

Over banken en legacy

Datafragmentatie nog steeds kernprobleem

In deze sector richt Oracle zich op financiële dienstverleners in de breedste zin des woords. Oracle ziet er circa veertig als primair doel, maar Nederland telt er ongeveer tweeduizend. Daar horen echter ook tussenpersonen van verzekeringen bij. Bij de grotere financiële dienstverleners voltrekt zich langzaam maar onmiskenbaar zeker een ontwikkeling weg van de mainframes naar opener systemen. Oracle lijkt kans te maken om van deze ontwikkeling te profiteren. Optimize sprak met Erik Witte, finance sales manager bij Oracle Nederland.

Oracle is voor niet-ingewijden vooral bekend van de databases. Pas met de overnamepogingen van Peoplesoft begint het ook bij het grote publiek duidelijk te worden dat Oracle ERP en financiële software heeft. Zo gezien was de overnamepoging in ieder geval geen slechte investering van Oracle. Hoe wordt Oracle door de financiële markt: nog steeds als een databaseleverancier?

Witte: 'Het besef van dat we naast databases ook applicaties verkopen is er wel degelijk in de financiële markt. Wel is de footprint van Oracle op applicatiegebied, nog steeds minder groot dan van andere partijen in deze markt. Bij financial services is dat zo, omdat de echte kernprocessen van financiële instellingen op mainframes draaien. Ik geloof dat in 1964 het eerste mainframe op de markt kwam. De partijen die daarmee begonnen zijn hebben nog steeds een stevige positie. Veel van die administraties draaien dan ook op systemen die soms al dertig of veertig jaar draaien, dus die hebben al dertig à veertig jaar historie. De secundaire administraties - financieel, dus het grootboek -, of de verkoopadministratie, draaien steeds meer op systemen die niet meer ontwikkeld worden op die historische platformen, maar die gekocht worden van leveranciers als Oracle, en naast de legacy worden ingezet. Het kernproces bij een bank, komt neer op het administreren van spaarrekeningen of hypotheek. Daarvoor zijn van de grote applicatievondors geen oplossingen voorhanden. Wanneer je het hebt over ERP in de procesindustrie bijvoorbeeld, dan raakt dat onmiddellijk aan wat wij en onze concurrenten kunnen leveren. Voor banken en

financiële instellingen ligt dat dus anders. Wat we wel zien is dat daar nu langzaam maar zeker, na veertig jaar, verschuiving in komt. Nog niet zozeer voor de grote banken, want voor hen zijn die migraties ook enorm groot. Als bank kun je niet wanneer je met een nieuw hypotheekproduct op de markt komt, de hypotheek van de afgelopen veertig jaar vergeten. Het zijn dus ingrijpende projecten. Je ziet dat met name bij kleinere projecten al wel gebeuren. Eén van de voorbeelden was DAS Rechtsbijstand. De Nederlandsche Bank heeft een beslissing genomen, KAS BANK en Euronext overwegen het. Allemaal zijn die aan het migreren van redelijk kostbare grote legacy-omgevingen naar open platformen, in dit geval steeds Oracle. Het begint natuurlijk bij de kleinere, bij wie de schaal-grootte te klein is om nog dat soort zware en dure systemen te onderhouden, en die ook gemakkelijker kunnen migreren omdat de systemen kleiner zijn. Bovendien hebben de grotere jongens nog wat schaalvoordelen op de grote systemen.'

'Sourcing is één van de trends in de financiële markt'

Fragmentatie

IBM bijvoorbeeld zal toch wel zijn best doen om deze klanten te behouden?

Witte: 'Ja, en dus was de filosofie van veel banken om al die systemen aan elkaar te koppelen via message-bussen en integratiesystemen. Dat wordt ook steeds geavanceerder. Alleen los je het kernprobleem daarmee niet op, namelijk dat de data gefragmenteerd staan. Dus ook al heb je een heel slimme manier gevonden om die met elkaar in verbinding te brengen, wanneer de systemen niet in staat zijn om die data tijdig te leveren, dan ben je nog steeds niet in staat om die klant die dan 24x7 virtueel aan de portal het overzicht te geven.'

Adv. Cumquat

Dus die fragmentatie kan performanceproblemen opleveren?

Witte: 'Niet alleen performanceproblemen. Nadat we een aantal jaar geconsolideerd hebben en heel hard op kosten hebben gelet in de industrie, merk je nu dat er aan de voorkant te weinig geboden wordt. De klant komt weer centraal te staan, de bankkantoren hoeven niet meer dicht tegenwoordig. Dat was een paar jaar geleden nog anders. Als de klant dus service via kantoren wil, dan moet dat kunnen. Dat betekent echter ook, dat een bankmedewerker een hypotheekofferte binnen twee of drie uur zou moeten kunnen behandelen. Op dit moment is dat totaal onmogelijk. Die aanvraag gaat het systeem in wordt geprocessed en komt pas dagen later weer terug. Je ziet een behoefte ontstaan - en dat geven ook alle banken aan -, om die processen veel meer bij elkaar te krijgen. Die zijn nog niet genoeg geïntegreerd, want dat is nog gewoon traditionele silo-automatisering.'

Die batchprocessen draaien 's nachts, dus er zit altijd een dag tussen.

Witte: 'Om die systemen heen zijn er weer specialisten die weten hoe zo'n hypotheekaanvraag werkt. Het gaat dus van medewerker A die contact heeft, via medewerker B die zich even moet inlezen en het misschien invoert, naar het tweede systeem waar iemand zich weer moet inlezen in de case en zo verder. Voordat je dan via alle eilanden binnen het totale proces weer terug bent, ben je soms weken verder.'

*Erik Witte,
finance sales manager
bij Oracle Nederland*

Royal Bank of Scotland

Achterlopende IT kan een concurrentienadeel opleveren.

Witte: 'Sommige partijen springen daar op in. De Royal Bank of Scotland bijvoorbeeld is behoorlijk hard bezig om hier hypotheekaanvragen aan te bieden via Internet. In redelijk rudimentaire vorm, maar die kun je online afsluiten. Die pakken marktaandeel, dus er is druk op de banken hier in Nederland om daar iets aan te doen. Je ziet dat de kleinere al aan het reageren zijn, door hun systemen te ontsluiten naar open platformen.'





Witte: 'De partijen die nu die bankapplicaties ontwikkelen doen dat van scratch, vaak in India'

Ze bouwen hun eigen applicaties opnieuw, of ze werken via geïntegreerde bankapplicaties, zoals je die steeds meer ziet via vendors als i-flex en Temenos. Het zijn alleen bankpakketten met de functies die een bank nodig heeft, zoals sparen, beleggen, hypotheeken en betalen. De partijen die nu die bankapplicaties ontwikkelen doen dat van scratch, vaak in India. Zo ontstaat er een moderne generatie back-office bank- en verzekeringspakketten.'

En dat zijn modulair opgebouwde, flexibele pakketten, die je aan de internationale verschillende en wijzigende regelingen kunt aanpassen?

Witte: 'Dat is een duidelijke tendens. Daardoor zijn ook de grote banken al bezig om sommige onderdelen over te zetten. De effectenadministratie is daar een voorbeeld van. De Rabobank heeft dat recent gedaan en ING Barings twee jaar geleden. Een ontwikkeling die daarmee verband houdt, is sourcing. De effectenafdeling van de Rabobank was eigenlijk te klein, vonden ze, om echt concurrerend mee te doen met de Pinks en de Alexen, want iedereen kan het natuurlijk tegenwoordig.

Ze wilden dus schalen, met andere woorden: ze wilden ook de effectenadministratie gaan doen voor andere partijen. Die hebben ze ook gevonden, alleen bleek het aansluiten van anderen op hun legacy zo ingewikkeld, dat een doorlooptijd van één à anderhalf jaar zou ontstaan tegen navenante kosten. Dus is de Rabobank een selectietraject van vervangende software gestart, en heeft uiteindelijk voor het pakket Quartz gekozen. Friesland Bank, de Rabobank, de Belgische bank KBC en binnenkort nog enkele partijen draaien dus vanaf mei dezelfde back-office voor hun effectenadministratie. Dat is overigens een applicatie die geheel in Oracle geschreven is, net als de andere applicaties die ik noemde. Omdat dat op een open platform is, zijn ze in staat om het goedkoper te doen, én zijn ze veel flexibeler. Sourcing (hier dus insourcing, red.) is dus één van de trends in de financiële markt.'

Dat is dus een eenvoudige oplossing: helemaal weggaan van het mainframe, en alleen maar data migreren.

Witte: 'Er komt wel een complexiteit bij, namelijk dat je afhan-

kelijk wordt van partijen als Quartz en dat je je klanten moet managen. Service- en contractmanagement wordt veel belangrijker dan echt puur IT-management en IT-ontwikkeling. De applicatie-ontwikkeling vindt plaats bij TCS in India, dus ook extra requirements zullen door TCS in programmatuur omgezet moeten worden.'

Tchernobyl-oplossing

Oracle zelf ontwikkelt geen pakketten met typische back-office bankfaciliteiten.

Witte: 'Je hebt datacentra met de productadministraties voor de financiële instellingen. Daaromheen heb je secundaire processen, voor klanten, voor contracten, voor medewerkers et cetera. Dat zijn allemaal onderdelen - ik noem ze even secundaire of deeladministraties - waar wij standaardoplossingen voor kunnen bieden. Oracle ontwikkelt geen functionaliteit voor onderdelen van bijvoorbeeld de back-office. Dat vullen we in met behulp van partners als Quartz, i-flex en Temenos. Dat is op andere terminologie ontwikkeld, maar de volgende release wordt ook volledig op Oracle beschikbaar. Op die manier zorgen wij ervoor dat wij het gehele pakket dat een bank bestrijkt, kunnen bedienen.'

Teruggaande naar de mainframes: er wordt ook wel gekozen voor wat men een Tchernobyl-oplossing noemt: een applicatie in beton gieten, er niets meer aan veranderen en heel langzaam alle oude records naar een nieuwe applicatie overbrengen. Gebeurt dat vaak?

Witte: 'Ja, eigenlijk zijn al die silo's al redelijk in beton gegoten. Je ziet al jaren heel veel initiatief in het middenstuk, ik zal dat datawarehousing noemen. Zo worden heel veel data daaruit ontsloten, die je in ieder geval voor je rapportages nodig hebt. Met de huidige, steeds strakkere regelgeving moet je ook in staat zijn om bijna dagelijks of wekelijks op allerlei vlakken te kunnen rapporteren. Dus je moet die data wel ergens beschikbaar hebben. Aan de andere kant: de klant wil wél, wanneer hij een transactie doet, dat de bank ook weet dat hij daar een hypotheek heeft lopen en ze daar bij aanbiedingen rekening mee houden. Dan loop je tegen de grenzen van het model aan. Eén van de ontwikkelingen die voor ons heel belangrijk is: datawarehouse is vooral voor rapportage. Je wilt eigenlijk naar een manier waarop dat ook transactioneel beschikbaar is. Bij een migratie wil je niet dat er een systeem dagen- of wekenlang gestopt wordt. Naarmate de tijd verstrijkt, gaan er steeds meer producten aflopen. Je wilt wat je hebt vasthouden, maar dat is niet meer zo actief en neemt af, terwijl je op een ander punt begint op te bouwen. Dus zo'n migratie zal ook jaren kosten. Voor de bank is hun reputatie het enige wat ze hebben: je moet een bank kunnen vertrouwen, anders doen ze geen zaken. En veel mensen die op plekken zitten, waar ze dit soort beslissingen kunnen nemen, zullen ook een risicoafweging maken. Op het moment dat er enig risico in zo'n migratie zit en het gaat

mis, want tachtig procent van het geld is inmiddels giraal, dan moet je wel heel zeker weten dat je daar niet één foutje in maakt.'

Demografische druk

Dat zijn ingrijpende beslissingen, maar hoe zit het met de contracten met de mainframeleveranciers? Misschien betaal je wel net zo veel wanneer je er 50.000 accounts in hebt zitten, dan wanneer het er een miljoen zijn?

Witte: 'Dat zou kunnen, maar we hebben een case bij Mastercard, waarbij we het nagerekend hebben. Niet alleen zijn de kosten duidelijk lager, maar het aantal transacties per seconde bleek twee keer zo hoog te zijn. De mensen die beslissingen nemen over architectuur en hoe je daar invulling aan moet geven, zijn zich daar op dit moment allemaal van bewust. Zo is er een financiële instelling die in het kader van kostenbesparing had bedacht - en dat gaat een beetje tegen de lijn van ons kabinetsbeleid in -, om de mensen van 55 jaar en ouder een afvloeiingsregeling te geven. Toen men dat nader bestudeerde, bleek echter dat bijna de helft van de skills in die systemen vertegenwoordigd werd in die groep. Die kun je dus niet zomaar met een regeling wegsturen, maar je kunt ook niet tien jaar wachten, want dan zijn ze allemaal daadwerkelijk met pensioen. Ik denk ook niet zozeer dat we tegen de technische beperkingen aanlopen, maar meer tegen de vraag hoe je met dat systeem omgaat.

De mensen die over tien jaar met pensioen gaan, weten alles en de mensen die nu opgeleid zijn, zijn niet meer met die platformen groot geworden. De demografische druk zal dus heel groot worden. Je kunt naar allerlei open platformen kijken, maar je zult iets moeten doen. Je moet beslissen of je het zelf wil bouwen, of kopen, of dat je je huidige omgeving laat staan en dat je op andere manieren zorgt voor skills-opbouw, misschien in Oost-Europa of in India. Dus ook al kies je ervoor om niets te doen, dan moet je toch nog wat doen.'



Witte: 'Op de technologie-lijstjes staan we altijd in de top drie, met IBM en Microsoft'

Adv. Database Systems 2005

De banken zijn op dit moment bezig met het voorbereiden van strategische keuzes.

Witte: 'Alle partijen zijn op dit moment lijsten aan het maken van strategische leveranciers. Als je niet op die lijst van strategische leveranciers staat, heb je een probleem. Sta je er daarentegen wél op, dan ga je contracten maken die wereldwijd zijn. Je gaat een partnership invullen. Daar zijn we op dit moment ook met al die grote partijen mee bezig.'

'De grotere jongens hebben nog wat schaalvoordelen op de grote systemen'

Oracle slaagt er dus goed in op die lijstjes te komen?

Witte: 'Ja, op de technologie-lijstjes staan we altijd in de top drie, met IBM en Microsoft. Op de applicatielijsten staan we inmiddels ook steeds vaker bij de top drie. Dan gaat inderdaad een beetje de vraag spelen, of we niet teveel verweven raken. Aan de andere kant zie je, dat Microsoft hard aan de weg timmert met zijn eigen applicaties, en SAP duikt met Netweaver juist de technologie in. Ik zie dat als een bevestiging dat de strategie die wij twaalf jaar geleden ingeslagen zijn, klopt. Het is meer de afweging of je zelf je systemen wilt integreren, of dat je het aan een partij als Oracle over en je gaat concentreren op het service- en contractmanagement.'

Handwerk

Oracle biedt zeer uitgebreide mogelijkheden op het gebied van de data-integratie.

Witte: 'Integratie is meer dan communicatie. Uiteindelijk wil je ook transacties tussen die verschillende systemen doen. Je wilt niet alleen hard- en software consolideren, maar ook de data. Dat ondersteunen we via I0g, het grid, een logische database over meerdere nodes. Zo kun je consolideren aan de platformzijde. We verkopen dit model ook als los product, en dat noemen we de customer data hub. Die is in staat om uit verschillende kanalen informatie te halen en die op verschillende plaatsen tegelijk aan te passen. Het kan iets simpels zijn als een adreswijziging, maar ook als je meerdere verzekeringen hebt, is het handig wanneer die allemaal in één administratie terechtkomen. Nu is dat allemaal nog handwerk. De datahub is in staat om dat soort wijzigingen transactioneel daarin onder te brengen. Je kunt er filters en labels op zetten, en je kunt allerlei problemen oplossen, waar we in de CRM-arena mee te maken hebben gehad. Het is in feite een combinatie van onze database en onze applicatieserver. De stap die wij genomen hebben, is dat we daar een datamodel op gecreëerd hebben, waardoor je

het niet bij elke integratie die je doet, opnieuw hoeft te definiëren. Met behulp van Oracle Interconnect kun je het ook nog uitbreiden naar legacy-systemen of systemen van andere vendors. Juist in de financiële wereld is dat laatste heel belangrijk. Ook wanneer je voor het Chernobyl-model kiest, zijn wij in staat voor transactionele koppelingen te zorgen. Dat is een bijzonder krachtige propositie en wij zijn de enigen die dat op de markt brengen. ASR en Fortis werken nu op die manier. Ze zijn begonnen met de CRM-applicaties, maar hebben nu een aantal integraties gemaakt op basis van de customer data hub.'

De slotvraag van het interview had ook de beginvraag kunnen zijn: hoe belangrijk is de IT nu voor de financiële sector?

Witte: 'Onlangs stelde een analist van Gartner de vraag: is de IT nu leidend binnen de financiële wereld of de business? IT is de business, want de afgelopen twintig jaar zijn alle vernieuwingen die we hebben gezien op het vlak van de financiële dienstverlening IT-gedreven.'



Witte: 'Je moet een bank kunnen vertrouwen, anders doen ze geen zaken'

Tekst en fotografie: Dré de Man
