

Verslag van het bedrijfsbezoek aan Rabobank Nederland

Op dinsdagavond 1 december brachten bijna zestig VIAS-leden een bezoek aan Computercentrum Zeist van Rabobank Nederland. Een rondleiding door dit 'kloppend hart' van de Rabobank en twee lezingen over 'Elektronische distributie van bankdiensten' vormden het programma van deze avond.

Het computercentrum

Om 18.00 uur waren er al zo'n 40 leden voor het eerste gedeelte van het programma aanwezig. Dhr. Paulissen, oud VIAS-bestuurslid en gastheer van Rabobank Nederland, heette te VIAS-leden van harte welkom en vertelde dat we vanavond te gast waren bij de Centrale Dienst Informatica. Een korte introductie leerde dat deze dienst zich met name richt op het operationeel beheer van computer-, netwerk- en periferieresources voor de Rabobankorganisatie en geïnteresseerde externe partijen. Het Computercentrum Zeist bleek één van de grootste computercentra van Europa te zijn. Het leek de gastheer beter om hiervan iets te gaan zien, dan om hier een verhaal over te vertellen.

Video

Allereerst werd een videoband gepresenteerd waarin werd getoond wat er moet gebeuren om elke 24 uur de gegevens van de 750 aangesloten Rabobanken op te halen, te verwerken en weer af te leveren.

Bij elke Rabobank worden op iedere werkdag alle bankopdrachten ingevoerd in een

computersysteem. Aan het einde van elke dag worden deze gegevens op diskette vastgelegd. Deze worden opgehaald door koeriers, afhankelijk van de regio, naar het computercentrum in Zeist of in Best gebracht. Daar worden de diskettes eerst ingelezen en wordt een backup gemaakt. Alle mutaties van spaarrekeningen, leningen, effecten, etc. worden daarna door een 'printerstraat' op papier gezet. De gegevens worden vervolgens door een grote batterij computers doorgerekend en werkt tot archiefgegevens voor de banken. Nadat ook deze gegevens geprint zijn, worden de diskettes en het papier 's morgens door de koeriers weer naar de Rabobankkantoren teruggebracht.

Na de film werd de vraag gesteld waarom nog steeds met floppentransport wordt gewerkt. Uit het antwoord van Dhr. Paulissen bleek dat de vertoonde film al weer enkele jaren oud was. De Rabobank wil voor gegevenstransport meer en meer gebruik gaan maken van het Rabobank telecommunicatienetwerk om de snelheid en efficiëntie van gegevensverwerking te verhogen. Echter daarvoor moet ook de automatisering bij de aangesloten banken worden aangepast. Men hoopt dit binnen enkele jaren te hebben gerealiseerd. Echter, de koeriers zullen voorlopig naar de banken toe moeten blijven gaan vanwege het afleveren van de geprinte mutaties e.d.

Rondleiding

Na de video was het tijd voor de rondleiding. Als eerste werd het Controlekamer van het Rabobank Telecommunicatie-

netwerk bezocht. Daar hielden twee operators met zo'n 20 terminals, de telecommunicatie binnen het netwerk in de gaten. Het netwerk, dat aan de wand gevisualiseerd was op een kaart van Nederland, bestond uit drie lagen van ringen. In de eerste ring zaten de drie computercentra van Rabobank Nederland te weten Zeist, Best en Eindhoven. Onder elk van deze knooppunten 'hing' een ring van computers van regionale banken op het tweede niveau. En onder elk van de regionale banken 'hingen' de aangesloten Rabobanken op het derde niveau in een ring.

Op enkele terminals werd de 'verkeersdrukte' op het netwerk in beeld gebracht door de kleur van een lijn tussen twee knooppunten. Met het systeem kon vervolgens worden ingezoomd naar lagere niveaus in het netwerk om zo te kunnen localiseren op welke lijnen het gegevensverkeer het drukst was. Indrukwekkend was dat zelfs zo ver worden ingezoomd, dat van een geldautomaat bij een aangesloten Rabobank de laatste transacties met gegevens over tijd, bankpasnummer en opnamebedrag konden worden getoond.

Na het 'kloppend hart' kwamen we aan bij veiligheidsluizen voor toegang tot de zalen waar de gegevens worden ingelezen en uitgeprint. Eenmaal binnen stonden we in een grote zaal. Ons werd uitgelegd dat hier de floppen van de banken werden binnen gebracht. Deze werden met stapels tegelijk in grote machine gestopt. Hier werden de mutaties ingelezen in het lokale systeem en werden er backups en microfiches

van gemaakt. Gebruik van microfiches is een voor de banken een snel toegankelijk en papierbesparend systeem. Met enkele terminals werd het hele proces continue gemonitord. Per nacht worden er in deze zaal zo'n 3 miljoen mutaties verwerkt. Goed voor een derde van het Nederlandse betalingsverkeer.

In de volgende zaal vormde zes printerstraten een indrukwekkend geheel. 'Input' voor deze straten waren rollen papier van ongeveer een meter doorsnede. In de eerste machine werd het blanco papier gevouwen, geperforeerd en bedrukt voor resp. dagafschriften en bankarchieven. Daarachter stonden laserprinters, die met een snelheid van 50.000 regels per minuut alle mutaties en dagafschriften printten. Aan het einde van de straat werd het papier gestapeld en per Rabobank afgesneden. Een transportband zorgde vervolgens voor vervoer naar een centrale opslag.

Na de 'productie-afdeling te hebben gezien kwamen we langs een enorme zaal, waar voor 300 miljoen gulden aan Tandemcomputers stond opgesteld. En tot slott zagen we de tentoonstelling '25 jaar automatisering bij de Rabobank'. Hierin werd geschiedenis getoond vanaf de eerste ponskaartenmachines, via boekhoudmachine en balie-automatisering tot de nieuwste geldautomaat.

Elektronische distributie van bankdiensten

Het lezingengedeelte, dat om 19.45 uur begon, werd bijgewoond door een kleine 60 VIAS-leden. Dhr. Paulissen begon wederom met een korte introductie. Hij vertelde dat de bancaire wereld sterk in beweging is. Fusies tussen banken onderling en tussen banken en verzekeraars en de open (financiële) grenzen in de EG maken dat de concurrentie toeneemt. Technologische ontwikkelingen bieden de banken mogelijkheden tot kostenreductie en produktvernieuwing. De twee lezingen van de avond zouden hierop betrekking hebben. Dhr. Broeksteeg zou ons iets vertellen over 'Elektronisch bankieren bij de Rabobank'. En Dhr. Evers zou in gaan op 'EDI bij de Rabobankorganisatie'.

Elektronisch bankieren bij de Rabobank

Dhr. Broeksteeg (hoofd van de afdeling Strategisch Beleid en Innovatie Bedrijven) begon met een definitie: 'Onder elektronisch bankieren kan worden verstaan dat een locale computer van een bedrijf of persoon is verbonden met het computernetwerk van de Rabobank voor het afhandelen van transacties'. Het voordeel hiervan voor de bank is dat de mutaties op elektronische wijze worden aangeleverd, hetgeen efficiëntie van het betalingsverkeer verhoogt. En de voordelen voor de cliënt zijn lagere kosten en snellere informatie over zijn betalingen. In het verhaal werd achtereenvolgens ingegaan op historie, beleid, realisatie en doelen t.a.v. elektronisch bankieren bij de Rabobank.

De Rabobank was behoorlijk laat met elektronisch bankieren. Pas in 1988 liet ze een haalbaarheidsonderzoek doen naar Telebankieren binnen de bedrijvenmarkt. In 1989 volgde de introductie van Telebankieren voor het betreffende marktsegment. Via integratie van hard- en software van de bank met de lokale bedrijfsPC, konden middels filetransfer door de cliënt betalingen worden verricht en financiële gegevens worden opgevraagd.

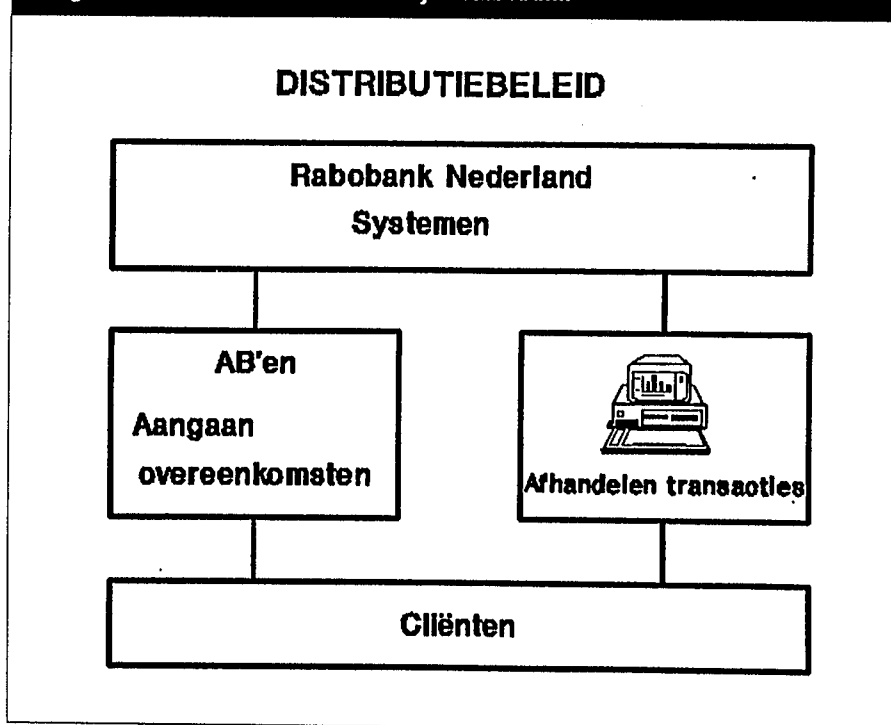
In 1990 volgde een proef met Agrocom in een videotextproject voor 100 boeren en tuinders in de regio Asten. Deze proef werd in 1992 afgesloten. Na geslaagde proefneming met Telebankieren voor particulieren, ook op videotextbasis, is toen besloten om dit tegen een goedkoper tarief in de agrarische sector aan te bieden.

Een derde segment dat de Rabobank heeft bereikt met Telebankieren zijn de grote bedrijven. Door mogelijkheden als Cash Management (o.a. in één keer de standen van de verschillende rekeningen opvragen), en het Windowconcept (uniforme toegang tot elektronische diensten van de Rabobank), is het gelukt klanten in dit segment te winnen.

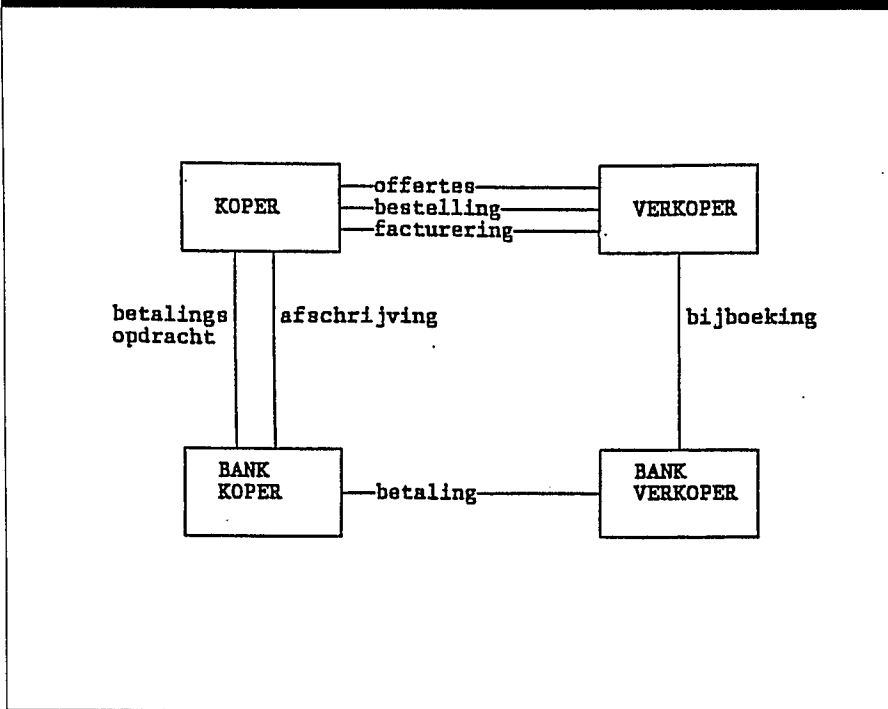
De ervaringen leerde dat elektronisch bankieren voor de Rabobank een concurrentie- en kostenvoordeel kon opleveren. Doelstelling werd dan ook dat het ontwikkelen en marketen van nieuwe vormen van elektronische distributie rendabel moet zijn. Men probeert dit te bewerkstelligen door een juiste segmentatie en een daarop aangepaste tariefing.

Een subdoelstelling is om betalingen in de toekomst steeds meer via elektronische systemen binnen te krijgen. Dit komt tot uiting in het distributiebeleid waarin men

Figuur 1 - Elektronisch bankieren bij de Rabobank



Figuur 2 - Closing the loop (1)



cliënten meer mutaties zelf wil laten uitvoeren waardoor de aangesloten banken zich kunnen concentreren op het adviseren en het afsluiten van overeenkomsten met cliënten (zie figuur 1.)

Inmiddels zijn er al heel wat aansluitingen gerealiseerd. Zo zijn er in het segment 'midden en kleinbedrijf' (mkb) al 11.500 (waarvan 1000 agrarische) en in het particulierensegment al zo'n 12.500 aansluitingen. De doelstellingen voor 1995 gaan echter veel verder. In dat jaar beoogt men 1.500 grote bedrijven, 50.000 mkb/agrarische en 100.000 particuliere aansluitingen. Om dat te kunnen bereiken is men druk bezig de infrastructuur te stroomlijnen. Daarnaast zal men het voor de verschillende cliëntsegmenten interessant maken om elektronisch te gaan bankieren bij de Rabobank o.a. door nieuwe diensten en kostenreductie.

EDI bij de Rabobankorganisatie

Na de pauze ging Dhr. Evers (innovatiemanager op de afdeling Strategisch Beleid en Innovatie Bedrijven) verder over de betrokkenheid van de Rabobank bij de ontwikkeling van EDI, als een specifieke vorm van elektronische distributie. Zijn verhaal begon met een introductie van EDI. En hij vervolgde met EDI in de finan-

ciële wereld, EDI-ontwikkeling bij de Rabobank en EDI-agrarisch.

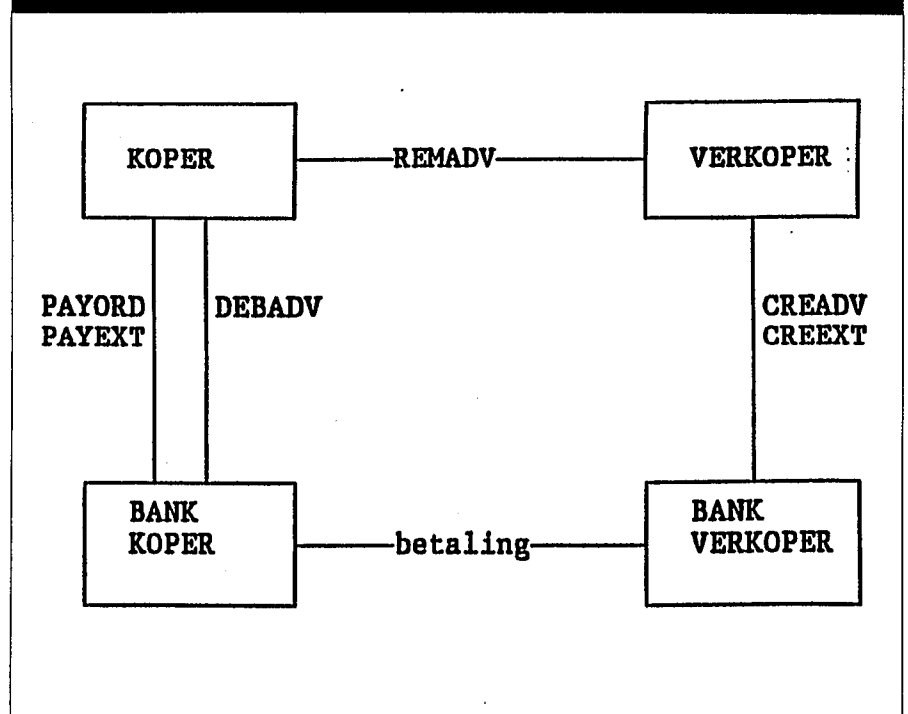
Ook Dhr. Evers begon zijn verhaal met een definitie. Electronic Data Interchange wordt volgens de Data Exchange Association gedefinieerd als: 'The transfer of structured data by agreed message standard, from computer to computer by electronic means'. Hij vervolgde met dat elektronische gegevensuitwisseling tussen computers niets nieuws is. Bij banken zijn daarvan al verschillende voorbeelden zo-

als o.a. BCG (nationaal betalingsverkeer), SWIFT (internationaal betalingsverkeer) en Telebankieren. Wat echter wel nieuw is, is dat het hier gaat om internationale standaardisatie van berichtgeving en open communicatie tussen handelspartners.

EDI is een wezenlijk hulpmiddel voor afstemming van gegevensuitwisseling tussen partners. Het biedt bijvoorbeeld mogelijkheden bij alle gegevensuitwisseling die plaatsvindt tussen een koper, een verkoper en hun beide banken (zie figuur 2). Door de berichten te vervangen door EDI-berichten ontstaat het beeld van figuur 3, waarin zowel goederen- als financiële transacties m.b.v. EDI zijn kortgesloten (closing the loop). EDI in de financiële wereld is nieuw en moet worden ontwikkeld. De Rabobank participeert daarvoor in de werkgroep 'Finance', die onder de vlag van EDIFACT (EDI For Administration, Commerce and Transport) de syntax van berichten binnen het ISO-kader uitwerkt.

Vanaf 1988 is de Rabobank al bezig met EDI. Het beleid richtte zich erop niet alleen in te haken op EDI, maar ook op het toevoegen van nieuwe vormen van dienstverlening daarmee. Dit beleid t.a.v. EDI is de afgelopen jaren verwezenlijkt in projecten op technisch en organisatorisch vlak en prototyping om dienstverleningscon-

Figuur 3 - Closing the loop (2)



cepten te ontwikkelen. De ervaring die hierbij is opgedaan, is dat een goede standaard in berichtenuitwisseling, extra mogelijkheden biedt voor automatische verwerking en controle. Dit leidt tot een hogere efficiëntie en een belangrijke versnelling van berichtenverkeer. De actieve opstelling van de Rabobank t.a.v. EDI zal in de nabije toekomst leiden tot EDI-beaaldiensten en nieuwe vormen van dienstverlening.

Ook in de agrarische wereld kan EDI mogelijkheden bieden. Dit vooral waar het berichtenuitwisseling in de produktieketen betreft. Ketenintegratie biedt mogelijkheden voor integrale goederenlogistiek (afstemmen van stromen en verminderen van voorraden) en integrale financiële logistiek. Gegevens kunnen, eenmaal bij de bron vastgelegd, de hele keten worden doorgeleid. Hier komt het samenwerkingsprobleem weer om de hoek. Wil een bepaalde partij wel dat zijn gegevens de hele keten doorgaan?

De Rabobank heeft in samenwerking met TAURUS en veehouders een onderzoek gedaan naar financiële berichtenuitwisseling tussen leverancier/afnemer, het primaire bedrijf, de accountant en de bank. De conclusie was dat het elektronisch berichtenverkeer tussen leverancier/afnemer en het primaire bedrijf, in de vorm van een factuur, ontbreekt. De gegevens op de factuur zijn zowel nodig voor financiële als managementsystemen. Ontwikkeling van een EDI-standaard zou hier voor een oplossing kunnen zorgen.

Op basis van beschreven onderzoek zijn Rabobank, CeHaVe, ABABncb, ATC en Agridata gaan samenwerken in het project EDI-Agrarisch. Hierin zal worden getracht de informatie-uitwisseling tussen leverancier/afnemer, primair bedrijf, accountant en bank, op basis van EDIFACT te integreren.

Volgens Dhr. Evers zijn er dus veel ontwikkelingen op EDI-gebied gaande. Hij

benadrukte dat de Rabobank hierbij actieve rol wil spelen. Hij verwachtte dat grootschalige toepassing van EDI nog wel enige jaren zal duren, maar dat het hier wel om een onomkeerbaar proces gaat.

Aan het einde van de avond bedankte Dhr. Paulissen de VIAS-leden voor aanwezigheid en betrokkenheid. Vanwege de computerpenetratie verwachtte hij wel dat veel VIAS-leden als 'tegenprestatie' een abonnement zouden nemen op Telebankieren.

Dhr. Huijbers van VIAS vond dat we konden terugkijken op een interessante, goed bezochte en levendige avond. Hij bedankte tot slot de gastheren van de Rabobank op de voor VIAS gebruikelijke manier.

Ruud van Uffelen