



Resultaatgericht en Operationeel Sturen (**ROS**)

is een tool binnen het systeem Datahouse waarmee u dashboards kunt samenstellen voor de operationele sturing van uw directoraten, afdelingen, teams en adviseurs.

ROS wordt ook als losse module uitgeleverd.

Kenmerken van **ROS**:

1. Volledig geautomatiseerde samenstelling dashboards.
2. Dashboards voor segmenten ZR, BA en PB.
3. Dashboards voor productspecialisten Verzekeren, Beleggen, Hypotheken.
4. Dashboards op niveau van directoraat, afdeling, team en adviseur.
5. Volledig palet aan KPI's voor beheersing conform CER driehoek (Commercie – Efficiency – Risico).
6. KPI's te benoemen voor kwalitatieve metingen (1^e lijnscontroles).
7. Zelf samenstellen dashboards door vrije keuze uit KPI's.
8. Zelf normenkader bepalen op niveau van directoraat, afdeling, team en adviseur.
9. Historische ontwikkeling uitkomsten KPI's in beeld.
10. Doorklikken naar detailgegevens (klanten, producten, tarieven, e.d.).
11. Borging van PDCA- cyclus (Plan – Do – Check – Act).

ROS is een database die gevoed wordt met data uit Siebel, Maestro, BBI, KBF en CEA.

ROS voldoet aan de vereisten van RN voor lokale toepassingen. Deze zijn:

- Geen decentrale opbouw van data van klanten, producten, e.d.
► ROS houdt alleen data van de rapportagem maand vast. De historische data wordt gewist. Opslag historische gegevens betreft slechts de uitkomsten van de KPI's.
- Kostenneutraal
► ROS bespaart veel tijd in het samenstellen, gebruik en rapporteren en verdient zichzelf snel terug.
- Passen binnen Rabo-ICT structuur
► ROS maakt gebruik van Microsoft office en ontsluit de dashboards in Excel en functioneert automatisch op iedere werkplek binnen de bank en ook via telewerken.

Op pagina 2 ziet u een voorbeeld van een ZR dashboard.

Op pagina 3 ziet u het toelichtingsjabloon bij het dashboard.

Op pagina 4 ziet u het oproepen van de dashboards.

Op pagina 5 ziet u het samenstellen van de dashboards.

Graag verzorgen wij een presentatie.
Neem dan contact met ons op via
info@lesoftware.nl

Wij staan voor u klaar!

Jan Louwink
Adriaan Egas



PDCA-Cyclus	Do			Check	Plan	
	2011-03	2011-04	2011-05	Realisatie	Norm	
Aanvraag-Offerte						
Offertes lopend	4	3	5	21	-	D
Offerte geaccepteerd + afgehandeld	2	6	3	25	-	D
Offerte niet geaccepteerd	0	0	0	0	-	D
Aanvraag afgewezen + vervallen	0	0	0	0	-	D
Offerte uitgebracht (totaal)	6	9	8	46	40	D
Productie						
Volume Financien geaccepteerd	5.200.000	3.600.000	6.500.000	19.400.000	25.000.000	D
Gem. renteopslag Financien geaccepteerd	2,20%	2,05%	1,80%	1,85%	2,00%	D
Gem. rentedifferentiatie Financien geaccepteerd	-0,18%	-0,25%	-0,10%	-0,18%	-0,20%	D
Rentedifferentiatie Financien geaccepteerd	-9.360	-9.000	-6.500	-45.000	-50.000	D
Verlengd obligo Renteverlengers	12.000.000	6.000.000	6.500.000	42.000.000	40.000.000	D
Gem. rentemarge Renteverlengers	2,10%	2,00%	1,95%	2,02%	1,50%	D
Gem. rentedifferentiatie Renteverlengers	0,15%	0,20%	0,15%	0,16%	0,10%	D
Rentedifferentiatie Renteverlengers	18.000	12.000	9.750	56.500	40.000	D
Volume Middelen bestaand	135.000.000	138.000.000	125.500.000	125.500.000	140.000.000	D
Doorlooptijd						
Gemiddelde doorlooptijd aanvraag	31	25	35	34	20	G
Provisie						
Afsluitprovisie zakelijk Financien	32.000	38.700	43.000	168.000	150.000	D
Kredietprovisie zakelijk Financien	3.350	11.200	10.000	32.000	45.000	D
Afsluitprovisie Lease	3.500	2.500	4.000	23.500	20.000	D
Treasuryprovisie	1.500	6.000	0	13.000	10.000	D
Differentiatie afsluitprovisie Financien	-6.200	0	-2.500	-18.500	-25.000	D
Differentiatie kredietprovisie Financien	-1.500	500	-800	-2.500	-5.000	D
Gem. Kredietprovisie	0,76%	0,92%	0,83%	0,90%	0,75%	D
Klanten						
Commerciële groepen bestaand	223	219	236	236	220	D
Huisbankierklanten nieuw	8	2	12	48	40	D
Huisbankierklanten bestaand	148	156	161	161	170	D
Verzekeringsklanten bestaand	48,60%	51,00%	56,30%	56,30%	50,00%	D
Ondernemersrelaties bestaand	52,00%	54,60%	56,50%	56,50%	50,00%	D
Klantbijdrage Organisatie	508.000	496.200	502.500	502.500	460.000	D
CRM-Commercieel						
Onderhoudsgesprekken	8	11	10	112	100	D
Acquisitiesprekken	2	4	1	20	20	D
Gesprekken Verzekeringen	4	2	7	36	30	D
Gesprekken Particulieren	4	2	4	38	50	D
CRM-Beheer						
Klantintegriteit	0	0	0	0	0	G
Renteverlengers	1	0	2	2	0	G
Revisie CIF	2	2	1	1	1	G
Revisie TIF	4	2	1	1	2	G
Revisie RSC	0	1	0	0	1	G
Signaalgedreven kredietbeheer	0	0	0	0	2	G
Beheersignaal Incassocontract	1	1	0	0	1	G
Beheer						
Revisie BBS	5,00%	18,00%	15,00%	15,00%	10,00%	G
Ratiocheck BBS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	-	G
Jaarcijfers BBS	8,00%	11,00%	9,00%	9,00%	10,00%	G
Tussentijdse cijfers + prognoses BBS	7,00%	15,00%	12,00%	12,00%	15,00%	G
Deb-, cred- en voorraadjisten BBS	0,00%	5,00%	5,00%	5,00%	10,00%	G
Overige agendaregels BBS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%	G
Aantal overstanden en achterstanden	12,00%	8,00%	6,50%	5,14%	5,00%	G
Risico						
Omvang overstanden en achterstanden	0,10%	0,17%	0,12%	0,12%	0,25%	G
Omvang LGD	18,91%	17,56%	18,52%	6,62%	22,50%	G
Omvang EL	0,36%	0,37%	0,32%	0,32%	0,70%	G
Kwaliteit						
Klantintegriteit	100,00%	90,00%	100,00%	100,00%	100%	D
Kredietaanvragen	V	O	V	V	V	D
Kredietrevisie	O	V	V	V	V	D
Limietoverschrijdingen Treasury	0,00%	0,00%	20,00%	20,00%	10,00%	G
Incassocontracten	2	0	1	1	1	G
Sox-controles	0	1	0	0	1	G
Afwikkeling (krediet)beheer	G	V	G	G	V	D

KPI's waar het doel niet wordt gehaald c.q. de grens wordt overschreden, worden toegelicht is het sjabloon 'Act - toelichting', dat automatisch wordt aangemaakt bij de dashboards (per rode KPI een toelichtingkader).

Act - Toelichting

Volume Financieringen geaccepteerd

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Volume Middelen bestaand

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Gemiddelde doorlooptijd aanvraag

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Kredietprovisie zakelijk Financieringen

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Huisbankierklanten bestaand

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Gesprekken Particulieren

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Renteverlengingen

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Revisie BBS

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Aantal overstanden en achterstanden

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Limietoverschrijdingen Treasury

Oorzaak:
Oplossing / actie:
Tijd:

Toelichting algemeen / conclusie

--

Oordeel manager

--

Oproepen dashboards

Datahouse - Dashboards

Keuze Dashboard	Ophalen Dashboard	Details per KPI
<input checked="" type="radio"/> Zakelijke Relaties <input type="radio"/> Bedrijvenadvies <input type="radio"/> Private Banking <input type="radio"/> Hypotheekadvies <input type="radio"/> Verzekeringen <input type="radio"/> Beleggingen	Adviseurniveau <input type="text" value="Altena"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/> Teamniveau <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/> Afdelingniveau <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/> Directoraat <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/>	Deb-, cred- en voorraadlijsten BBS <input type="button" value="Toon Dashboard"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/> <input type="text"/> <input type="button" value="Toon Dashboard"/>

Actieve maand

ZR 5 2011

Toelichting op KPI berekeningen

Detailrapport

Klantnaam	Detail1	Detail2	Detail3	Detail4	Detail5
	KPI Deb-, cred- en voorraadlijsten BBS			Beheer	
	Adviseur Altena			ZR1	Bedrijven HID
H.V	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-1-2010	Verwacht:	
B&I	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-1-2010	Verwacht:	
Hav	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 8-3-2010	Verwacht: 8-3-2010	
Hav	voorraadlijst- en crediteurenlijst	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
Hav	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
Hav	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
Isol	voorraadlijst- en crediteurenlijst	Frequentie: M	Gepland: 7-12-2009	Verwacht:	
Har	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
Met	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
Gar	voorraadlijst- en crediteurenlijst	Frequentie: M	Gepland: 7-10-2009	Verwacht:	
Gar	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-10-2009	Verwacht:	
De	vervolgpendakte met debiteurenov	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	
De	crediteurenlijst	Frequentie: M	Gepland: 7-3-2010	Verwacht:	

Zelf samenstellen dashboards door keuze uit volledig palet aan KPI's:

Samenstellen Dashboard - ZR - KPI en Normen Team / Afdeling

KPI	Cluster	Ouderdom-dagen Omvang	Berekening	Norm Directoraat	1	2	3	4
Offertes lopend	Aanvraag-Offerte	0 2001	Cumulatief - Doel	20	18	2	10	8
Offerte geaccepteerd + afgehandeld	Aanvraag-Offerte	0 2002	Cumulatief - Doel	30	28	2	20	16
Offerte niet geaccepteerd	Aanvraag-Offerte	0 2003	Cumulatief - Doel	-	-	-	-	-
Aanvraag afgewezen + vervallen	Aanvraag-Offerte	0 2004	Cumulatief - Doel	-	-	-	-	-
Offerte uitgebracht (totaal)	Aanvraag-Offerte	0 2005	Cumulatief - Doel	30	28	2	20	16
Volume Kredieten nieuw	Productie	0 3001	Cumulatief - Doel	100000000	90000000	10000000	60000000	30000000
Volume Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3021	Cumulatief - Doel	300000000	270000000	30000000	180000000	90000000
Gem. renteopslag Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3022	Perc. cumulatief - Doel	2	2	2	2	2
Gem. rentedifferentiatie Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3023	Perc. cumulatief - Doel	0,2	0,2	0,2	0,2	0,2
Rentedifferentiatie Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3024	Cumulatief - Doel	-100000	-80000	-20000	-50000	-30000
Verlengd obligo Renteverleners	Productie	0 3051	Cumulatief - Doel	150000000	120000000	30000000	80000000	40000000
Gem. rentemarge Renteverleners	Productie	0 3052	Perc. cumulatief - Doel	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5
Gem. rentedifferentiatie Renteverleners	Productie	0 3053	Perc. cumulatief - Doel	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Rentedifferentiatie Renteverleners	Productie	0 3054	Cumulatief - Doel	-50000	-40000	-10000	-30000	-10000
Volume Middelen bestaand	Productie	0 3061	Volume - Doel	500000000	450000000	50000000	300000000	150000000
Gemiddelde doorlooptijd aanvraag	Doorlooptijd	0 2020	Deling cumulatief - Grens	20	20	20	20	20
Afsluitprovisie zakelijk Financieringen	Provisie	0 5001	Cumulatief - Doel	100000	90000	10000	60000	30000
Kredietprovisie zakelijk Financieringen	Provisie	0 5002	Cumulatief - Doel	50000	45000	5000	30000	15000
Afsluitprovisie Lease	Provisie	0 5004	Cumulatief - Doel	40000	40000	0	30000	10000
Treasuryprovisie rente	Provisie	0 5005	Cumulatief - Doel	10000	10000	0	8000	2000
Treasuryprovisie valuta	Provisie	0 5006	Cumulatief - Doel	20000	20000	0	16000	4000
Spot-Provisie valuta	Provisie	0 5008	Cumulatief - Doel	8000	8000	0	5000	3000
Differentiatie afsluitprovisie Financieringen	Provisie	0 5011	Cumulatief - Doel	10000	8000	2000	6000	2000
Differentiatie kredietprovisie Financieringen	Provisie	0 5012	Cumulatief - Doel	5000	4000	1000	3000	1000
Gem. Kredietprovisie advies	Provisie	0 5021	Perc. cumulatief - Doel	1	1	1	1	1
Gem. Kredietprovisie werkelijk	Provisie	0 5022	Perc. cumulatief - Doel	0,9	0,9	0,9	0,9	0,9
Commerciële groepen bestaand	Klanten	0 6001	Volume - Doel	5000	4000	1000	2000	2000
Huisbankierklanten nieuw	Klanten	0 6011	Cumulatief - Doel	500	400	100	200	200
Huisbankierklanten bestaand	Klanten	0 6012	Volume - Doel	3000	2500	500	1000	1500
Verzekeringsklanten bestaand	Klanten	0 3011	Volume Leningen nieuw	3011	Productie			
Ondernemersrelaties bestaand	Klanten	0 3012	Gem. rentemarge Leningen nieuw	3012	Productie	20	20	20
Klantbijdrage Organisatie	Klanten	0 3013	Gem. rentedifferentiatie Leningen nieuw	3013	Productie	30	30	30
Onderhoudsgesprekken ZR	CRM-Commerciële	0 9008	Rentedifferentiatie Leningen nieuw	3014	Productie	1000000	1000000	5000000
		0 9008	CRM Siebel Beheer 8	9008	CRM-Beheer			
		0 9009	CRM Siebel Beheer 9	9009	CRM-Beheer	100	100	100
		0 9010	CRM Siebel Beheer 10	9010	CRM-Beheer			
		0 9011	CRM Siebel Beheer 11	9011	CRM-Beheer			

Opvoeren normen per team en afdeling.

Per dashboard 15 normtabellen te koppelen aan teams en afdelingen

Per adviseur eigen normtabel. Deze wordt gevuld met de normen van gekoppeld team en kunnen daarna worden aangepast.

Opvoeren normen per team en afdeling.

Per dashboard 15 normtabellen te koppelen aan teams en afdelingen

Toevoegen KPI's.

Per adviseur eigen normtabel. Deze wordt gevuld met de normen van gekoppeld team en kunnen daarna worden aangepast.

Samenstellen Dashboard - ZR - Normen van Altena

KPI	Cluster	Ouderdom-dagen Omvang	Berekening	Norm AM
Offertes lopend	Aanvraag-Offerte	0 2001	Cumulatief - Doel	18
Offerte geaccepteerd + afgehandeld	Aanvraag-Offerte	0 2002	Cumulatief - Doel	28
Offerte niet geaccepteerd	Aanvraag-Offerte	0 2003	Cumulatief - Doel	-
Aanvraag afgewezen + vervallen	Aanvraag-Offerte	0 2004	Cumulatief - Doel	-
Offerte uitgebracht (totaal)	Aanvraag-Offerte	0 2005	Cumulatief - Doel	28
Volume Kredieten nieuw	Productie	0 3001	Cumulatief - Doel	90000000
Volume Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3021	Cumulatief - Doel	270000000
Gem. renteopslag Financieringen geaccepteerd	Productie	0 3022	Perc. cumulatief - Doel	2