

Luuk Bindels & Niels Rutten

Minor Smart Industries - Financial Services

Inhoudsopgave

[Inleiding 2](#_Toc29732135)

[Aanleiding 3](#_Toc29732136)

[Scope en afbakening 3](#_Toc29732137)

[Hoofdvraag 3](#_Toc29732138)

[Deelvragen 3](#_Toc29732139)

[Afbakening 3](#_Toc29732140)

[Doelstelling: 3](#_Toc29732141)

[Weekplanning 4](#_Toc29732142)

[Bronnenlijst 6](#_Toc29732143)

# Inleiding

Dit rapport is een plan van aanpak geschreven door Luuk Bindels en Niels Rutten. Luuk is student aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen. Hier studeert hij Ondernemerschap & Retailmanagement. Niels is student aan Hogeschool van Arnhem en Nijmegen en studeert Automotive. Beide studenten volgen op dit moment de minor Smart Industry. Tijdens deze minor verdiepen studenten zich in een specifiek product of proces in een bedrijf en maken zij dit ‘smart’.

De wereld verandert nu sneller dan ooit en innovatie is een voorwaarde voor lange termijn succes. Stil staan is achteruit gaan wat betekent dat je als ondernemer kansen moet zien er op in moet springen. Innovatie duidt op iets 'nieuws' voor een bedrijf. Het is een containerbegrip waaronder tal van veranderingen en verbeteringen worden verzameld. Men denkt al snel bij innovatie aan productvernieuwingen, maar een verandering van het productieproces of van de arbeidsverhoudingen binnen een onderneming kan ook als innovatie bestempeld worden.

De belangrijkste reden om te innoveren is om bestaansrecht te behouden en bestaansrecht te creëren in de continu veranderende wereld. En dat kan betekenen dat een onderneming zich eenmalig flink moet aanpassen om mee te kunnen groeien met de markt. Be Informed is een bedrijf dat ondernemingen wilt ondersteunen hierin.

Be Informed is opgericht in 2006. De oprichters erkenden dat veel organisaties onder andere inefficiënt zijn, kwaliteit tekort schieten, klanten niet goed bedienen en zich niet aan de voorschriften houden. Deze ‘problemen’ waren de aanleiding voor het idee om de meer complexe taken in een onderneming te automatiseren en herhaling over te laten aan de robots. Deze automatisering dient als support voor de knowledge workers.

De oplossingen van Be Informed zijn het begin van agile ontwikkeling. Elke organisatie heeft terugkerende processen die handmatig worden uitgevoerd. Vaak zijn dit ingewikkelde processen. Gewijzigde wet- en regelgeving, wisselende klantverzoeken, verouderde IT applicaties en gecompliceerde beslissingsbomen zijn allemaal redenen waarom het lijkt alsof dit werk door een mens gedaan moet worden.

Be Informed heeft zich ontwikkeld tot een digitaal transformatiebureau. Be Informed heeft veel verschillende klanten waaronder bijvoorbeeld de ING Bank, Athlon en Cargonaut, maar ook Proctor & Gamble en het openbaar ministerie. Dit zijn bedrijven die gebruik maken van het Be Informed platform.

# Aanleiding

Be informed heeft een Financial services demo gemaakt om potentiële klanten in deze sector een beeld te geven bij hetgeen wat Be Informed doet. Deze demo heeft echter alleen een front office. Wanneer er een aanvraag wordt gedaan naar bijvoorbeeld een hypotheek zal deze niet verder door het systeem worden verwerkt. Be Informed wil een back office hier achter bouwen zodat er ook aan de backoffice zijde inzicht komt in het proces. Maar de processen zijn complex en ze willen meer informatie over deze processen hebben.

Een doel van dit project is een aanzet te geven tot het kunnen bouwen van een volledige demo van een backoffice. Wel met de nuance dat het geen volledige demo gaat worden aangezien de gegeven tijd voor dit project. Een duidelijke afbakening van het hele project is te op de volgende pagina te vinden onder het kopje ‘Scope en afbakening’.

# Scope en afbakening

Hoofdvraag:

* Hoe verloopt het proces bij de backoffice van een hypotheekverstrekker na een hypotheekaanvraag en welke rol kan Be Informed hier in spelen?

Deelvragen:

* Met welke wet- en regelgeving moet er rekening gehouden worden?
* Hoe positioneert Be Informed zich in vergelijking tot haar concurrenten.
* Welke controleprocessen worden gedaan door de hypotheekverstrekker?
* Zijn er eventuele integraties mogelijk met andere systemen en hoe gaat dat in z’n wek?

## Afbakening

Voor deze minor wordt er onderzoek gedaan naar het gehele proces wat plaatsvindt na een hypotheekaanvraag. Dit is een uitgebreid proces waarbij veel mensen, systemen en misschien zelfs robots bij betrokken zijn. Wanneer dit proces duidelijk in kaart gebracht is, wordt er gekeken naar de rol die Be Informed hierin kan spelen. Gezien de gegeven tijd is het niet mogelijk om een volledige demo in BMS en AMS te bouwen. Wat er wel mogelijk is, is het gehele proces dat na een hypotheekaanvraag plaatsvindt te beschrijven. Daarnaast wordt er een kleine demo gemaakt van dit proces. Er wordt dus geen volledige applicatie gemaakt, maar een basis versie. Dit wordt gedaan om wel een duidelijk visueel beeld te schetsen van de structuur van het proces. En met deze demo wordt eigenlijk de employer business journey in kaart gebracht.

## Doelstelling:

Het project moet in kaart brengen welke processen er plaatsvinden nadat een hypotheekaanvraag is ontvangen. Het doel van het project is een functionerend demo model te bouwen in de Be Informed BMS module.

# Weekplanning

Invoegen Excel planning

Niels

# Bronnenlijst

Freytag, P. V., & Hollensen, S. (2001). The process of benchmarking, benchlearning and benchaction. *The TQM Magazine*, 25-33.