaamheden

#	FB	FAB	TAB
I1	VU		
I2		VU	
I3		VU	

#### Vervolg incidentele werkzaamheden

I4		VU	
I5		VU	
I6		VU	
I7		OV	U
I8		OV	U

#### Fusie werkzaamheden

#	FB	FAB	TAB
FJ1	OV	U	
FJ2	UV		
FT1		VU	
FT2		VU	
FT3		VU	
FT4		VU	
FT5	OV	U	

#### Werkzaamheden bij problemen met Proview

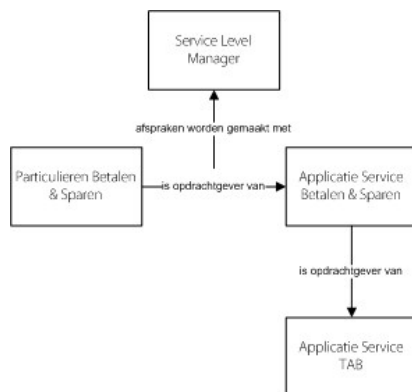
#	FB	FAB	TAB
P1		U	U
P2		OV	U
P3		OV	U
P4		OV	U

#### Legenda

O = Opdrachtgever  
V = Verantwoordelijk  
U = Uitvoering

### 4.3 Communicatie

Particulieren Betalen & Sparen zal in de gewenste situatie opdrachtgever zijn van AS Betalen & Sparen, welke op hun beurt weer opdrachtgever zijn van AS TAB. Hierdoor bestaan de volgende communicatielijnen in de gewenste situatie:



### 4.4 Realisatie

#### 4.4.1 Software

Momenteel draait Rabobank nog versie 3.3 van Proview, welke een probleem met zich mee brengt als we kijken naar functiescheiding binnen Proview.

Bij Proview Admin Panel is het niet mogelijk om in te stellen welke activiteiten of onderdelen mogen worden uitgevoerd met een account. Het is dus niet mogelijk om toegangsprofielen aan te maken. Toegang tot de Admin Panel betekent dat alles toegankelijk en aanpasbaar is.

#### 4.4.2 Operating system

Momenteel draaien de servers waar Proview op draait nog Windows Server 2003 (WS2003). WS2003 is de servereditie van Windows XP en loopt net als Windows XP tegen het eind van zijn lifecycle aan. De ondersteuning vanuit Windows zal in 2015 verlopen. Er wordt gebruik gemaakt van WS2003, omdat Proview versie 3.3 niet werkt in combinatie met de opvolger (WS 2008) van WS2003. Vanaf versie 4.0 is Proview wel compatible met WS2008.



## 5. Gevolgen

### 5.1 Documentatie

De werkzaamheden van Provieu zullen in de gewenste situatie door andere werknemers uitgevoerd gaan worden. Deze werknemers zijn nog niet eerder in aanraking gekomen met Provieu en kennen dus ook niet de werking van dit systeem. Hierom is het van belang dat de documentatie volledig en te begrijpen is.

De aanwezige documentatie is up to date, echter mist er wel een 'knowledge base', waarin alle veel voorkomende incidenten met oplossingen staan beschreven. Het hebben van een knowledge base zal ervoor zorgen dat de overname van werkzaamheden eenvoudig te realiseren is. Belangrijk voor een knowledge base is dat deze up to date wordt gehouden en een groeiend project is. Dit wil zeggen, als een incident nog niet voorkomt in deze knowledge base deze toegevoegd dient te worden.

De knowledge base zal er ook voor zorgen dat de gemiddelde tijd die wordt gespendeerd aan een incident zal teruglopen. Er hoeft immers voor een bekend probleem niet elke keer een nieuwe oplossing worden gez.

### 5.2 Rapportages

Op gebied van rapportages zal er niets veranderen. De rapportages worden met behulp van query's automatisch gegenereerd en worden daardoor automatisch naar de gewenste persoon of afdeling gestuurd.

### 5.3 BIV codering

De BIV-codering (beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid) van Provieu is in de huidige situatie 2-1-1. Door de verschuiving van Provieu naar businessapplicatie is het verstandig om deze BIV-codering opnieuw te bepalen.

Eerst was de beschikbaarheid van Provieu minder belangrijk voor de klant, omdat in het ergste geval een geldautomaat langer defect is. Een klant zal dan in de meeste gevallen gewoon bij een andere geldautomaat van Rabobank haar geld pinnen. Echter door het inzetten van Provieu in het voormelden van sealbags proces zal er veel kritiek komen van klanten als ze hun geld niet binnen een dag ontvangen.

### 5.4 Continuïteit

De continuïteit van Provieu en de processen waarmee Provieu in relatie staan komen niet in gevaar. Dezelfde werkzaamheden blijven immers uitgevoerd worden.

### 5.5 Werkgelegenheid

Door deze relatief kleine verandering voor een grote organisatie als Rabobank zullen er geen banen wegvallen. Er zal enkel een verschuiving plaatsvinden van werkzaamheden. Daar waar werkzaamheden wegvallen zullen daar nieuwe werkzaamheden voor in de plaats komen en vice versa.



## 6 Conclusie

De gewenste situatie is enkel op één manier in te richten (namelijk opsplitsen van het beheer in de drie ICT-beheerdomeinen) en het is ook verstandig om dit op deze manier te doen. In dit document is in kaart gebracht hoe deze situatie er dan uit hoort te zien en welke gevolgen dit met zich mee zal brengen. Bij deze gevolgenanalyse komt een belangrijk probleem aan het licht, waar zeker rekening mee moet worden gehouden bij de implementatie. Allereerst zal uitgezocht moeten worden of de Admin Panel van Proview nu daadwerkelijk is samengevoegd met Desktop en daardoor toegangsprofielen voor de Admin Panel ook mogelijk is. Een extra voordeel hiervan is dat Proview ook gelijk compatible is met Windows Server 2008. De servers kunnen dan ook een update krijgen naar deze server software.

Daarnaast is het belangrijk om een knowledge base voor incidenten van Proview in te richten. Dit maakt overname van werkzaamheden eenvoudiger en zal uiteindelijk de gemiddelde oplostijd van incidenten doen verminderen. De BIV-codering is enkel een aandachtspunt waaraan gedacht dient te worden gezien de verschuiving van de applicatie, maar heeft verder geen invloed op de implementatie naar de nieuwe situatie.

Het is belangrijk dat er rekening wordt gehouden met bovenstaande punten, zodat daarover een overwogen beslissing kan worden genomen. De punten zijn overigens zeker geen no-go voor een implementatie en is het te adviseren om de gewenste situatie te implementeren. Op de manier kan op gebied van Proview worden voldaan op gebied van de regelgeving binnen de Rabobank.







# COMPETENTIEMATRIX

---

Auteur R. (Ron) van de Laar  
Studentnummer 2124746  
Opleiding Bedrijfskundige informatica  
E-mail ronvandelaar@gmail.com  
Telefoonnummer 06 – 24 356 474



### A1. Professioneel handelen

In tegenstelling tot de meeste projecten op school, wordt de afstudeeropdracht uitgevoerd bij een bedrijf. Er wordt daardoor ook meer van je verwacht qua professionaliteit. Bij Rabobank was het belangrijk om vroegtijdig afspraken te maken, vanwege de drukke agenda's. Daarnaast was het belangrijk om je kleding aan te passen aan de gesprekspartner. Bij bepaalde functies hoort een formele uitstraling en bij een gesprek met deze werknemers heb ik mij hierop aangepast. Tijdens de gesprekken zorg je naast je kleding ook dat je goed voorbereid bent. Zo zorg je ervoor dat je naar je gesprekspartner professioneel overkomt.

Ook heb ik er voor gezorgd dat al mijn documenten tijdens mijn afstudeerstage er keurig verzorgd uitzagen in eenzelfde lay-out, welke gebaseerd is op de huisstijl van Rabobank (zowel lettertypen als kleurgebruik). Daarnaast heb ik er voor gezorgd dat de inhoud van de documenten, waarbij het adviesrapport het belangrijkste document is voor Rabobank, van meerwaarde zijn voor Rabobank.

### A2. Methodisch handelen

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik meerdere methoden gebruikt. Ook de opbouw van mijn scriptie is een afgeleide van een methode, namelijk het Tienstappenplan. Daarnaast is er voor projectmanagement gebruik gemaakt van de initiatiefase van PRINCE2, waar het PID uit is voortgekomen. Verder is er gebruik gemaakt van de MoSCoW-methode om prioritering aan te brengen aan de onderdelen van mijn project.

Voordat ik daadwerkelijk met de uitwerking van mijn opdracht begon, ben ik als eerste gaan kijken wat het (achterliggende) probleem en waarom deze bestaat. Dit is ook een vorm van methodisch handelen, welke is toegepast tijdens de afstudeerstage. Ik zorgde eerst voor de nodige duidelijkheid.

### A3. Samenwerken

In tegenstelling tot alle projecten van de opleiding bedrijfskundige informatie, is de afstudeerstage een project dat je in eentje uitvoert. Je bent hier je eigen projectbegeleider en bent daarom verantwoordelijk voor je eigen opgeleverde producten. Toch speelt samenwerken in elke organisatie tijdens elk project een rol. Zonder mijn collega's had ik nooit mijn opdracht kunnen uitvoeren. Voor de uitvoering van mijn opdracht had ik veel informatie nodig van mijn collega's. Met deze collega's heb ik dus ook een soort van samenwerking gehad. Verder was er tijdens mijn afstudeerstage goed contact met mijn directe collega's.

Als toevoeging wil ik graag vermelden dat ik een incident met een team heb opgelost. Hiervoor moesten veel, relatief eenvoudige, handelingen worden uitgevoerd.

### B1. Analyseren

Analyseren is een van de twee B-competenties welke centraal stond tijdens de afstudeeropdracht. Tijdens mijn stage heb ik dan ook een aanzienlijk gedeelte kunnen werken aan deze competentie. Een belangrijk onderdeel is de selectie van informatie uit alle verzamelde informatie tijdens mijn stage. Immers niet alles wat is verzameld was bruikbaar voor mijn afstudeeropdracht. Echter begint het analyseren al veel eerder. In het begin van mijn stage was mijn opdracht niet concreet en onduidelijk en was het van belang om de opdracht zo snel mogelijk concreet en duidelijk te formuleren. Hiervoor zijn meerdere, vooraf ingeplande, open interviews gehouden. Met behulp van deze interviews is er uiteindelijk de opdrachtschrijving geformuleerd zoals hij nu terug te vinden is in mijn scriptie. In deze opdrachtschrijving is een aanzienlijk gedeelte gewijd aan de achtergrond van de opdracht, waarin duidelijk wordt omgeschreven waarom de huidige situatie bestaat en waarom dit niet gewenst is. Dit is een belangrijk onderdeel dat heeft te maken met analyseren.

Een ander onderdeel van mijn stage dat betrekking heeft met deze competentie, is het in kaart brengen van de huidige situatie. Deze situatie was middels een schets globaal in kaart gebracht, welke ik met behulp van verzamelde informatie, verder heb uitgewerkt. Naast de fysieke resultaten heeft analyseren natuurlijk een grote rol gespeeld bij de oriëntatie. Binnen de Rabobank wordt er veel middels jargon en afkorting (3la's) gesproken. Het is dan belangrijk om deze zo snel mogelijk eigen te maken, zodat communiceren met medewerkers over de opdracht mogelijk is.

### B2. Adviseren

Adviseren is de andere competentie welke centraal stond tijdens mijn opdracht. Het eindproduct van mijn stage was immers een adviesrapport. Aan de hand van mijn analyse wat betreft de huidige en de gewenste situatie. Waarna vervolgens mogelijke gevolgen in kaart zijn gebracht, heb ik een advies uitgebracht naar Rabobank in de vorm van mijn adviesrapport.

### B3. Ontwerpen

Ik heb tijdens mijn afstudeerstage verschillende producten (documenten) ontworpen en gerealiseerd. Voor mijn documenten heb ik zelf een documenten lay-out ontworpen aan de hand van huisstijl regels van Rabobank. Deze lay-out heb ik vervolgens gebruik in al mijn documenten, waarbij natuurlijk kleine afwijkingen mogelijk zijn. Een belangrijk onderdeel van ontwerpen in mijn afstudeerstage was het in kaart brengen van de huidige en de gewenste situatie (herontwerp).

### B4. Realiseren

Realiseren was een competentie dat minder aanwezig was bij mijn afstudeeropdracht dan de overige competenties. Binnen de Rabobank is het overigens ook niet realistisch om een implementatieproces mee te maken tijdens de afstudeer periode. Echter heb ik in mijn adviesrapport wel rekening gehouden met een eventuele implementatie. Hiervoor heb ik op verschillende gebieden (mogelijke) gevolgen in kaart gebracht. Door een beeld te hebben van deze gevolgen kan hier voortijdig rekening mee worden gehouden bij de implementatie.

### B5. Beheren

Tijdens mijn afstudeeropdracht heb ik er altijd voor gezorgd dat mijn producten beheersbaar waren. Hiervoor heb ik gebruik gemaakt van een vooraf vastgesteld versienummering systeem. Alle versies van de documenten zijn bewaard gebleven. Er is tevens voor gekozen om de documenten via dropbox op te slaan, vanwege de functionaliteiten van dropbox. Met behulp van dropbox zijn de bestanden vanaf elke locatie met een internetverbinding beschikbaar, heeft het ingebouwd versiebeheer en heeft dropbox een online back-up functionaliteit.



# LOGBOEK

## COMPETENT AFSTUDEREN EN STAGELOPEN

---

Auteur R. (Ron) van de Laar  
Studentnummer 2124746  
Opleiding Bedrijfskundige informatica  
E-mail ronvandelaar@gmail.com  
Telefoonnummer 06 – 24 356 474





## Gebruiksaanwijzing

Het logboek is een belangrijk hulpmiddel om de voordelen van het Tien Stappen Plan goed tot hun recht te laten komen. Het biedt de mogelijkheid om:

zelf de kwaliteit te toetsen waarmee je een stap hebt afgerond en zo nodig kwaliteitsherstellende acties te plegen;  
 zelf de voortgang te bewaken in samenhang met de TSP-masterplanning;  
 een 'stap gereed'-melding te geven aan je afstudeerbegeleider voor de voortgangsbewaking;  
 de afstudeerbegeleider op afstand je uitvoeringskwaliteit te laten volgen om tijdig te kunnen wijzen op nog herstelbare manco's.

Om al deze voordelen te benutten is het raadzaam met je begeleider de volgende afspraken te maken voor het gebruik van het logboek:

Je werkt volgens het TSP op basis van de TSP-masterplanning.

Je voert de stappen uit met de adviezen die daarbij gegeven zijn.

Na voltooiing van elke stap vul je direct het logboek in en mailt dit aan je afstudeerbegeleider met de vereiste tussenresultaten.

Met de docent is afgesproken dat dit betekent:

- stap afgerond;
- graag per omgaande ontvangstbevestiging en commentaar;
- ik start op ... (datum) met de volgende stap waarvan detailplanning (in dagen) is bijgevoegd;
- ik loop vóór op/achter op/gelijk met de planning en stel eventueel de volgende maatregelen voor om bij te sturen;
- ik heb de volgende vragen/opmerkingen: ....

Dit geeft een goede basis voor onderlinge communicatie en een optimale benutting van de logboekfaciliteiten.

Bij een aantal tussenproducten is in de checklist de vraag gesteld: meesturen? Daarmee is bedoeld te overwegen om dat product mee te mailen naar je afstudeerbegeleider om zijn commentaar te krijgen.





## Checklist

### Verwerving van een afstudeerplaats

#### 1. Welke eisen stelt de opleiding aan een afstudeerplaats?

- Er mag in het algemeen geen belangenverstrengeling zijn tussen de stagiair of afstudeerder en het stage- of afstudeerbedrijf (voorbeeld: geen familiebedrijf).
- Het bedrijf moet voldoende omvang hebben om de stage- of afstudeeropdracht op kwalitatief hoogwaardig niveau uit te voeren (voorbeeld: geen eenmanszaak).
- Het bedrijf moet genoeg continuïteit kunnen bieden voor de afstudeerder of stagiair zodat het afbreukrisico gedurende de opdracht tot een minimum beperkt is (voorbeelden: geen aanstaand faillissement of reorganisatie, geen startende ondernemer).
- De student moet fulltime kunnen beschikken over een eigen voldoende gefaciliteerde werkplek.
- De student moet het merendeel van zijn tijd fysiek aanwezig kunnen zijn binnen het bedrijf.
- Het stage- of afstudeerbedrijf moet de student inzage kunnen bieden in benodigde bedrijfsgegevens voor het uitvoeren van de stage- of afstudeeropdracht.
- De student moet zodanig kunnen rapporteren over de gemaakte stage- of afstudeeropdracht dat de begeleidende docent een voldoende gefundeerd oordeel kan vormen over de inhoud en het niveau van de opdracht. In het geval van bedrijfsgevoelige informatie kan het verslag vertrouwelijk behandeld worden. Hier is een geheimhoudingsprocedure voor.
- Er moet door de organisatie een bedrijfsbegeleider toegewezen (kunnen) worden aan de stagiair of afstudeerder.
- De bedrijfsbegeleider heeft minimaal een HBO achtergrond met werkervaring in het relevantie ICT domein.
- De bedrijfsbegeleider moet voldoende tijd (minimaal 2 uur per week) hebben voor een zorgvuldige begeleiding van de stagiair of afstudeerder.
- Er dient minimaal vier dagen per week inhoudelijke begeleiding op niveau beschikbaar te zijn voor de stagiair of afstudeerder.

#### 2. Welke eisen stel jezelf aan een afstudeerplaats?

- De opdracht moet bij voorkeur uitdagend, maar realiseerbaar zijn.
- De opdracht moet bij voorkeur duidelijk geformuleerd zijn.
- De opdracht moet mij in staat zijn om mijn competenties verder te ontwikkelen door deze toe te passen in de praktijk.
- Er moet bij voorkeur een semi-informele sfeer hangen in het bedrijf en moet bij voorkeur regelmatig gelachen kunnen worden op de werkvloer met collega's.
- Het bedrijf moet bij voorkeur een grote speler zijn op ICT-gebied.
- Het bedrijf biedt bij voorkeur mogelijkheden tot het vervolg van de loopbaan naar het afsluiten van de stage (incl. eventuele traineeships, (interne) opleidingen).
- Het bedrijf moet bij voorkeur binnen een uur reistijd van Gouda gevestigd zijn.
- Het bedrijf moet bij voorkeur goed te bereiken zijn met het openbaar vervoer.
- Een bedrijf welke een stagevergoeding biedt geniet mijn voorkeur, gezien het wegvallen van inkomsten door fulltime aan de slag te gaan.
- Het bedrijf biedt bij voorkeur een werkplek of laptop aan waarop ik mijn stage werkzaamheden kan verrichten.

### 3. Welke organisaties inviteerden je voor een gesprek?

**Rabobank**, waar ik gesprek heb gehad met een N. (Nicole) Lamey, een recruiter van Rabobank Nederland. Na dit eerste gesprek met Nicole, heeft ze mij direct uitgenodigd voor een tweede gesprek met haar en een manager van een afdeling van Groep ICT.

Vizier Consultants, het bedrijf waar ik het afgelopen half jaar werkzaam ben geweest, heeft mij een afstudeerplaats aangeboden bij hun. Ze willen mij graag gedurende mijn afstudeerperiode bij hun houden.

### 4. In welke organisaties heb je met wie gesproken?

#### **Rabobank**

N. (Nicole) Lamey: sollicitatiegesprek en mailcontact

J. (Joan) Dirksen: mail- en telefonisch contact

I. (Ingrid) Urlus: sollicitatiegesprek

Vizier Consultants

R. (Rudi) Viertel

G. (Gerrit) Schuurs

### 5. Welke afstudeerplaatsen heb je tegen elkaar afgewogen en verworpen?

Naar aanleiding van mijn oriënterende stage bij Vizier Consultants, hebben ze in oktober contact opgenomen met mij of ik interesse had om parttime voor hun te werken. Dit aanbod heb ik direct aangenomen en ben aan de slag gegaan als (Mamut) consultant. In mijn werkperiode hebben ze mij een afstudeer mogelijkheid bij Vizier Consultants aanboden.

In eerste instantie was ik niet erg enthousiast over de opdracht, maar vond het fijn om het achter de hand te houden. Hoofdzakelijk door de reden dat ik ook al mijn oriënterende stage heb gelopen bij Vizier Consultants en wou eens ergens anders in de keuken gaan kijken. Zo heb ik voor mijzelf ook eisen gesteld dat ik graag bij een grote ICT-speler stage wou gaan lopen.

Op het moment van schrijven heb ik een afspraak staan voor een tweede gesprek bij Rabobank en heb daar een goed gevoel bij. Ik heb dit dan ook aan Vizier Consultants laten weten dat de interesse niet wederzijds is. Rudi Viertel begreep mij wel, maar vond dit natuurlijk erg jammer om te horen.

### 6. Welke vervolgspraken zijn gemaakt met de gekozen opdrachtgever?

Maandag 23.01.2012

Vervolggesprek

Dinsdag 14.02.2012

Kennismaking bedrijfsbegeleider en start afstudeerstage

### 7. Overige opmerkingen

-

## Checklist 1.

## Externe oriëntatie

## 1. Tot welke branche behoort de organisatie?

**Rabobank:** Financiële dienstverlening

**Rabobank Groep ICT:** ICT dienstverlening

## 2. Wat zijn de belangrijkste branche ontwikkelingen?

Lean: continue verbetering, Cloud computing en Big data.

## 3. Welke positie heeft de organisatie in de branche?

Rabobank is zowel op financiële dienstverlening, als op ICT dienstverlening een grote speler. Rabobank heeft een totaal personeelsbestand van ongeveer 60.000 fte en Groep ICT heeft een personeelsbestand van ruim 3.000 fte.

Rabobank Groep bedient wereldwijd ongeveer 10 miljoen klanten en behoort daardoor tot de 30 grootste financiële instellingen van de wereld. Vanzelfsprekend is Rabobank ook één van de drie grote banken van Nederland.

## 4. Wat zijn de recente bedrijfsontwikkelingen?

Unplugged werken: bekend als het nieuwe werken.

Lean: de inzet van Lean is één van de strategische pijlers van Groep ICT en past in de ambitie om de 'best IT enabled bank' te worden. Met het implementeren van Lean streeft Rabobank naar een cultuur van continue verbeteren.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen: Rabobank streeft er naar om tot de top 3 van meest duurzame financiële dienstverleners in de wereld te behoren.

## 5. Wat is invloed van de ontwikkelingen in de branche en van de recente bedrijfsontwikkelingen op de vermoedelijke opdracht?

Speelt geen rol in de opdracht. Opdracht heeft voornamelijk betrekken op het implementeren van de standaard binnen Rabobank. Initiatie van de opdracht staat niet in het teken van continue verbetering.

## 6. Overige opmerkingen

-

## Checklist 2.

### Intakegesprek

#### 1. Wat is volgens de opdrachtgever het probleem?

Het concrete probleem is dat de huidige situatie rondom Provieu niet voldoet aan de standaard werkwijze van Rabobank. Deze situatie is ontstaan door een verschuiving van monitor- naar businessapplicatie.

#### 2. Wat is de urgentie om het probleem op te lossen?

De urgentie zou ik, op een schaal van drie, classificeren op gemiddeld (2). Het is natuurlijk belangrijk om te voldoen aan de standaard werkwijze en zo snel mogelijk te reageren op veranderingen. Echter brengt de huidige situatie de werking en de continuïteit van Provieu niet in gevaar.

#### 3. Waardoor is het probleem ontstaan?

Het probleem is ontstaan door de verschuiving van monitor- naar businessapplicatie van de applicatie Provieu. Deze verschuiving heeft plaatsgevonden, omdat Provieu tegenwoordig wordt ingezet bij het proces rondom voormelden van sealbags. Op de website van Rabobank kunnen sealbag stortingen voorgemeld worden, waardoor het geld dezelfde dag als voorboeking kan worden bijgeschreven. Klanten worden direct benadeeld bij het niet werken van Provieu, omdat ze in geval van voormelding, niet dit bedrag dezelfde dag nog op hun rekening krijgen.

#### 4. Wat is er intern al aan gedaan?

Het verhaal rondom Provieu speelt al een tijdje, waardoor iedereen in ieder geval bekend is van het probleem. Er zijn ook al onderzoeken rondom Provieu afgerond, maar de onderzoeksvragen en –resultaten zijn helaas niet bekend bij mij.

#### 5. Wie zijn de meest betrokken?

L. (Lucas) Visser als bedrijfsbegeleider en lead van Toonbank & Trade

Afdelingen:

B&E, AS Betalen & Sparen, Toonbank & Trade Bert Buiten, Hans van Straten

B&E, AS TAB Windows

KC Servicemanagement, Bancaire Producten Arnold Groot Koerkamp

Operations Betalen & Sparen

Productontwikkeling & Beheer

#### 6. Wie wordt opdrachtgever c.q. begeleider?

Bedrijfsbegeleider L. (Lucas) Visser

Opdrachtgever I. (Ingrid) Urlus

#### 7. Wat ziet de opdrachtgever als het gewenste eindresultaat van deze afstudeeropdracht?

Het resultaat is een adviesrapport, met daarin de huidige- en gewenste situatie, hoe je tot deze gewenste situatie komt en mijn advies hierover.

#### 8. Overige opmerkingen?

-

### Checklist 3.

#### Oriënterende interviews

##### 1. Welke verschillende probleemomschrijvingen komen er uit de interviews?

Het is unanimititeit over het feit dat het probleem dat is ontstaan komt door de verschuiving van Proview van monitor- naar businessapplicatie. Het is belangrijk dat er gereageerd wordt op veranderingen, waar iedereen vanuit zijn eigen afdeling met zijn eigen standpunt naar kijkt.

##### 2. Welke verschillende opdrachtformuleringen komen er uit de interviews?

Vanwege verschillende kijkwijzen van medewerkers op het probleem, zal er altijd een verschil in opdrachtformulering ontstaan. Uiteindelijk was de stagebegeleider verantwoordelijk voor het aandragen van de concrete opdracht, waardoor er uiteindelijk één opdrachtformulering bestaat.

Interview met medewerkers van de afdeling Toonbank & Trade: Storen zich vooral aan de werkzaamheden die eigenlijk bij de afdeling TAB (Windows) horen te liggen. Is een kwestie die ook al langer speelt.

Interview met de Service Level Manager: Gesprek gaat ver in de diepte en draag een aantal problemen aan. Voor hem staat het verhaal rond software distributie centraal. Hoe kan software distributie bij TAB worden gelegd?

De stagebegeleider heeft uiteindelijk ik samenspraak met mij de uiteindelijk opdracht samengesteld. Bij deze opdracht staat de aansturing van Proview centraal en zal er ook worden gekeken naar de scheiding tussen FAB en TAB.

##### 3. Aan welke oplossingsrichtingen wordt gedacht?

Niet van toepassing.

##### 4. Welke voorwaarden voor de probleemoplossing zijn genoemd?

Het is van belang dat de SOLL situatie die in kaart zal worden gebracht als onderdeel van de opdracht, voldoet aan de standaard situatie van Rabobank. Dit houdt in, maar is niet beperkt tot, het betrekken van OBS in de keten en het betrekken van TAB in het uitvoeren van werkzaamheden. Naast de SOLL situatie hoort de IST situatie ook in kaart te worden gebracht.

##### 5. Welke gegevens zijn benodigd en niet beschikbaar?

Alle gegevens die benodigd zijn voor de uitvoering van het project, zijn te halen bij medewerkers en documentatiemateriaal over Proview. Het is enkel de vraag en uitdaging waar je welke informatie kunt halen binnen Rabobank

Huidige situatie kan in kaart worden gebracht door te praten met medewerkers op de afdeling Toonbank & Trade en met een SLM van bancaire producten.

Gewenste situatie kan in kaart worden gebracht door te praten met medewerkers op de afdeling Cards, waar het wel op gewenste wijze is ingericht. Natuurlijk zal de afdeling Toonbank & Trade ook worden gebruikt voor input.

##### 6. Is elke respondent uitgenodigd voor de terugkoppeling?

Negatief.

##### 7. Wat leverde het afrondende interview met de opdrachtgever op?

In mijn geval is de opdrachtgever niet 'betrokken' bij het project. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bestaan van de vacature en de opdracht. Echter zal de stagebegeleider als enige worden geïnformeerd over de voortgang van het project. De opdrachtgever speelt na het oriënterende gesprek geen rol meer in het project.

Het afrondende interview is dan ook afgenomen met mijn stagebegeleider. Centraal in dit afrondende interview stond de opdrachtschrijving. Na gesproken te hebben met een aantal medewerkers op de afdeling Toonbank & Trade en met een Service Level Manager, zijn we samen om de tafel gaan zitten om de opdracht te bepalen. De concrete opdrachtschrijving is dan ook uit dit gesprek voortgekomen.

#### 8. Op welke gegevens kan de projectplanning worden gebaseerd?

Planning kan worden gebaseerd op alle informatie die na de interviews bekend zijn. Dit betekent dat er nog geen detail planning kan worden gemaakt voor het adviesrapport, omdat de inhoud hiervan nog niet volledig bekend is. Zodra meer bekend is wat er allemaal in kaart moet worden gebracht, voor zowel de huidige als de gewenste situatie, kan dit uitgewerkt worden in detail.

#### 9. Welke documentatie is nu beschikbaar?

Functionele- en technische exploitatiedocumentatie van Proview is beschikbaar op een gedeelte harde schijf.

#### 10. Overige opmerkingen.

-

## Checklist 4.

## Analyse

## 1. Op welke punten, hoe en waarom verschillen geïnterviewden van mening?

Er is geen groot verschil in mening onder de geïnterviewden. Je hoort natuurlijk niet precies dezelfde verhalen, omdat iedereen er vanuit zijn eigen situatie naar kijkt. Belangrijk hierbij is bijvoorbeeld de functie van de geïnterviewde.

## 2. Welke analysemethoden heb je gebruikt?

Gesprekken in interview –vorm door zoveel mogelijk informatie te ontvangen van medewerkers. Medewerkers zijn veelal een bron van kennis, waar je gericht naar informatie kunt vragen.

## 3. Wat moet de terugkoppeling opleveren?

Terugkoppeling moet vooral duidelijkheid over de opdracht opleveren. De vacature bevat een redelijk vage, niet concrete, opdrachtomschrijving en het is dus van uiterst belang om dit zo snel mogelijk duidelijk te krijgen.

## 4. Welk voorstel voor de definitieve opdracht vloeit uit de oriëntatie voort?

Opdracht was in dit stadium nog alles behalve duidelijk, laat staan definitief.

## 5. Wie zouden er gevraagd moeten worden voor de platformgroep?

Er is geen sprake van een platformgroep.

## 6. Hoe zou de verdere aanpak van het onderzoek eruit moeten zien?

Als eerste is het belangrijk om te zoeken welke onderdelen essentieel zijn bij het adviesrapport. Welke onderdelen moeten worden behandeld bij de IST en de SOLL en welke methoden kunnen hiervoor gebruikt worden.

Op het moment dat het duidelijk is welke informatie benodigd is, is de volgende stap om na te gaan waar in de organisatie je deze informatie kunt vinden.

## 7. Hoe ziet de terugkoppelingspresentatie eruit?

Er is geen sprake van een terugkoppelingspresentatie. Er zal terugkoppeling zijn naar de stagebegeleider in de vorm van voorgangsgesprekken.

## 8. Welke problemen zijn er nog op te lossen bij de terugkoppeling?

Het wegnemen van eventuele onduidelijkheden over de opdracht en de afbakening van deze opdracht. Het is van belang dat er geen onduidelijkheden of verwachtingsverschillen bestaan over de opdracht, om tegenslagen te voorkomen.

## 9. Overige opmerkingen.

-



## Checklist 5.

### Terugkoppeling/contractering

#### 1. Stemt ieder in met probleemstelling, opdrachtformulering en aanpak?

Na een aantal verschillende verhalen en opdrachtformuleringen te hebben gehoord, heeft de stagebegeleider als lead van Toonbank & Trade, besloten wat de opdracht zal worden.

Bij goedkeuring van het PID, zullen beide partijen instemmen met de probleemstelling, opdrachtformulering en aanpak, zoals die staan vermeld in het PID.

#### 2. Wat is er veranderd aan de opdracht sinds de intake?

Sinds het lezen van de vacature is er aardig wat veranderd aan de opdracht. Zo hoef ik niet te controleren of Proview wel het juiste pakket is en of dit pakket voldoende wordt benut, maar moet ik juist kijken naar de aansturing van en de uitvoering van de werkzaamheden van Proview.

Hierin moet ik een advies gaan uitbrengen hoe de gewenste situatie er uit ziet. De huidige situatie voldoet immers niet aan de standaard van Rabobank.

#### 3. Wat is het beoogde resultaat van het project?

Adviesrapport met IST- en SOLL situatie, welke als basis zal dienen bij het implementeren van de standaard werkwijze voor Proview als businessapplicatie.

#### 4. Wat zijn de (globale) eisen waaraan de oplossing moet voldoen?

Het betrekken van OBS in de aansturing van en TAB in de uitvoering van werkzaamheden van Proview.

#### 5. Waaruit blijkt dat het project belangrijk is voor de organisatie?

Je merkt dat er veel medewerking is van de medewerkers van de Rabobank. Hieruit is op te maken dat iedereen het belangrijk en wellicht zelfs noodzakelijk vindt dat de opdracht wordt uitgevoerd.

#### 6. Staat het management ook open voor je hulp bij de implementatie van de oplossing?

De opdracht bevat zelf geen implementatie, dit in verband met de beschikbare tijd. Gezien de omvang en procedures van Rabobank is dit niet te realiseren binnen de afstudeerstage.

#### 7. Welke informatie is nog nodig voor het opstellen van de werkplanning?

Er is meer informatie nodig over de onderdelen die behandeld dienen te worden in het adviesrapport.

#### 8. Wie zitten er in de platformgroep?

Er is geen sprake van een platformgroep.

#### 9. Welke werkafspraken zijn er gemaakt?

Er zijn afspraken gemaakt over werktijden (36 uur per week naar eigen invulling) en over voorgangsbespreking (eenmaal per 14 dagen op maandag).

#### 10. Overige opmerkingen.

-

## Checklist 6.

*Werkplanning en projectorganisatie*

## 1. Wat levert de literatuurstudie op voor het uitvoeren van het onderzoek?

De literatuurstudie was erg beperkt vanwege het onderwerp van het project, echter heeft de literatuurstudie wel bijgedragen aan het resultaat en heeft ook meer inzicht gegeven in de opdracht. Zo kwamen een aantal kreten terug, welke ook aan bod zijn gekomen bij de opleiding bedrijfskundige informatie: BiSL, ASL en ITL.

Deze zijn niet direct gebruikt bij de uitvoering van mijn project, maar hebben zoals gezegd wel de nodige inzage gegeven. Verder heeft de theoretische verdieping voornamelijk gediend als begripsbepalingen. De begrippen functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer stonden centraal bij de uitvoering van de opdracht en was noodzakelijk om tot een goede uitwerking te kunnen komen.

## 2. Welke methoden van infoverzameling ga je voor welke informatie gebruiken?

De volgende methoden van informatieverzameling zal ik gebruiken tijdens mijn afstudeerstage: (open) interviews, documentatiestudie, literatuurstudie en participatie.

## 3. Hoe ziet de werkplanning eruit? Meesturen?

De werkplanning is te vinden in het Project Initiation Document (PID), welke te vinden is als bijlage A van mijn scriptie. De werkplanning is gebaseerd op vaste deadlines die vanuit Fontys Hogeschool ICT zijn vastgelegd. Belangrijke data hierin zijn o.a. het eerste bedrijfsbezoek, het tweede bedrijfsbezoek en de deadline voor het inleveren van de scriptie. De werkplanning is voor persoonlijke doeleinden gemaakt en zal om deze reden ook niet meegestuurd worden.

## 4. Zijn er projectgroepen gevormd? Zo ja, wat zijn de taakopdrachten?

Nee, er zijn geen projectgroepen gevormd. De opdracht zal "geheel" door mijzelf worden uitgevoerd. Natuurlijk heb ik mijn collega's wel nodig bij de verzameling van alle benodigde informatie, maar zullen dus geen rol innemen binnen het project en/of deelopdrachten uitvoeren.

## 5. Welke rol(len) heb je gekozen?

Niet van toepassing, aangezien er geen projectgroep is gevormd.

## 6. Welke overleg- en rapportageafspraken zijn er gemaakt?

- Elke 14 dagen heb ik een stagevoortgangsgesprek met mijn bedrijfsbegeleider.
- Daarnaast dien ik mijn docentbegeleider wekelijks op de hoogte te houden middels een blog of een mail over de voortgang van mijn afstudeeropdracht. Met mijn docentbegeleider heb ik afgesproken om dit via de mail af te handelen.

## 7. Hoe is de organisatie van het diepteonderzoek vastgelegd?

-

## 8. Overige opmerkingen.

-

## Checklist 7.

### Diepteonderzoek

#### 1. Hoe ziet het onderzoeksmodel voor dit project eruit?

t.b.d.

#### 2. Welke informatieverzamelingsmethoden heb je gebruikt?

Er zijn een aantal informatieverzamelingsmethoden gebruikt, waarbij (open) interviews met directe collega's en overige medewerkers de belangrijkste methode was. Daarnaast is er gebruik gemaakt van documentatiestudie, literatuurstudie, participatie, intranet en internet.

#### 3. Wat zijn de onderzoeksresultaten tot dusver?

Het belangrijkste onderzoeksresultaat is dat de gewenste situatie niet mogelijk is met de versie welke in productie is binnen de Rabobank. Deze versie heeft namelijk niet de mogelijkheid om toegangsprofielen aan te maken binnen de Admin Panel van Proview. Dit is een groot bezwaar bij het opsplitsen van de werkzaamheden, want dat zou betekenen dat iedereen die toegang nodig heeft tot een onderdeel van de Admin Panel voor zijn werkzaamheden, toegang heeft tot alle functies binnen de Admin Panel. Dit lijkt opgelost te zijn in de nieuwe versie van Proview.

#### 4. Op welke punten is van de projectplanning afgeweken?

Bij de uitwerking van de documenten. Bij de initiele planning had ik niet verwacht dat de oriëntatiefase van het tienstappenplan zo lang zou duren als dat het heeft geduurd.

#### 5. Met wie heb je waarover tussentijds teruggekoppeld? Resultaat?

Enkel met Lucas Visser en Bert Buiten, waarbij de meeste terugkoppeling plaatsvond naar Lucas. Lucas was als bedrijfsbegeleider natuurlijk nauw betrokken bij mijn opdracht, waardoor ik regelmatige terugkoppeling had over datgene wat ik had verzameld. In sommige gevallen kon Lucas Visser het verhaal dan aanvullen met informatie welke nog onbekend was voor mij.

#### 6. Welke oplossingsopties zijn er uit het onderzoek naar voren gekomen?

Er zijn in principe maar twee opties voor de Rabobank:

1. Blijven waar ze nu zijn. Alle werkzaamheden blijven bij AS Betalen & Sparen en ze voldoen daarmee dan niet aan de regelgeving die opgesteld is binnen de Rabobank.
2. Inrichting volgens de gewenste situatie. De werkzaamheden zullen worden opgesplitst in functioneel beheer, functioneel applicatiebeheer en technisch applicatiebeheer en zullen worden belegd bij de daarvoor verantwoordelijke afdelingen.

Notitie: Gezien de inrichting van de afdelingen van Rabobank is er maar één manier om tot deze gewenste situatie te komen.

#### 7. Wie zijn de voor- en tegenstanders van de verschillende oplossingen?

Alle betrokken partijen zijn het met elkaar eens dat men naar de gewenste situatie toe moet. Dit mede dankzij regelgeving binnen de Rabobank.

#### 8. Welke oplossing is het meest haalbaar en waarom?

Niet van toepassing, zie vraag 6.

94.

9. Wie zijn de krachtigste 'sponsors' van het project?

Het project heeft niet te maken met sponsors.

10. Overige opmerkingen.

-

## Checklist 8.

### Oplossingsplan

#### 1. Welke oplossingen zijn er gepresenteerd? Meesturen?

Niet van toepassing.

#### 2. Wat is de gerapporteerde voorkeursoplossing?

Binnen Rabobank bestaat de voorkeur voor de gewenste situatie, zodat de kunnen voldoen aan de regelgeving.

#### 3. Wie zijn bereid die oplossing te ondersteunen?

Alle betrokken partijen zijn bereid om de oplossing te ondersteunen. Hierdoor is te stellen dat er voldoende draagvlak is gecreëerd voor toekomstige implementatie.

#### 4. Wat zijn de belangrijkste veranderpunten voor de organisatie?

Het belangrijke veranderpunt is dat ze op gebied van Provew kunnen voldoen aan de regelgeving die is gesteld binnen de Rabobank.

#### 5. Wie waren bij de oplossingspresentatie?

Er is geen presentatie gegeven. De oplossing is besproken tijdens een voorgangsgesprek met mijn stagebegeleider Lucas Visser.

#### 6. Wat leverde de discussie op?

Niet van toepassing.

#### 7. Wie beslist wanneer over de voorstellen?

Thierry Reusink als functioneel applicatie eigenaar van Provew.

#### 8. Hoe ziet het globale invoeringsplan eruit? Meesturen?

Er is geen sprake van een invoeringsplan, het eindresultaat van de afstudeeropdracht was een adviesrapport. In dit adviesrapport is echter wel rekening gehouden met de implementatie hiervan.

#### 9. Overige opmerkingen.

-

**Checklist 9.***Invoering***1. Hoe ziet het implementatieplan eruit? Meesturen?**

Niet van toepassing, aangezien er geen implementatieplan wordt gemaakt. Het eindresultaat van mijn afstudeeropdracht is een adviesrapport.

**2. Hoe ziet de gekozen veranderingsorganisatie eruit?**

Niet van toepassing.

**3. Welke rol(len) heb je gekozen bij het ondersteunen van de implementatie?**

Ik zal zelf geen implementatietraject meemaken binnen de Rabobank. Ik zal mijn producten aan het eind van mijn stage overdagen aan mijn stagebegeleider.

**4. Welke mensen vormen een risico bij de implementatie?**

Risico's zijn weggewerkt door alle gevolgen goed in kaart te brengen. De gevolgen gaven namelijk aan dat er enkel een verschuiving van werkzaamheden zal gaan plaatsvinden, maar dat er geen banen o.i.d. in gevaar zullen komen. Er zal dan ook weinig tot geen weerstand zijn bij deze verandering.

**5. Welke interventies zijn gekozen om de implementatie te ondersteunen?**

Niet van toepassing.

**6. Welke 'eerste stapjes' zullen achtereenvolgens worden gerealiseerd?**

Als eerste zal de scheiding tussen functioneel applicatie beheer en technisch applicatie beheer worden gerealiseerd om daarna de scheiding tussen functioneel beheer en functioneel applicatie beheer te realiseren.

**7. Overige opmerkingen.**

-

## Checklist 10.

### Afronding

#### 1. Wat leverde de eindrapportage op die je hebt gehouden?

De eindrapportage laat zien wat ik de afgelopen afstudeerperiode heb gedaan en hoe ik dit heb aangepakt.

#### 2. Met wie zijn afrondende gesprekken gevoerd?

Afrondende gesprekken zijn gevoerd met Lucas Visser.

#### 3. Wat leverde de opdrachtevaluatie op? Meesturen?

De opdrachtevaluatie was positief en er zal op 7 juni een beoordelingsformulier worden opgestuurd naar de docentbegeleider.

#### 4. Met wie is de opdrachtevaluatie besproken?

De opdrachtevaluatie is enkel besproken met Lucas Visser.

#### 5. Hoe is het afscheid geregeld?

Met een lekker hapje.

#### 6. Wat is je eigen evaluatie en welke verbeterpunten zie jij voor jezelf?

In mijn scriptie is een volledig hoofdstuk gewijd aan mijn eigen evaluatie. De verbeterpunten die ik voor mijzelf zie is dat ik eerder hulp moet leren vragen. Ik ben iemand die het vaak zelf wilt oplossen en ben van nature een doorzetter. Hierdoor kan ik veel kostbare tijd verliezen. Dit ging uiteindelijk gedurende mijn afstudeerstage steeds beter. Verder had ik eerder moeten beginnen met verzamelde informatie op papier gaan zetten en onderdelen klaar maken voor mijn scriptie en adviesrapport. Hierdoor heb ik namelijk veel werk opgestapeld tot later in mijn stage. Dit had ik beter kunnen verdelen.

#### 7. Overige opmerkingen.

-