

Salesforce Ideas ingezet om ideeën efficiënt te verzamelen

KOSTENBESPARING GEZOCHT

De ING Groep B.V. is een wereldwijde onderneming op het gebied van financiële dienstverlening. Het bedrijf met Nederlandse wortels richt zich op bankieren, beleggen, levensverzekeringen en pensioenen. ING is actief in meer dan 40 landen en heeft mondiaal zo'n 125.000 medewerkers in dienst. Wereldwijd is ING de grootste bank die opereert volgens het direct banking-model. Hierdoor kunnen hogere rentepercentages worden gegeven en kunnen lagere servicekosten in rekening worden gebracht. Dit is een direct gevolg van ING's lage kosten rond het beheer van bankfilialen.

Door Hans Lamboo

Voorjaar 2009 besloot ING om maatregelen te nemen die de risico's en kosten verder verlagen en het mogelijk maken om de focus op de kernactiviteiten verder te verstevigen. Doelstelling hierbij is het bewerkstelligen van een kostenverlaging op het gebied van operations van 1 miljard euro in 2009. Een structurele kostenreductie moet leiden tot jaarlijkse besparingen van ongeveer 1,1 miljard euro vanaf 2010. Om deze kostenbesparingen te realiseren onderzoekt ING een breed scala aan mogelijkheden. Hierbij wordt ook gekeken naar creatieve kostenbesparingen die door de ING-medewerkers zelf worden aangedragen.

Ops & IT Banking

De bedrijfstak Ops & IT Banking binnen ING houdt zich bezig met operationele processen en de wijze waarop deze gedistribueerd worden. Voorbeelden hiervan zijn het openen van een spaarrekening en het verstrekken van een lening. De IT-afdeling van ING ondersteunt deze processen. Zij creëert en onderhoudt applicaties, hardware en het netwerk dat wordt gebruikt door ING-klanten en -medewerkers. De IT-afdeling is onder andere verantwoordelijk voor de support van de ING websites, de pinautomaten en de interne groepssystemen ter ondersteuning van bijvoorbeeld de HRM- en Finance-afdeling. Binnen Ops & IT Banking lag begin 2009 een uitdaging, die

onderdeel was van ING's masterplan om 1 miljard euro te gaan besparen. Zo wilde ING van 350 senior managers binnen Ops & IT Banking de beste kostenbesparende ideeën verzamelen. Daarnaast was het de bedoeling dat deze managers de uitvoerbaarheid van de ideeën bespraken en dat men op de ideeën ging stemmen. Om dit te kunnen bereiken was een praktische oplossing nodig om de beste ideeën te verzamelen en uit te voeren, om zo snel mogelijk de kostenbesparingen te realiseren. De oplossing die dit zou kunnen bewerkstelligen moest een eenvoudige rapportagemogelijkheid hebben waarmee de beste besparingssuggesties naar het senior management gerapporteerd konden worden. De tijd die beschikbaar was om een juiste oplossing te introduceren was slechts twee weken.

ING wilde tevens dat de oplossing ook onder een bredere gebruikersgroep kon worden ingezet. Een eenvoudig te gebruiken, schaalbare, online oplossing was daarbij noodzakelijk, zonder dat daarvoor grote kapitaalinvesteringen nodig zouden zijn. Bovendien moest de oplossing kunnen functioneren in een afgesloten corporate desktop-omgeving.

Geschikte oplossing vinden

ING werkt met Microsoft SharePoint. Omdat deze vendor geen oplossingen biedt om intern ideeën te genereren, ging ING op zoek naar een andere partij. Zo kwam zij in contact met



Paul Macdonald, Senior Manager bij ING Ops & IT Banking: "Als grote organisatie zijn wij altijd op zoek naar manieren om onze processen verder te verstevigen en de kosten hiervan zo laag mogelijk te houden".

de leverancier van zakelijke cloud-based oplossingen Salesforce.com. Met behulp van hun Salesforce Ideas management tool, konden 350 senior Operations & IT managers online hun ideeën indienen, in de periode van 12 tot 20 januari. Paul Macdonald, ING Ops & IT Banking: "We zochten een oplossing die zeer snel ingezet kon worden. Omdat Salesforce Ideas een cloud-based toepassing is, was deze eerste hindernis snel genomen. Daarnaast wilden we weinig tot geen kapitaalinvesteringen doen. Ook zochten we een tool op het gebied van ideeëncreatie die zich al bewezen had en die op een gestructureerde wijze de ideeën kon verzamelen. Bovendien was er geen tijd om met veel mensen in vergaderingen bij elkaar te komen. De deadline die Salesforce.com meekreeg om dit alles voor elkaar te krijgen lag eind januari 2009; dan moest er een samenvatting met de beste ideeën beschikbaar zijn om tijdens een intern management evenement te presenteren."

Effectiviteit

Salesforce Ideas bleek de juiste oplossing op het juiste moment voor ING te zijn. Omdat Salesforce Ideas op cloud computing gebaseerd is, is het direct inzetbaar overal waar een internetverbinding beschikbaar is. Medewerkers kunnen hun ideeën via Salesforce Ideas aanleveren, waardoor een online, interactief forum ontstaat. Op dit forum kunnen alle

medewerkers hun ideeën delen, erover discussiëren en erop stemmen zodat de meest waardevolle informatie boven komt. De stem van de medewerker wordt met dit principe gehoord en de kennis die binnen de organisatie aanwezig is wordt ingezet om de beste ideeën te genereren.

ING heeft tijdens het proces een aantal moderators aangewezen die de gegeven feedback op de ideeën monitoren. Ook voeren zij operationele handelingen uit, zodat bijvoorbeeld dubbel voorkomende ideeën worden gesignaleerd. De moderators kunnen op reguliere basis de aangedragen ideeën via near real-time dashboards rapporteren aan de organisatie.

Statistieken en resultaten

"In slechts vijf dagen tijd heeft Salesforce.com ons een interactieve online Ideas-oplossing geleverd waarmee 350 operations- en banking-medewerkers ondersteund worden," zegt Paul Macdonald. "We hebben de portal eenvoudig kunnen customizen met de ING-kleuren en ons logo. Gebruikers hadden geen officiële training nodig om met de portal te kunnen werken. Dashboard-rapportages die automatisch door het systeem te genereren zijn worden iedere dag naar de moderators verspreid. Bovendien ben ik de enige persoon die zich bezig heeft gehouden met het uitrollen van deze oplossing, zodat er geen druk op onze IT-afdeling is komen te liggen." Salesforce Ideas is een oplossing die zich inmiddels wereldwijd heeft bewezen. Paul Macdonald: "Dit kan ik voor wat betreft ING inderdaad bevestigen. De tool is eenvoudig te gebruiken. Wanneer gebruikers zijn ingelogd, kunnen zij eenvoudig hun ideeën toevoegen en hun feedback geven op ideeën van collega's. De beste ideeën zijn inmiddels aan het ING management gepresenteerd. Het is goed om te zien dat gebruikers tot op de dag van vandaag nog steeds nieuwe ideeën aan het systeem toevoegen."

Inmiddels hebben meer dan 1350 gebruikers zich geregistreerd en deze maken gebruik van de Ideas portal. Meer dan 450 kostenreducerende ideeën zijn inmiddels gecreëerd en er is meer dan 3500 keer gestemd op de ideeën.

Paul Macdonald daarover: "Op het moment zijn we met Salesforce.com in contact om nieuwe functionaliteiten binnen Salesforce Ideas te bespreken en eventueel gebruik te gaan maken van diensten op het Salesforce.com platform. Ook willen we kijken hoe we de resultaten die we genereren beter kunnen delen met alle gebruikers. Ik denk hierbij bijvoorbeeld aan het opstellen van een wekelijkse nieuwsbrief zoals bijvoorbeeld Starbucks dat doet. Ook willen we ons bezig houden met de vraag of we de Ideas portal binnen de organisatie kunnen inzetten voor het genereren van positieve ideeën in plaats van alleen voor het creëren van ideeën rond kostenreducties. Deze online oplossing voor het genereren van ideeën heeft zeker potentie om bedrijfsbreed binnen de ING Group ingezet te worden."

Hans Lambou is hoofdredacteur van Business Process Magazine.

