

Organisatieadvies Bank levert kennis en Devoteam zorgt voor IT ondersteuning.

ABN AMRO vermarkt zijn best practices

- Apart dochterbedrijf onder label 'Brightbox'
- *'Als het de klant goed gaat, dan gaat het ook goed met ons'*

ABN AMRO gaat samen met IT-dienstverlener Devoteam, z'n klanten helpen bij het professionaliseren van de inkoop van 'uren' van professionals. Het aanbod dat de bank zijn zakelijke klanten doet, behelst advies, best practices en een webbased applicatie voor inkoopmanagement. Het gaat om een aanvankelijk intern gebruik bij ABN AMRO ontwikkeld systeem voor procesgedreven inkoop. ABN AMRO levert advies en licenties en Devoteam zorgt voor IT-ondersteuning.

Om het concept in de markt te zetten richtte ABN AMRO een aparte dochteronderneming 'Brightbox' op. Maar zolang de pilots (bij enkele regiokantoren) lopen, wil de bank nog niet actief naar buiten treden met Brightbox, zo vertelt directeur Sjoukje Wynia van Brightbox. Wynia was in de rol van 'Global Head of Procurement HR Services' vanaf de start betrokken bij de ontwikkeling van het systeem, dat binnenkort onder de naam 'External Staffing Desk' onder de klanten van de bank zal worden vermarkt.

'Besparing gerealiseerd van 20 tot 25 procent'

Ongeveer drie maanden nadat ABN AMRO en Devoteam afspraken 'External Staffing Desk' gezamenlijk te gaan vermarkten, start dezer dagen in het gecombineerde advies/verkoopteam met het benaderen van de eerste prospects onder de zakelijke cliëntèle van de bank. Met het initiatief wil de bank zijn klanten laten profiteren van kennis en technologie die het oorspronkelijk voor eigen gebruik heeft ontwikkeld. Want *'als het onze klanten goed gaat, dan gaat het ons ook goed*, legt Wynia uit. De bank levert klanten advies (tegen een standaardtarief van 150 euro per uur) en software tegen *'kostprijs'*, maar ambieert nadrukkelijk geen rol als softwareleverancier. Vandaar de betrokkenheid van Devoteam, dat de tuning van de applicatie en de hosting op SaaS-basis verzorgt. Naast de External Staffing Desk wil Brightbox nog een handvol andere interne *'best practices'* van ABN AMRO vermarkten, waaronder *'Benefit Shop'* (een systeem voor managen van arbeidsvoorwaarden), *'Arbo Services'* en *'HPO Scan'* (een performance scan in samenwerking met het Center for Organizational Performance).

De crux van External Staffing Desk is bevordering van de marktwerking, door te werken met vaste en voor iedereen inzichtelijke inkoopprocessen en een beperkte selectie van leveranciers. Hierdoor ontstaat een virtuele marktplaats. De software zorgt behalve voor meetbaarheid en transparantie ook voor nalevering van de procedures. De opdrachtgever is initiator en zet vacatures uit. Vaste leveranciers en intermediairs kunnen online intekenen op geplaatste *'vacatures'*. De leveranciers geven aan in welke mate ze een positieve match kunnen aanbieden en welk tarief wordt gerekend. Iedereen kan volgen waarop en tegen welke voorwaarden kan worden ingeschreven en tegen welke prijs het werk uiteindelijk naar wie toegaat. De kwaliteit wordt gewaarborgd door de leverancier achteraf te confronteren met de geleverde prestaties.

ABN AMRO ontwikkelde de HR-inkoopapplicatie zelf uit onvrede met de in de markt aanwezige standaardoplossingen. Deze schoten ondermeer tekort wat betreft transparantie van het proces en mogelijkheden om Nederlandse wetgeving en eigen procesregels of zakelijke mores softwarematig te verankeren. Het concept en de inkoopkennis voor External Staffing Desk waren afkomstig van ABN AMRO zelf. Devoteam vervulde de rol van applicatie-engineer en hostingpartner. Ontwikkelen van heldere procedures en software om die te doen naleven, kostte ABN AMRO ruim vier jaar, maar levert de

bank inmiddels aanzienlijke kostenbesparingen op. IT-diensten op het vlak van beheer en onderhoud van infrastructuur en applicaties worden 20 tot 25 procent voordeliger ingekocht dan vier jaar geleden, toen de inkoop nog in hoge mate steunde op persoonlijke netwerken van inkopers en lijnmanagers.

Bron: Automatisering Gids, Rolf Zaal, 8 februari 2008.