

Aanleiding

Opbouw van analyse

Resultaten

Slot

Aanleiding

Oorzaak

Europese Centrale Bank stelt negatieve rente in op liquiditeiten.



ABN AMRO is de eerste bank in Nederland die negatieve rente gaat toepassen.



-0,5% Rente bij klanten met > 2,5 Mln liquiditeiten.

Mogelijke gevolgen

Klanten gaan hun liquiditeiten (meer) spreiden over de banken heen.

Klanten met liquiditeiten > 2,5 Mln stappen over naar concurrente vanwege de negatieve rente.

Klanten met liquiditeiten < 2,5 Mln maken zich zorgen over de toekomstplannen van ABN AMRO en stappen vroegtijdig over.

Weggaande klanten met beleggingen in effecten heeft meer impact dan mono-liquide klanten.

Opbouw van analyse

Type

Maandrapportage

Weekrapportage

Niveau

Overall

Kantoren

Private Banker

Klant

(Niet) Mono-liquide klanten

Herhaalde / Nieuwe klanten

Output

Bedragen per niveau

Aantallen per niveau

Ontvanger van Outflow (bedragen)

Criteria

Alle transacties > 100.000 euro

Ook klanten onder 2,5 Mln liquiditeiten worden meegenomen in de analyse

Weekrapportage: Overall

CS&CA

Wekelijkse Negatieve Rente (outflow) Dashboard Week 4 2020

20-jan - 26-jan

Overall

Outflow (door NR)			Outflow (Mono)			Outflow (Niet-mono)		
Week 3 66,9 Mln 31 BC	Week 4 68,9 Mln 8 (Waarvan nieuw: 8)	YtD 148,7 Mln 42 BC	Week 3 12,4 Mln 11 BC	Week 4 65,7 Mln 6 BC	YtD 83,6 Mln 18 BC	Week 3 54,4 Mln 20 BC	Week 4 3,3 Mln 2 BC	YtD 65,1 Mln 24 BC

Kantoren

Outflow (door NR)			Outflow (Mono)			Outflow (Niet-mono)		
Week 3 20,9 Mln 16 BC	Week 4 12,4 Mln 6 BC	YtD 38,7 Mln 23 BC	Week 3 3,2 Mln 5 BC	Week 4 9,2 Mln 4 BC	YtD 12,3 Mln 9 BC	Week 3 17,7 Mln 11 BC	Week 4 3,3 Mln 2 BC	YtD 26,4 Mln 14 BC

Specials

Outflow (door NR)			Outflow (Mono)			Outflow (Niet-mono)		
Week 3 46,0 Mln 15 BC	Week 4 56,5 Mln 2 BC	YtD 110,0 Mln 19 BC	Week 3 9,3 Mln 6 BC	Week 4 56,5 Mln 2 BC	YtD 71,3 Mln 9 BC	Week 3 0,0 Mln BC	Week 4 0,0 Mln BC	YtD 38,7 Mln 10 BC

Ontvanger Outflow	Week 3
F.Van Lanschot Bankiers	5,4
Ing Bank	2,0
	-
	-
	-
	-

Ontvanger Outflow	Week 4
Rabobank	19,0
Binckbank, Prof	3,0
F.Van Lanschot Bankiers	3,0
Ing Bank	3,0
Theodoor Gilissen	2,5
Triodos Bank	2,2

Ontvanger Outflow	YTD
Rabobank	19,0
F.Van Lanschot Bankiers	8,4
Ing Bank	5,0
Binckbank, Prof	3,0
Theodoor Gilissen	2,5
Triodos Bank	2,2

* Alle boekingen zijn vanaf 100.000 euro
** Alle klanten die betrekking hebben tot negatieve rente boekingen



ABN-AMRO

Weekrapportage: Kantoren

Negatieve
rente

CS&CA

Wekelijkse Negatieve Rente (outflow) Dashboard Week 4 2020

20-jan - 26-jan

Outflow (door NR)			Outflow (Mono)			Outflow (Niet-mono)		
Week 3 66,9 Mln 31 BC	Week 4 68,9 Mln 8 (Waarvan nieuw: 8)	YtD 148,7 Mln 42 BC	Week 3 12,4 Mln 11 BC	Week 4 65,7 Mln 6 BC	YtD 83,6 Mln 18 BC	Week 3 54,4 Mln 20 BC	Week 4 3,3 Mln 2 BC	YtD 65,1 Mln 24 BC

Kantoor	Week 3						Week 4						YTD					
	Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono	
	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal
Midden West	0,6	1	0,6	1	-	-	2,5	1	-	-	2,5	1	3,1	2	0,6	1	2,5	1
Rotterdam	5,1	4	-	-	5,1	4	1,0	1	1,0	1	-	-	11,5	6	1,0	1	10,5	5
Amsterdam	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Zeist	1,4	2	0,5	1	0,9	1	7,0	1	7,0	1	-	-	8,4	3	7,5	2	0,9	1
t Gooi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Haarlem	1,8	2	1,7	1	0,1	1	-	-	-	-	-	-	1,8	2	1,7	1	0,1	1
Apeldoorn	3,6	1	-	-	3,6	1	0,4	1	0,4	1	-	-	4,0	2	0,4	1	3,6	1
Arnhem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Twente	0,2	1	0,2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	0,2	1	0,2	1	-	-
WM-Brabant	3,0	1	-	-	3,0	1	-	-	-	-	-	-	3,0	1	-	-	3,0	1
Groningen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eindhoven	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Limburg	-	-	-	-	-	-	0,8	1	-	-	0,8	1	0,8	1	-	-	0,8	1
NH-Noord	3,0	2	-	-	3,0	2	0,8	1	0,8	1	-	-	3,8	3	0,8	1	3,0	2
Nijmegen	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Den Bosch	2,0	1	-	-	2,0	1	-	-	-	-	-	-	2,0	1	-	-	2,0	1
Friesland	0,1	1	0,1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	0,1	1	0,1	1	-	-
Zeeland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	20,9	16	3,2	5	17,7	11	12,4	6	9,2	4	3,3	2	38,7	23	12,3	9	26,4	14

Specials	Week 3						Week 4						YTD					
	Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono	
	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal	Outflow	Aantal
IPB	0,3	1	-	-	0,3	1	-	-	-	-	-	-	0,3	1	-	-	0,3	1
PWM	26,5	6	-	-	26,5	6	55,0	1	55,0	1	-	-	83,5	8	55,0	1	28,5	7
I&C Totaal	14,8	6	6,8	5	8,0	1	1,5	1	1,5	1	-	-	21,8	8	13,8	7	8,0	1
IAM Totaal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Private Livexpert	4,5	2	2,5	1	2,0	1	-	-	-	-	-	-	4,5	2	2,5	1	2,0	1
P&E	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Totaal	46,0	15	9,3	6	36,7	9	56,5	2	56,5	2	-	-	110,0	19	71,3	9	38,7	10

Ontvanger Outflow	Week 3
F.Van Lanschot Bankiers	5,4
Ing Bank	2,0
	-
	-
	-
	-

Ontvanger Outflow	Week 4
Rabobank	19,0
Binckbank, Prof	3,0
F.Van Lanschot Bankiers	3,0
Ing Bank	3,0
Theodoor Gilissen	2,5
Triodos Bank	2,2

Ontvanger Outflow	YTD
Rabobank	19,0
F.Van Lanschot Bankiers	8,4
Ing Bank	5,0
Binckbank, Prof	3,0
Theodoor Gilissen	2,5
Triodos Bank	2,2

Weekrapportage: Private Banker

Wekelijkse Negatieve Rente Dashboard Week 4 2020

CS&CA

20-jan - 26-jan

Rotterdam

Outflow (door NR)			Outflow (Mono)			Outflow (Niet-mono)		
Week 3	Week 4	YtD	Week 3	Week 4	YtD	Week 3	Week 4	YtD
5,1 Mln	1,0 Mln	11,5 Mln	0,0 Mln	1,0 Mln	1,0 Mln	5,1 Mln	0,0 Mln	10,5 Mln
4 BC	1 BC	6 BC	BC	1 BC	1 BC	4 BC	BC	5 BC

Private Banker	Week 3						Week 4						YtD					
	Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono		Totaal		Mono		Niet-Mono	
A.M. Verhoeven	0,9	2	-		0,9	2	-		-		-		0,9	2	-		0,9	2
J. Weber	-		-		-		-		-		-		5,4	1	-		5,4	1
M. Beijersbergen	2,0	1	-		2,0	1	-		-		-		2,0	1	-		2,0	1
P. Derks	2,3	1	-		2,3	1	-		-		-		2,3	1	-		2,3	1
Y.A.C. van Polen-Olfers	-		-		-		1,0	1	1,0	1	-		1,0	1	1,0	1	-	
Totaal	5,1	4	-		5,1	4	1,0	1	1,0	1	-		11,5	6	1,0	1	10,5	5

Ontvanger Outflow	Week 3
Rabobank	2,6
Luxemburg	2,3
Theodoor Gilissen	0,3

Ontvanger Outflow	Week 4
Ing Bank	1,0

Ontvanger Outflow	YTD
F_Van Lanschot Bankiers	5,4
Rabobank	2,6
Ing Bank	1,0
Luxemburg	0,8
Theodoor Gilissen	0,3

* Alle boekingen zijn vanaf 100.000 euro

** Alle klanten die betrekking hebben tot negatieve rente boekingen

*** Waarvan tegenrekening onbekend is, is niet meegenomen bij Ontvanger Outflow



Slot

Must-do's

Opzet Maandrapportage

Uitsturen van Weekrapportages voor
Private Bankers

Verwerking feedback Weekrapportage

Mogelijke vervolgstappen

Verdiepingsslag BC (Bv. Segmenten)

Verdiepingsslag Impact weggaande
beleggende klanten



ABN·AMRO

Commercial Steering

&

Client Analytics

Fasen voor-onderzoek

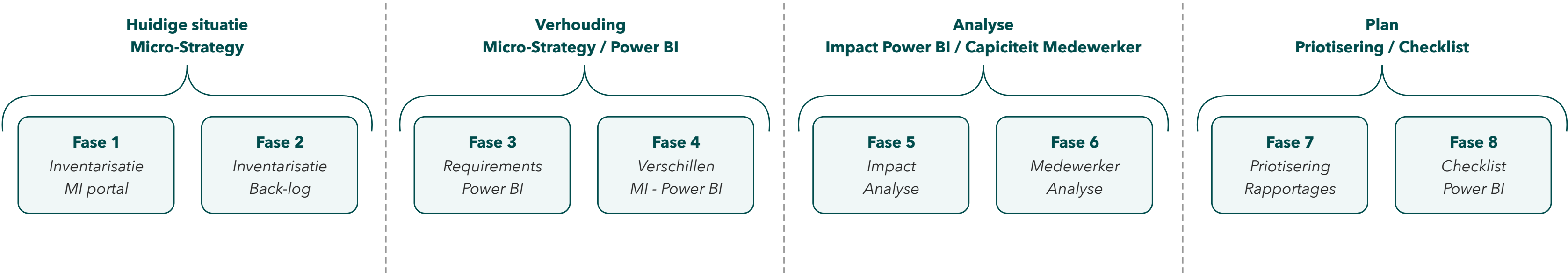
Fase 1: Inventarisatie Micro-Strategy

Way of working / Checklist

Vervolgstappen

Fasen Voor-onderzoek Transitie Power BI

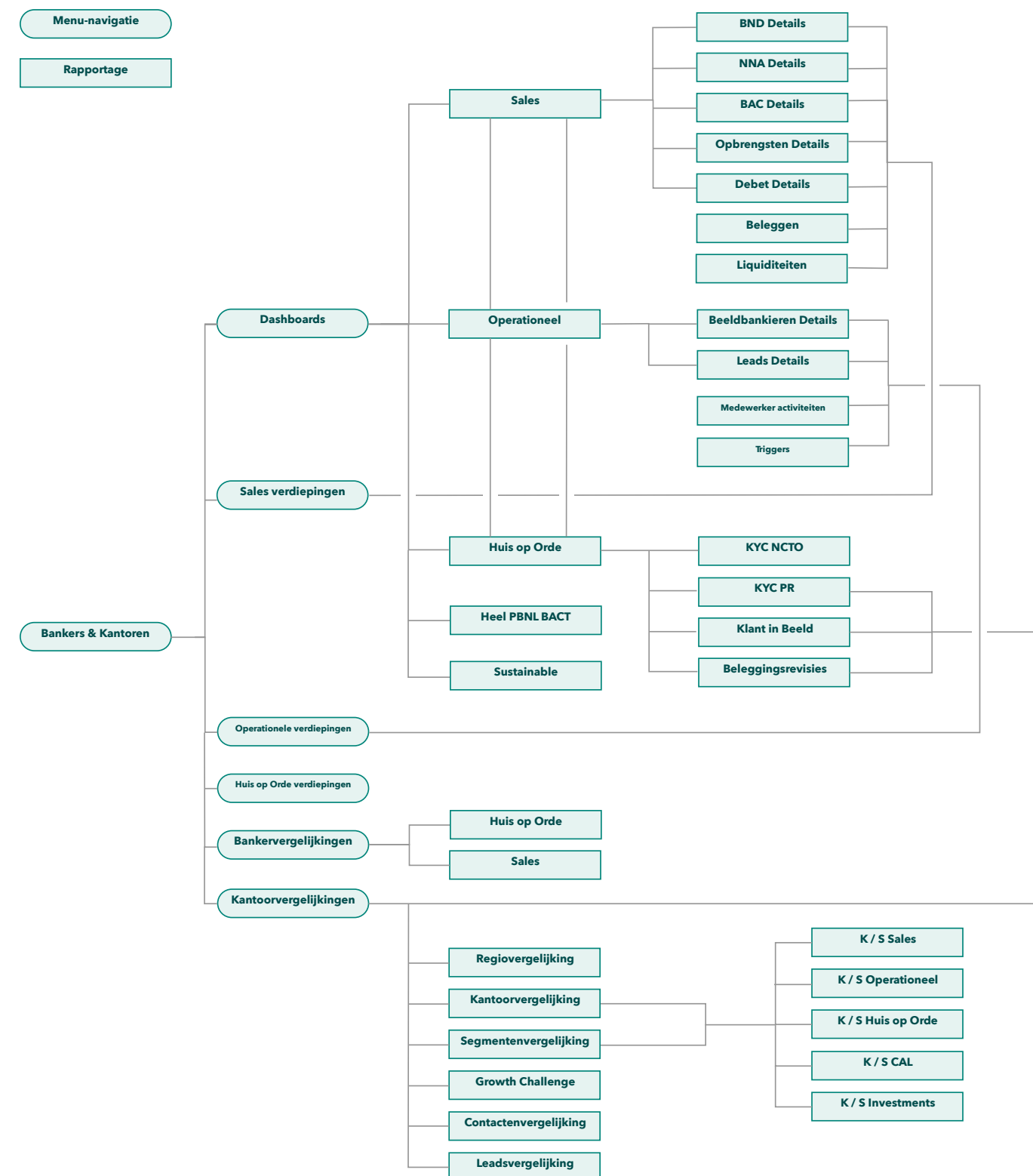
Overzicht



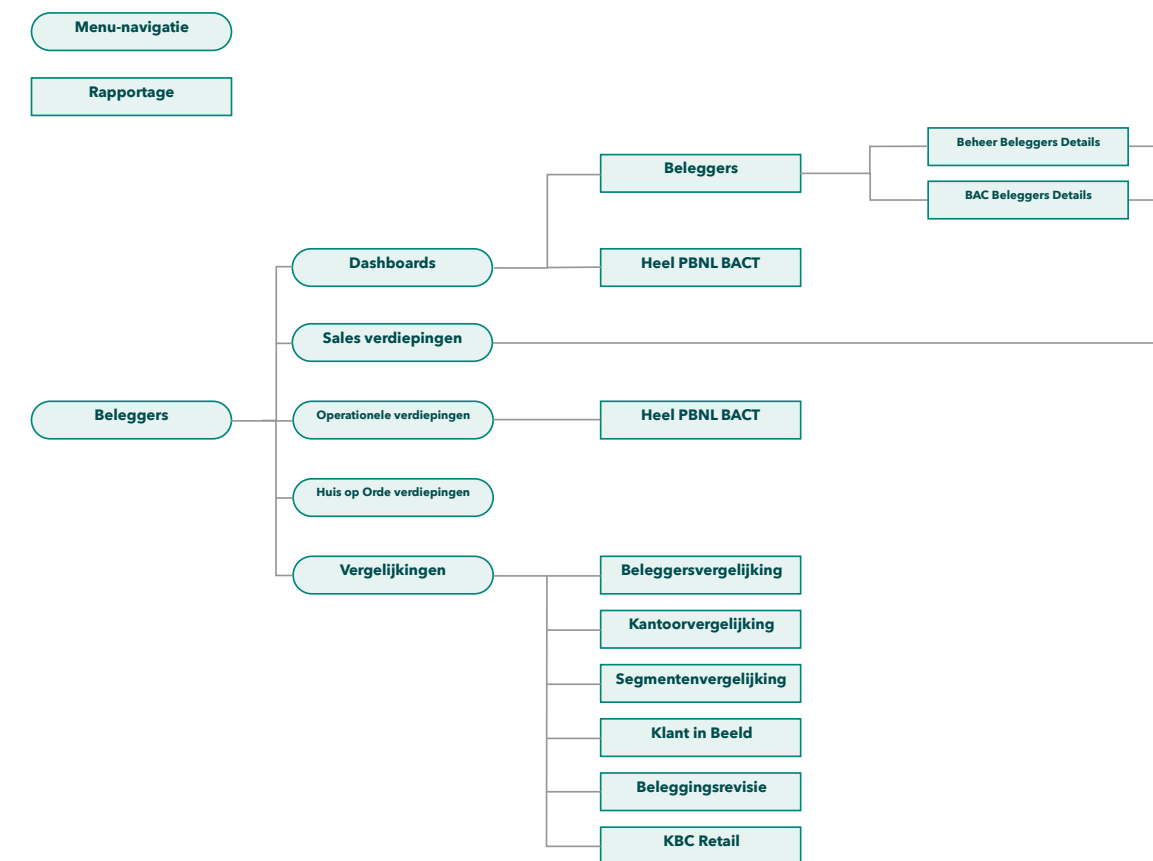
Uitleg

Fase 1 Inventarisatie MI portal	<ul style="list-style-type: none">- Organogram MI Portal- Analyse Front-end per Rapportage a.d.h.v. checklist- Analyse bronnen per Rapportage(groep)	Fase 4 Verschillen MI - Power BI	<ul style="list-style-type: none">- Requirements afstemmen met Micro-strategy Specialisten, Wat zijn de mogelijke gevaren?- Verschillen uitwerken naar criteria voor Impact analyse	Fase 7 Priotisering Rapportages	<ul style="list-style-type: none">- A.d.h.v. impact & medewerker analyse opzet maken voor priotisering Rapportages- Deze afstemmen met team / Stakeholder(s)
Fase 2 Inventarisatie Back-log	<ul style="list-style-type: none">- Inventariseren back-log a.d.h.v. MoSCoW - Methode (Must/Should/Could/Would have)	Fase 5 Impact Analyse	<ul style="list-style-type: none">- A.d.h.v Criteria de 'inventarisatie MI Portal' testen op Impact.- Testen categoriseren quick-wins naar grote projecten	Fase 8 Checklist Power BI	<ul style="list-style-type: none">- In gesprek met Power BI specialisten om requirements van het ontwikkelen van rapportages vast te stellen.- Ruimte voor ideeën betreft de nieuwe mogelijkheden van Power BI- Deze uitwerken naar een checklist
Fase 3 Requirements Power BI	<ul style="list-style-type: none">- Interviews/gesprekken met Power BI specialisten- Uitwerken naar Requirements	Fase 6 Medewerker Analyse	<ul style="list-style-type: none">- Power BI gerelateerde medewerkers koppelen aan priotisering.	Fase 9 Plan van Aanpak	<ul style="list-style-type: none">- Wanneer teamsamenstelling & start van transitie bekend is kunnen er tijdschema's ontwikkeld worden

Bankers & Kantoren



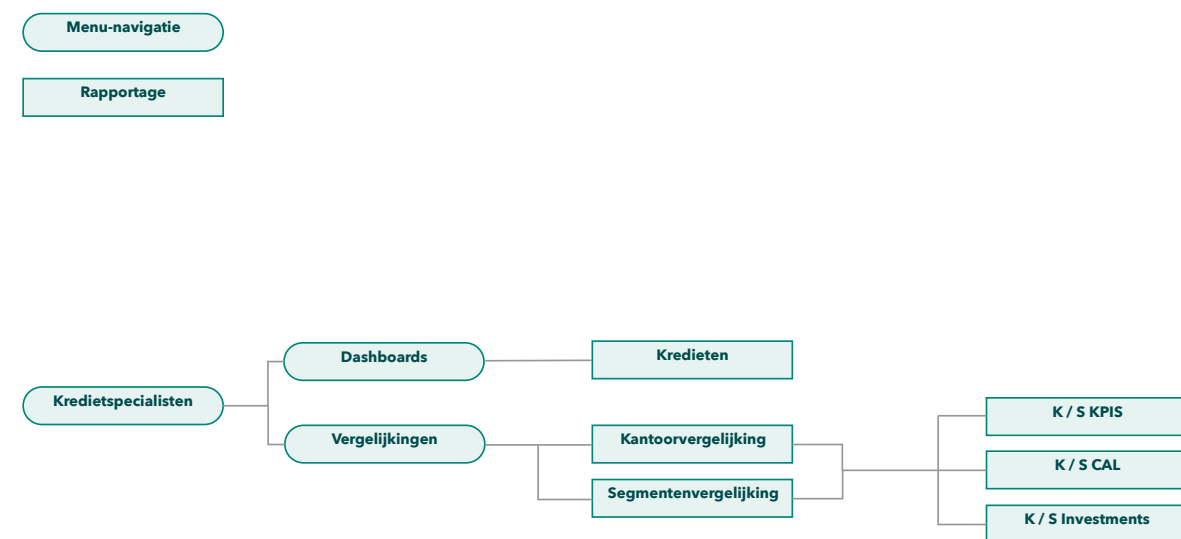
Beleggers



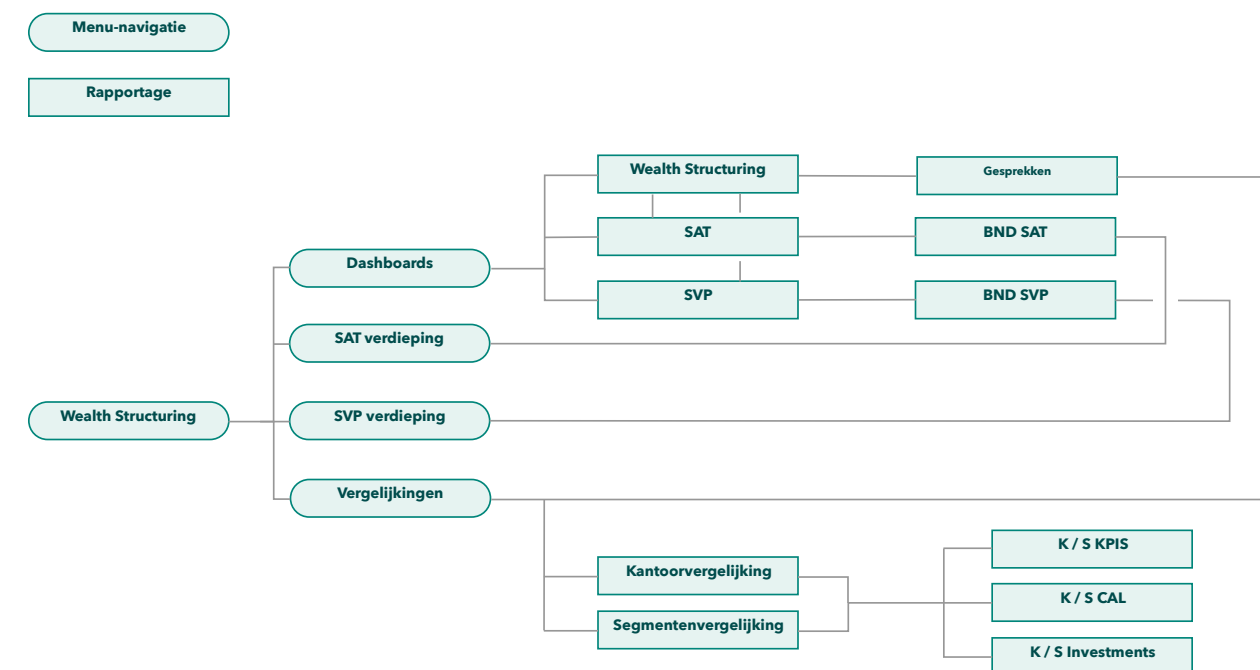
Note

Rapportagegroepen moeten nog besproken worden met Sadesh. Donderdag 9 april staat een meeting ingepland.

Kredietspecialisten

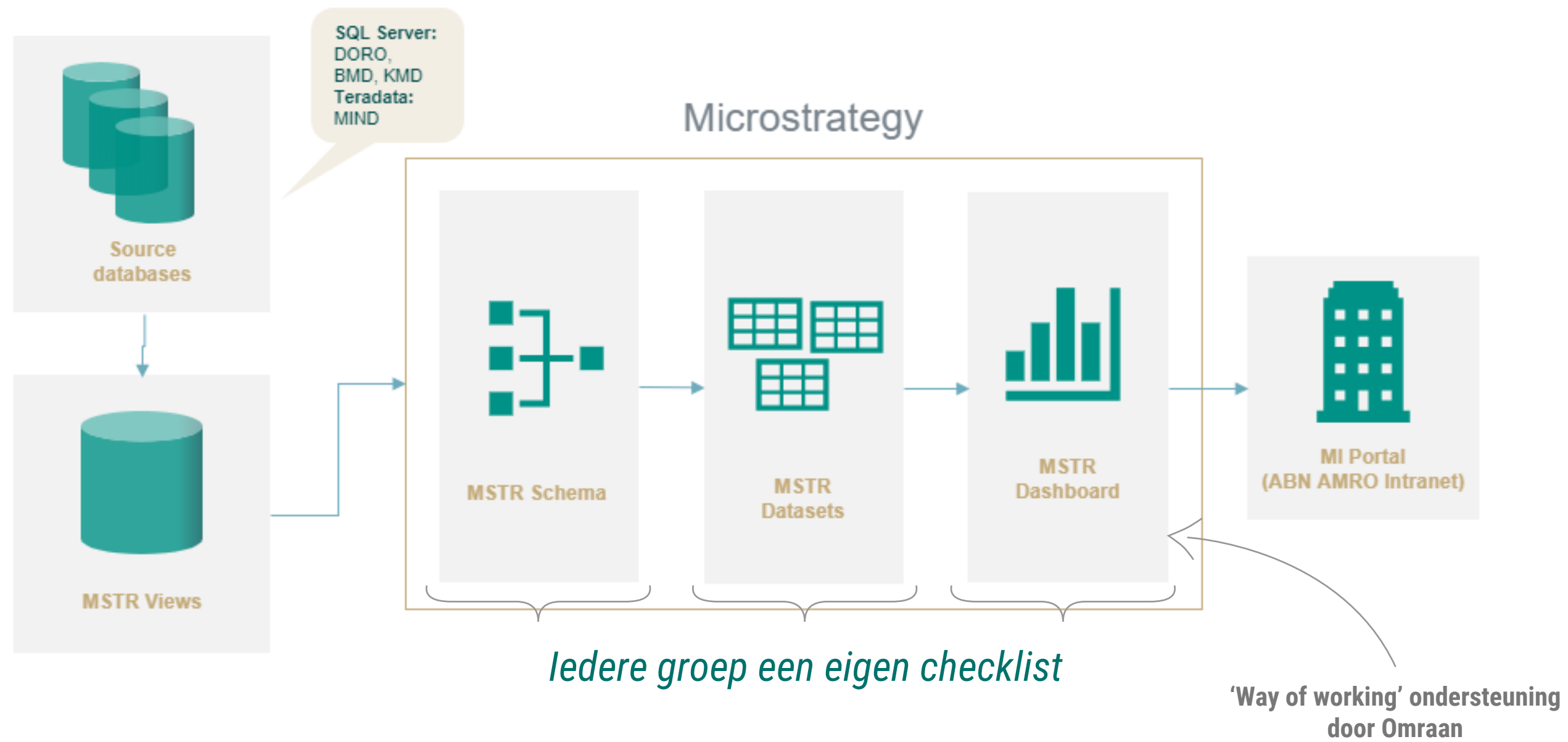


Wealth Structuring



Staff





Fase 1 - inventarisatie Micro-Strategy

- Fine-tune inventarisatie

Fase 2 - inventarisatie Backlog

- Mitchell zet openstaande werkzaamheden + Excel-back-log in Jira
- Omraan & Mitchell bespreken uitwerking

Fase 3 - Requirements Power BI

Gesprek met Yoeri/Sadesh over **Way of working**:

- Afstemmen 'functioneel niveau'
- Vervolgstappen afstemmen
- Input voor checklist

Fase 4 - Requirements Power BI

Gesprek met Sadesh/Mitchell over **Micro-strategy** :

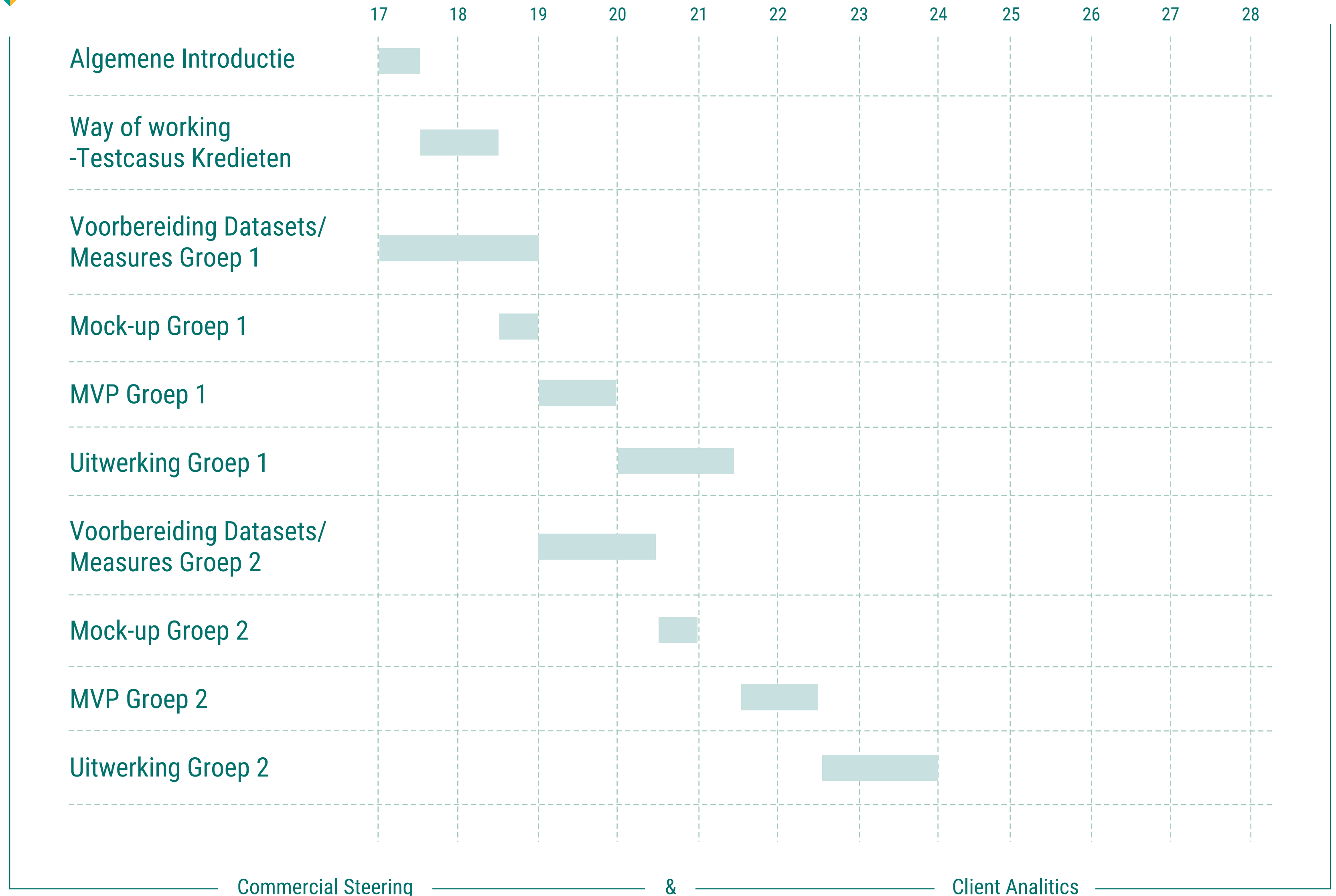
- Rapportagegroepen
- Mogelijke belemmeringen betreft Micro-Strategy

Fase 5 - Verschillen Power BI - Micro-strategy

- Functionaliteiten afzetten tegen Master Template
- Uitwerken, wat is er wel en wat niet

Fase 6 - Medewerker Analyse

- Afstemmen André over verwachtingen van rollen voor komend project



Fasen

Fase 1

Inventarisatie
MI portal

- Organogram MI Portal
- Analyse Front-end per Rapportage a.d.h.v. checklist

Status : **Done**

Fase 2

Inventarisatie
Back-log

- Inventariseren back-log a.d.h.v. MoSCoW - Methode (Must/Should/Could/Would have)

Status : **On-going** - Wachtend op Mitchell

Fase 3

Requirements
Power BI

- Interviews/gesprekken met Power BI specialisten
- Uitwerken naar Requirements

Status : **On-going** -
Uitwerking Way of Working
Uitwerking Checklist rapportage niveau

Fase 4

Verschillen
MI - Power BI

- Requirements afstemmen met Micro-strategy Specialisten, Wat zijn de mogelijke gevaren?
- Verschillen uitwerken naar criteria voor Impact analyse

Status : **On-going** -
Gesprek met Sadesh / Mitchell gehouden & gevaren in kaart gebracht
Rapportagegroepen moeten nog vormgegeven worden

Fase 5

Impact
Analyse

- A.d.h.v Criteria de 'inventarisatie MI Portal' testen op Impact.
- Testen categoriseren quick-wins naar grote projecten

Status : **On-going**

Analyse uitgevoerd betreft functionaliteiten t.o.v. Master Template
Meeting ingepland met Yoei & Mitchell over rapportage groepen.

Fase 6

Medewerker
Analyse

- Power BI gerelateerde medewerkers koppelen aan priotisering.

Status : **Not Started**
Vanmiddag eerste kennismaking

Fase 7

Priotisering
Rapportages

- A.d.h.v. impact & medewerker analyse opzet maken voor priotisering Rapportages
- Deze afstemmen met team / Stakeholder(s)

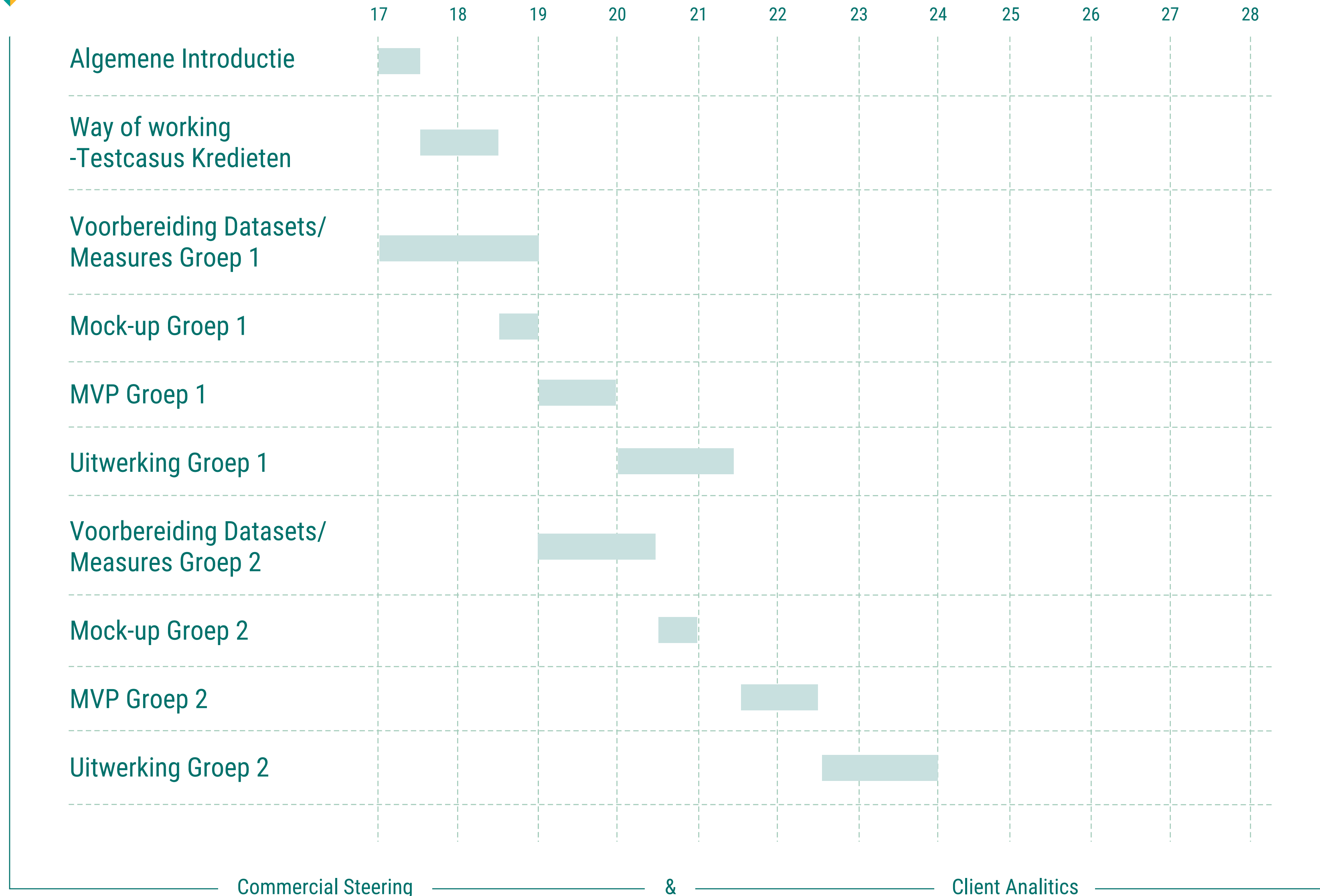
Status : **Not started**
Afhankelijk van fase 5 & 6

Fase 8

Checklist
Power BI

- In gesprek met Power BI specialisten om requirements van het ontwikkelen van rapportages vast te stellen.
- Ruimte voor ideeën betreft de nieuwe mogelijkheden van Power BI
- Deze uitwerken naar een checklist

Status : **Not-started**
Afhankelijk van fase 4





Limieten herkennen van Power BI.
(Proof of concept)

Uitlijning op basis van berekende waarden.
(Coördinaten X Y, Breedte, Hoogte, startposities en spelregels)

Uitwerkingen template voor .pbix & mock-ups.

Data Engineer eerder betrekken bij het proces.

Testproces beter uitwerken van de opgeleverde datasets.
(OTAP)



Contentful

Tridion 9.0

Confluence

SharePoint Online

Teams



ABN·AMRO

Contentful

Bankbreed nieuws & Storytelling (extern & Intern), HR, FM & Business Information

Eerste ideeën Vergaderstructuur

Commercial Steering

&

Client Analytics

What did we deliver - Planning

Sharepoint Online (demo)

Wealth Structuring

Waardevol Contact



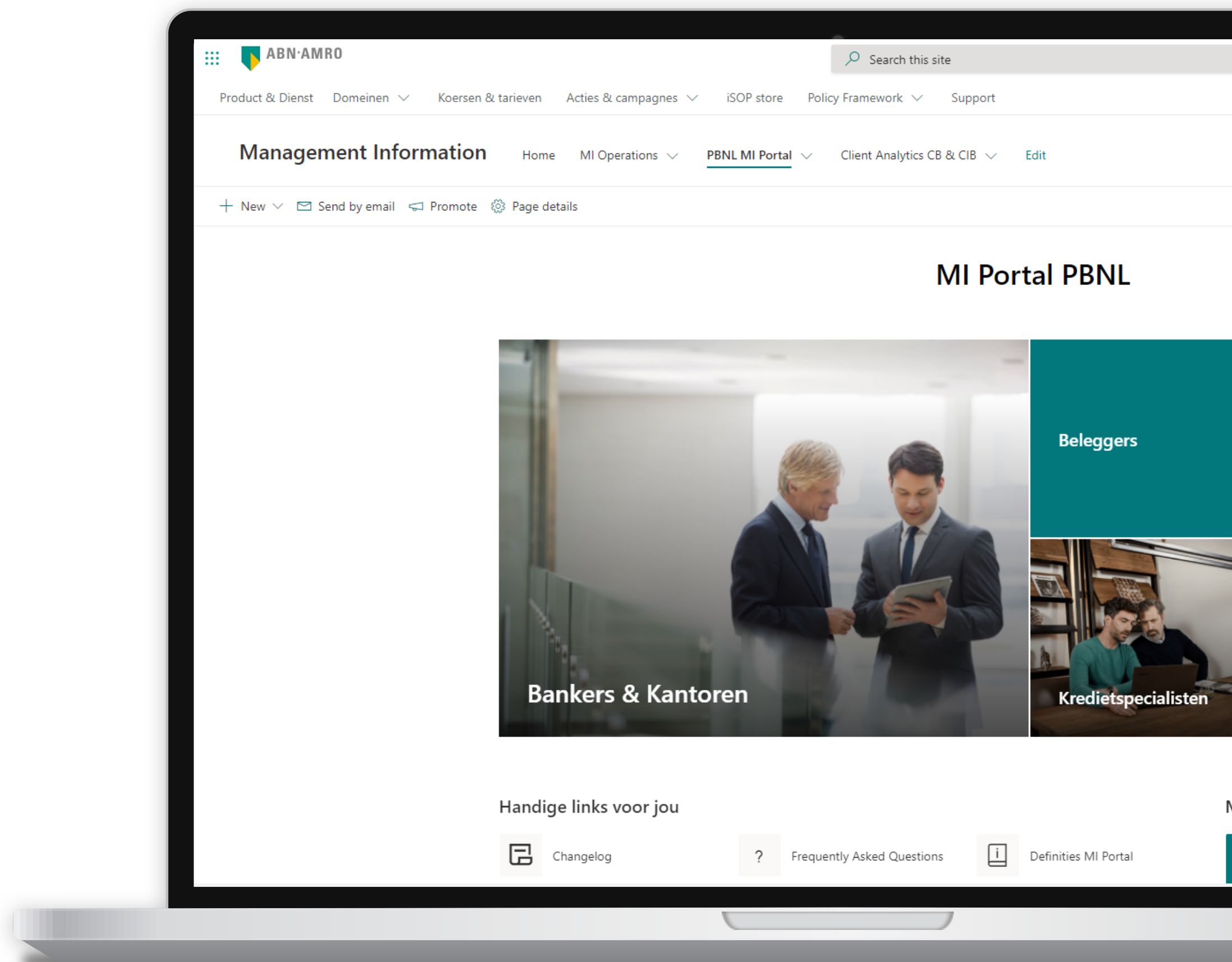
Challenges

New tooling (Power BI) and new enviroment means to reinvent the wheel in particular areas like:

- Process flow (cause: having new roles)
- Design (New way of working)
- Use of Data Flows and creating datasets + reports using Linked data



One bank, One menu



Werkgebied SVP / SAT

SVP-er / Analisten vergelijking

Waardevol Contact



Werkgebied SVP-er

Periode: (laatste periode) | Kantoren: (meerdere kantoren) | SVP-er: (meerdere SVP-ers)



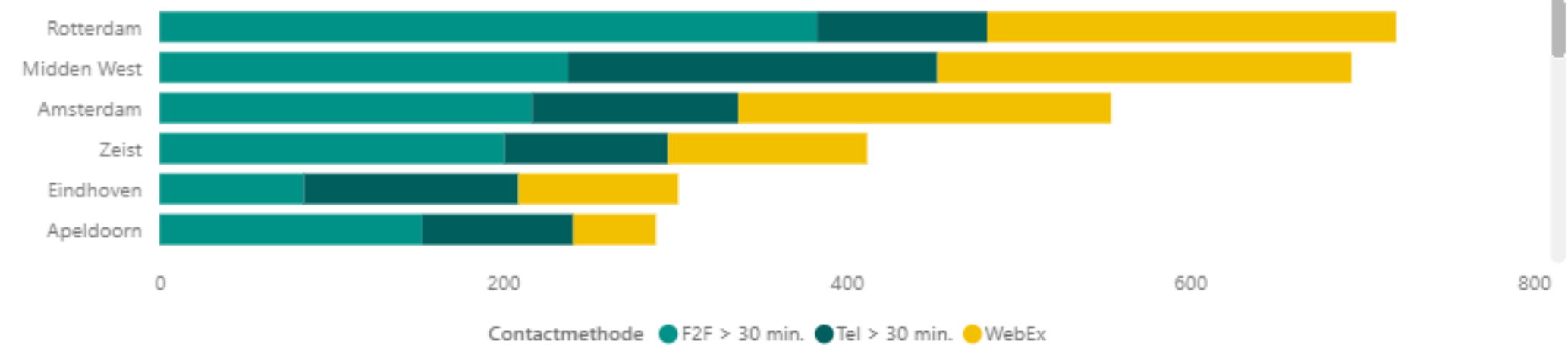
Gesprekken

Nov
530

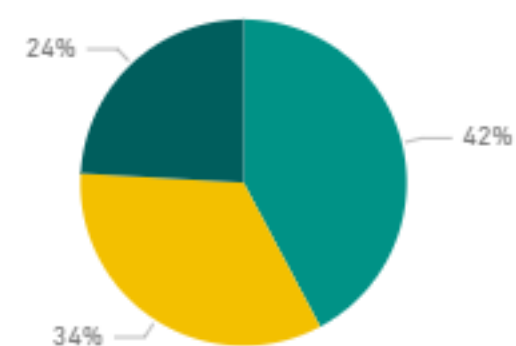
Dec
157

YTD
5,479

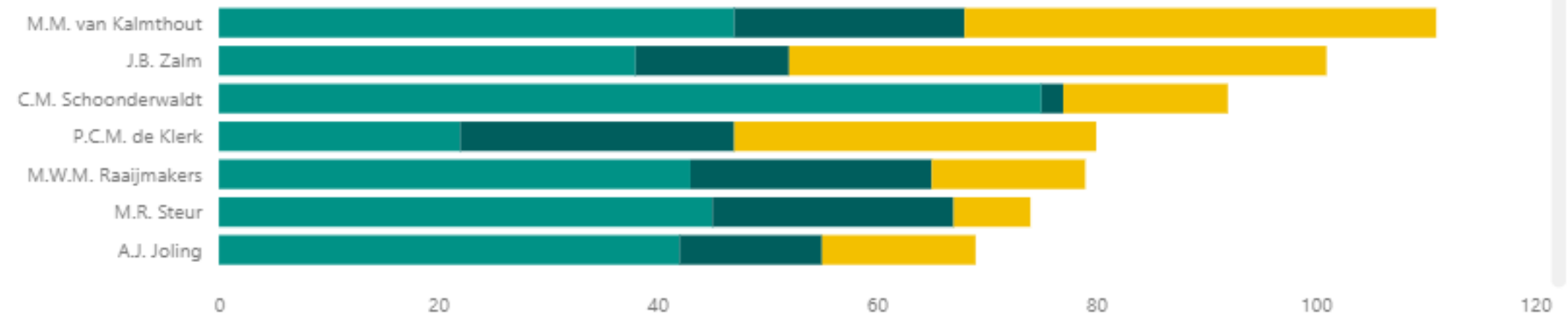
Werkgebied Kantoor



Contactmethode



Werkgebied Private Banker



Werkgebied SVP-er

Powered By D&A | Laatste verversdatum: 16/12/2020

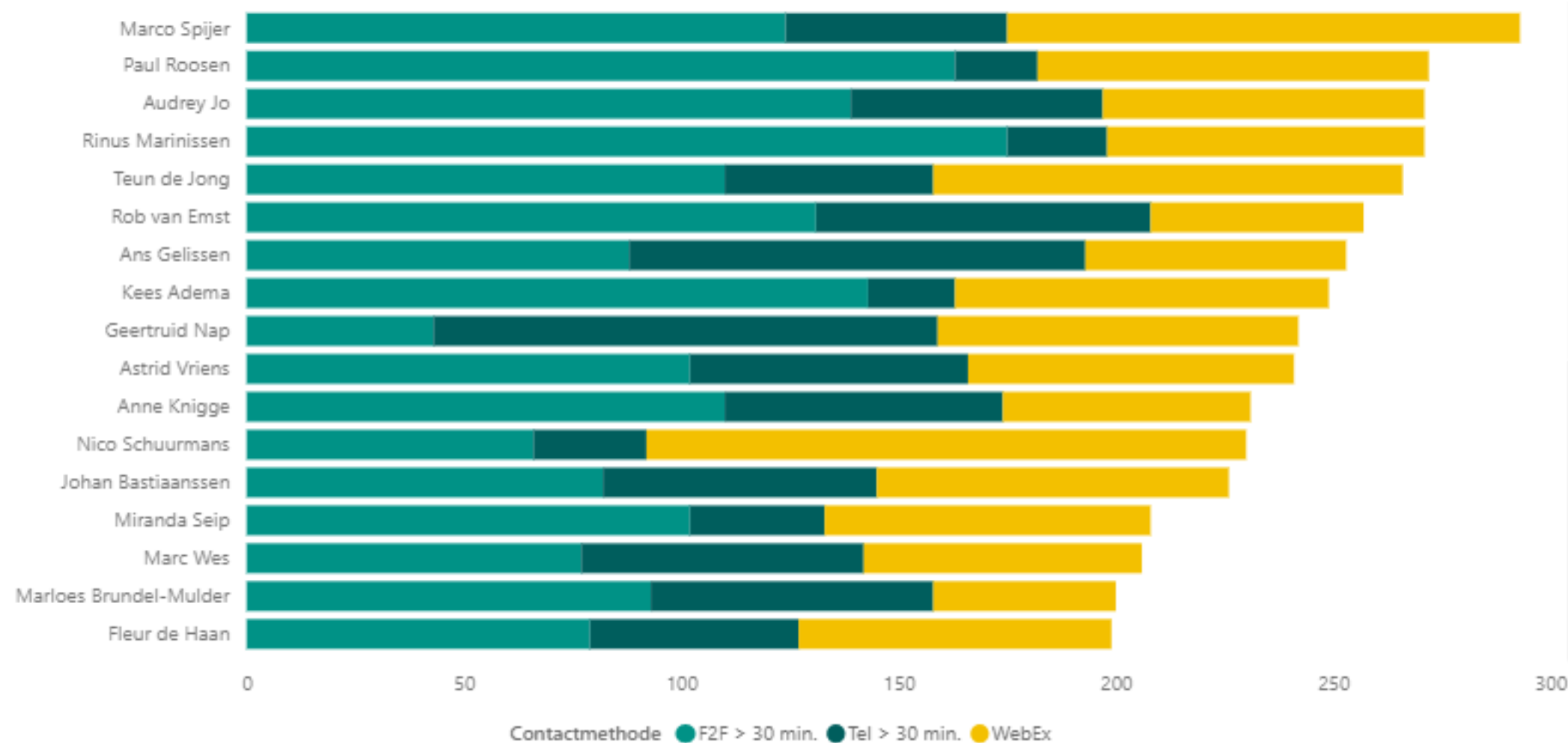


SVP-er vergelijking

Periode: (laatste periode) | Kantoor: (meerdere kantoren) | Segment: (meerdere segmenten) | SVP-er: (meerdere SVP-ers) | Contactmethode: (meerdere contactmethodes)



SVP-er vergelijking



Kengetallen

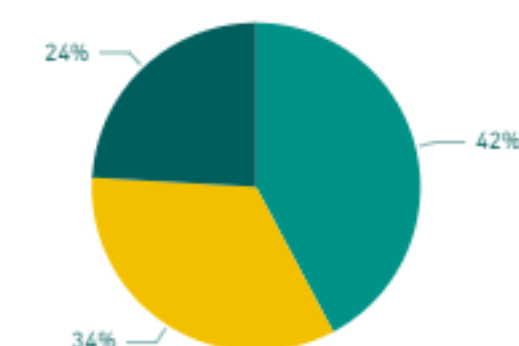
5,479

Aantal Gesprekken YTD

157

Gesprekken Huidige Maand

Contactmethode



SVP-ervergelijking

Powered By D&A | Laatste verversdatum: 16/12/2020



Filantropie Dashboard

Periode: (laatste periode) | Kantoor: (meerdere kantoren) | Segment: (meerdere segmenten) | Adviseur: (meerdere adviseurs)



Kengetallen

9.00

Klantbeoordeling

218,000

Mediabereik

1,381

Klantbereik

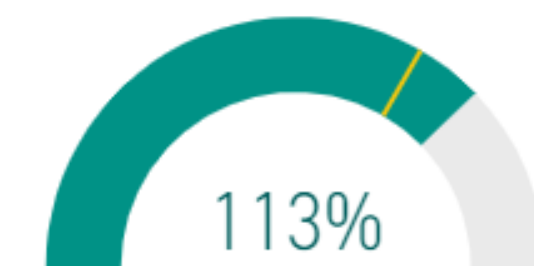
27

Klantevents

1,381

Geraakte Klanten > 10mio Y...

Waardevol Contact



Jaartarget

250

Nov

43

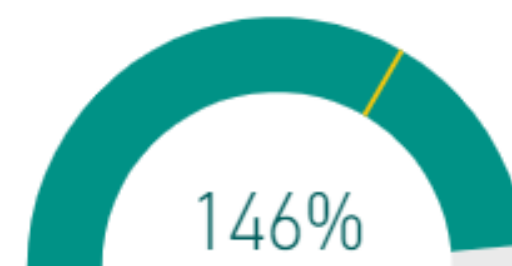
Dec

17

YTD

283

Producten



Jaartarget

140

Nov

29

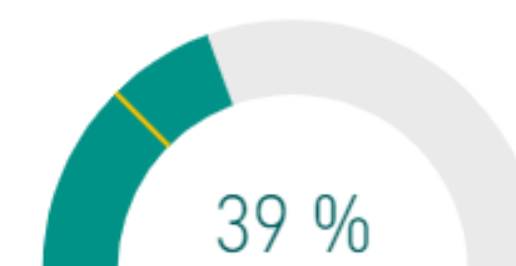
Dec

10

YTD

204

Beeldbankieren



Jaartarget

25%

Nov

31

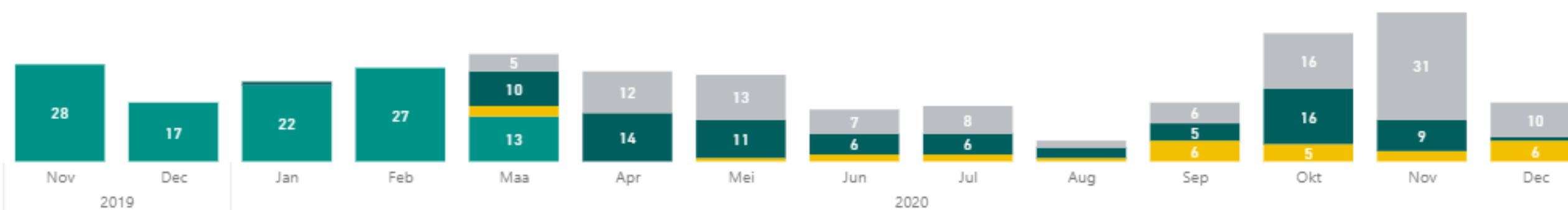
Dec

10

YTD

110

Contactmethode



Soort Advies ● (Leeg) ● Face to Face ● Telefonisch ● WebEx

Filantropie dashboard

Powered By D&A | Laatste verversdatum: 16/12/2020



Definition Waardevol Contact

- Beeldbankieren or Face to Face
- Call Meetings
- Pro-active contacts with following subjects:
 - Advice with conversation
 - KYC / DFC
 - Revision / Maintenance
 - Sales with advice
- Contact by one of 66 particular functionalities



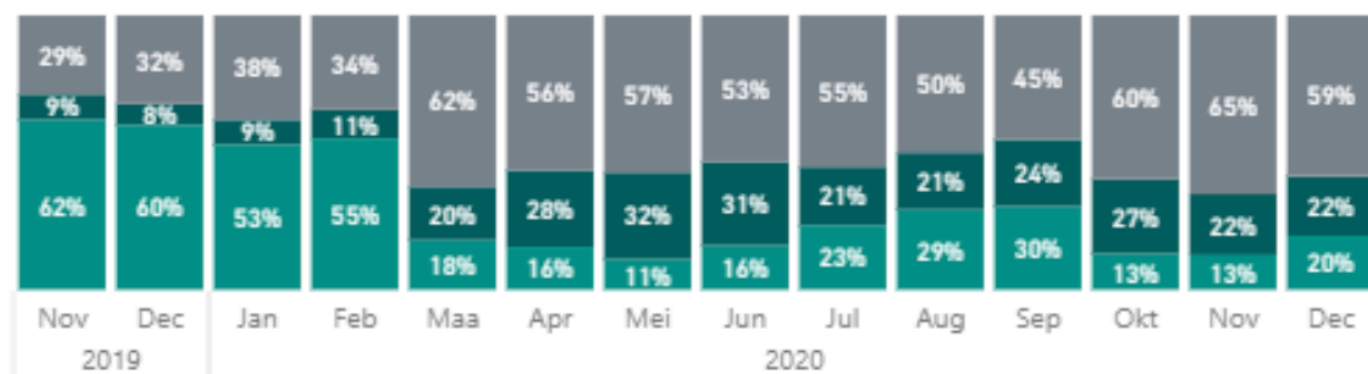
Waardevol Contact (12M)

Periode: [Meest recent]



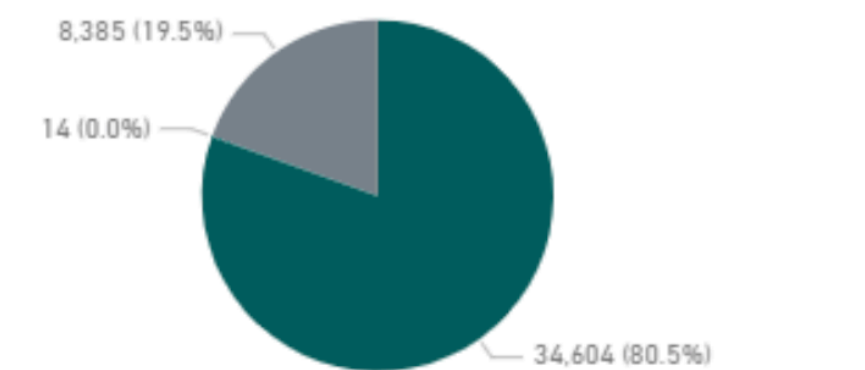
Soort waardevol contact per maand

Absoluut



● Bankmail ● Face to Face ● Telefoon

Unieke klantcomplexen waardevol contact



● Wel Contact ● Geen Contact / Wel Gepland ● Geen Contact / Niet Gepland

Waardevol contact klantcomplexen per segment



● Wel Contact ● Geen Contact / Wel Gepland ● Geen Contact / Niet Gepland

Waardevol contact klantcomplexen per opbrengstenbracket



● Wel Contact ● Geen Contact / Wel Gepland ● Geen Contact / Niet Gepland



Sales Operationeel / Waardevol Contact

Powered By D&A | Laatste verversdatum: 16/12/2020



Klantlijst Waardevol Contact



Wel / Geen contact vastgelegd

All



LBC Nummer

Search



LBC Naam

Search



Segment

All



Opbrengstenbracket

All



Wel / Geen contact vastgelegd	LBC Nummer	LBC Naam	Segment	Opbrengstenbracket	Banker Naam	Laatste Waardevol Contact Datum
Wel contact			Master	0-2,5k	W.M.J. de Jongh	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	A.M. Verhoeven	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	W.B.Lubben	14-12-2020
Wel contact			P&E	0-2,5k	M.J.R. Mensink	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	Onbekend	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	Amber Roest	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	Jacco Wardenier	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	T. VO	14-12-2020
Wel contact			Ondernemer	0-2,5k	Jochem van Grondelle	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	P.C.M.Berkhout	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	P.R.M. van den Eijnde	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	T.M.J. van den Dungen	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	A. Kroes	14-12-2020
Wel contact			Explore	0-2,5k	A. Post	14-12-2020
Wel contact			Explore	0-2,5k	J.R.T.Berger	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	J.W.W.C Steutel	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	A. Kroes	14-12-2020
Wel contact			Master	0-2,5k	Berit Schugard	14-12-2020
Wel contact			Eminent	0-2,5k	E.J.M. Buskermolen	14-12-2020





Challenges

- Reconciliation met MSTR
- Display in time
- Changing definition during development