



## **E-projecten in de praktijk**

ISOC seminar, Amstelveen, 22 januari 2004

Hans van der Noordaa

Directeur Corporate Communicatie & Strategie

ING Groep



# Agenda

---

- **Kennismaking met ING**
- **Projecten in soorten en maten**
  - ING Direct
  - Way2Pay
  - Postbank
- **ING e-business centre, alternatieve manier van werken**
- **Conclusies**

# ING? Wat zijn we eigenlijk?

---

- Zijn we Nederlands?
- Of internationaal?



# Als pionier op pad in den vreemde

- **Verzekeringen:**
  - De Nederlanden van 1845
  - 140 agentschappen wereldwijd vòòr 1900
- **Bankieren:**
  - Barings netwerk vòòr 19e eeuw
  - Schuldenconversie Latijns-Amerika vanaf 1970



# Van Nederlands naar internationaal

Door:

- **acquisities,**
- **joint ventures en**
- **greenfields**

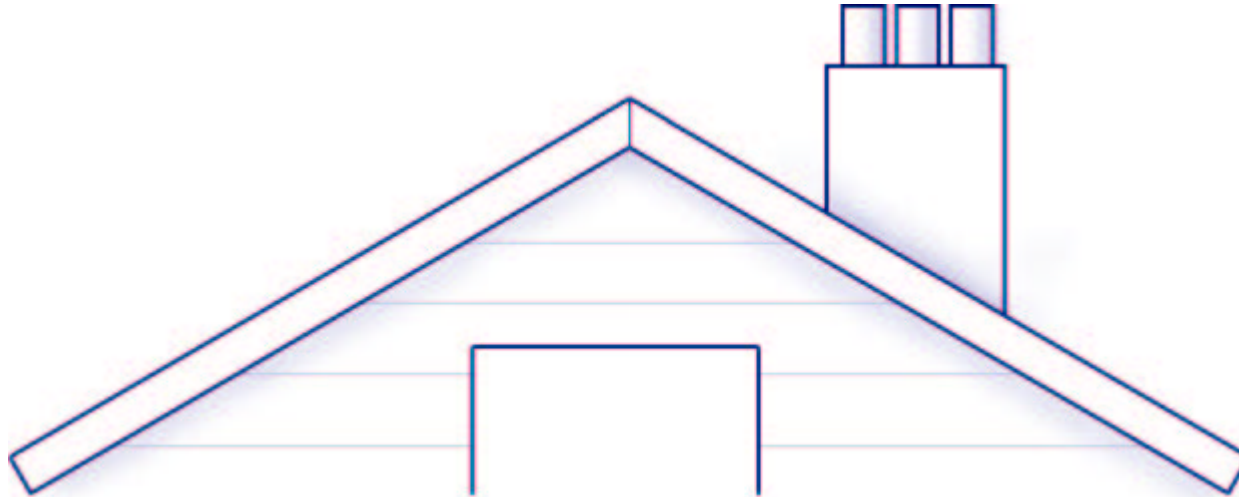
We zijn getransformeerd:

- **van een Nederlands bedrijf met internationale activiteiten ...**
- **in een internationaal bedrijf van Nederlandse oorsprong**



**... en dit is wat we doen**

---



**verzekeren  
bankieren  
vermogensbeheer:  
alles onder één dak**

# ING's strategie

---



# Kerncijfers 9 maanden 2003

			<u>Autonoom</u>
• Operationele baten	€ 52 miljard	- 11%	+ 1%
• Operationele nettowinst	€ 3.012 miljoen	+ 11%	+ 15%
• Totale nettowinst	€ 3.007 miljoen	- 16%	
• Balanstotaal	€ 785 miljard	+ 10%*	
• Eigen vermogen	€ 20 miljard	+ 8%*	
• Beheerd vermogen	€ 455 miljard	+ 1%*	
<i>Per gewoon aandeel:</i>			
• Operationele nettowinst	€ 1,50	+ 7%	+ 11%
• Nettowinst	€ 1,50	- 19%	
• Eigen vermogen	€ 9,37	+ 3%*	

\* Vergeleken met ultimo 2002



# Projecten in soorten en maten

---

## traditionele IT-projecten

- lang, complex, duur en groot
- intern gericht, degelijk
- legacy

## e-projecten (ING Direct, Way2Pay)

- 'trial and error'
- kennis kopen
- standaards
- testen

## 'hybride' projecten (Postbank.nl)

- lastig (extern vs. intern)
- koppeling klant aan 'achterkant'
- noodzaak



# Wat is ING Direct?

---

- Biedt spaarrekeningen met hoge rente in verzadigde markten
- 8 miljoen klanten in 8 landen, EUR 100 biljoen toevertrouwde middelen
- **Startproduct: spaarrekening**
  - Makkelijke toegang
  - Geen minimuminleg
  - Geen commissie
- Langzamerhand andere producten toegevoegd
- Leningen, beleggingsfondsen, verzekeringen
- Click - call - café
- Eenvoudig/bepoort productaanbod
- Cost leadership/zeer lage kosten



# ING Direct: achter de schermen

---

- In Australië heeft ING Direct de webpagina laten testen op voorkeur door het bedrijf Memetrics (met het product XOS)
- Memetrics XOS leidde tot een eenvoudige implementatie van een complex experiment
- Optimale pagina's die de click-to-conversion ratio significant verbeterden werden geïdentificeerd
- Meerdere variabelen konden tegelijkertijd worden getest (volgende pagina)
- Memetrics XOS identificeert niet alleen maar stelt ING Direct daarna in staat om de optimale pagina regels te implementeren

# ING Direct: testen op diverse variabelen

**Headline**

**Copy Layout**

**Pop-up**

**Copy**

**FAQ Button**

**Button Link**

**Call to Action**

**Info Pack Button**

**Main Image**

**Text Link**

**Button Style**

**ING DIRECT**  
straight forward banking

**Discover how to save again**

"I can't save to save my life"

**4.75% pa**  
VARIABLE RATE BY AT 870608

**\$20 bonus deposit\***

Open your new ING DIRECT Savings Maximiser before 28/06/06 and ING DIRECT will provide a \$20 bonus deposit.\*

To receive this \$20 bonus deposit\* you must either apply via the web page, phone 1800 502 250 or request more information so you can complete an application form.

**More information** **Apply now**

**Who are we?**

ING DIRECT is part of one of the world's largest financial institutions, the ING Group, which operates in more than sixty-five countries around the world and employs 100,000 staff.

As the name ING DIRECT suggests, we deal with you directly without a branch network to maintain. You take care of your banking 24 hours a day, 7 days a week over the phone, via our interactive website or by mail.

**Straight forward saving**

An ING DIRECT Savings Maximiser is the simple way to earn more from your money, with no hidden catches. Compare the features in the chart opposite to find out just how straight forward saving can be.

**Back** **Send info pack** **Apply now**

**Savings Maximiser™**

High interest on your full balance	✓
No bank fees	✓
No minimum balance	✓
No minimum deposit	✓
No fixed term	✓
Interest calculated daily	✓
Security for your savings	✓
24 hour, 7 day customer service	✓
Easy access to your funds	✓
No limit on withdrawals	✓

# Testresultaten

---

- **XOS werd gebruikt om een model te bouwen om optimale conversiepagina's te identificeren**
- **Beste pagina was significant beter dan de bestaande pagina**
  - maar de belangrijkste bevinding was dat verschillende gebruikerssegmenten (Ninemsn, Yahoo, Google) voorkeur geven aan verschillende versies van de pagina
- **75% van de clicks converteerden in minder dan 2 uur**
- **Kennismanagement te gebruiken voor toekomstige campagnes, zoals bij DiBa.**

- Produkte
- Direkt-Konto
  - **Extra-Konto**
  - Extra-Konto-Rechner
  - Häufig gestellte Fragen
  - Konto hier eröffnen
- Service
- DiBa Internet-banking Service
  - BSW Bonus & Club
  - DiBa Games
- Info
- Finanztools
  - DiBa Onlinetipps
  - Einlagensicherungs-fonds

## Extra-Konto: 2,50 %\* Zinsen p. a. ab dem ersten Euro!

Höchstleistung für Ihr Tagesgeld. Kostenlos und täglich verfügbar.

Wozu Geld verschenken auf Konten und Sparbüchern, die Ihnen wenig bis gar keine Zinsen bringen?

Das **Extra-Konto** - die innovative Kombination aus klassischem Sparbuch und Tagesgeldkonto bietet die Lösung.

### Fakten, die für sich sprechen:

- Hohe 2,50 % Zinsen\* p. a. ab dem ersten Euro!
- Anlegen, Geld parken - wie Sie wollen.
- Individuelles und regelmäßiges [Ansparen](#) mit Ihrem Extra-Konto
- Tägliche Verfügbarkeit
- Kostenlose Kontoführung
- Vierteljährlicher Kontoauszug frei Haus
- Verfügungen auf ein vorher vereinbartes [Referenzkonto](#)
- Kostenloser [Reisezahlungsmittel-Service](#) direkt nach Hause
- Kontoführung per: Internet, T-Online, DiBa Telebanking (Sprachcomputer), Telefon, Brief

\*Zinssatz variabel, zuletzt geändert am 15.7.2003

**Profitieren Sie von hohen Zinsen und kostenloser Kontoführung.**

[→ Konto eröffnen. So einfach geht's!](#)

- [Häufig gestellte Fragen](#)
- [Kostenloser Rückruf-Service](#)
- [Infos per Post](#)
- [AGB's zum Ausdrucken](#)



- ### So funktioniert Ihr Extra-Konto:
- 1 Sie überweisen einen beliebigen Betrag auf Ihr Extra-Konto.
  - 2 Sie erhalten hohe 2,50 %\* Zinsen p.a.
  - 3 Die Kontoführung ist kostenlos.
  - 4 Sie können jederzeit über Ihr Geld verfügen!

© DiBa und inm-magic. 1998-2003  
[Infos und Nutzungsbedingungen](#)

**Link zu dieser Seite an eine/n Freund/in senden:**

E-Mail des Empfängers:

Eigene E-Mail:

# Resultaten bij DiBa

---

- We hebben metingen genomen van pageviews en clicks op 'How to open your account'
- Metingen voor en na optimalisatie
- De clickrate verbeterde van 4,05% (voor) tot 5,73% (na optimalisatie), een verbetering van 42%!
- Na het verzamelen van alle resultaten wordt een nieuw template ontwikkeld om ook de andere productpagina's aan te passen.

# Way2Pay: e-project

---

- Betaalmethode voor internet waarbij men betaalt met het e-mail adres en wachtwoord
- Bank/girorekening wordt gekoppeld aan e-mail adres
- Men kan online betalen, geld sturen en online geld storten en opnemen (via elektronische machtiging)
- Way2Pay heeft 50.000 gebruikers en per dag komen er 200 rekeningen bij





Loggen in

E-mailadres

Wachtwoord

LOGIN >>

[Wachtwoord vergeten?](#)

# VEILIG ONLINE BETALEN BEGINT HIER



Rekening openen

PERSONAL >>

PROFESSIONAL >>

Zoeken op trefwoord

ZOEK >>

- WAY2PAY:**
- Betalen bij **webwinkels en veilingssites**
  - Geld sturen en vragen aan iedereen met een e-mailadres
- WAY2PAY EN GEMAK:**
- Eenmalige registratie
  - Betalen met uw eigen e-mailadres en wachtwoord
  - Saldo aanhouden is niet nodig
  - Voor iedere Nederlandse inwoner boven de 18 met een Nederlandse bankrekening
- WAY2PAY EN VEILIGHEID:**
- Beveiligd systeem en verbinding met de meest geavanceerde technieken
  - Initiatief van ING en onder toezicht van de Nederlandsche Bank
- WAY2PAY VOOR U:**
- Voor particulier gebruik opent u de **Way2Pay Personal**
  - Voor zakelijk gebruik opent u de **Way2Pay Professional**

**NU BIJ MEER DAN  
200 WINKELS**

Minus  
**J&H Licht en Geluid**  
**Vin de la Loire**  
**Hartslagmeter**  
**Lekkere Luchtjes**

**OPEN NU EEN GRATIS  
WAY2PAY REKENING**



Loggen  
E-mailadres  
Wachtwoord  
LOGIN >>  
Wachtwoord vergeten?  
Rekening openen  
PERSONAL >>  
PROFESSIONAL >>  
Zoeken op trefwoord  
OK >>  
Kun je gebruiken bij:  
Beat-it.nl

### Online kopen

**DE SELECTIE VAN WAY2PAY**



Het adres voor vrijwel alle grote (publieks)evenementen rondom Cultuur, Concerten, Recreatie & Sport.



Bruna.nl: meer dan u denkt. Bruna.nl heeft meer dan 200.000 boeken en meer dan 20.000 dvd's en bezorgt waar u wilt.



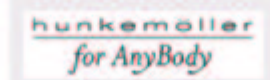
Memory+ is specialist in alle soorten geheugen en opslag voor bijvoorbeeld uw digitale camera en de a-merk computers zoals Dell, Compaq enz..



Nooit meer de deur uit voor je favoriete dvd! Je huurt ze bij DVD Express. Voor 16:00 besteld, de volgende dag in huis. DVD Express omdat het ook makkelijk kan.



Veilig, makkelijk en snel hardware kopen doet u bij Beat-it.nl. Wij zijn aangesloten bij Thuiswinkel.org en indien gewenst kunt u bij ons uw bestelling afhalen.



Hunkemöller heeft ondermode en lingerie voor alle vrouwen. Jong, oud, met een maatje meer of slank. Met andere woorden: Hunkemöller for Anybody.



De meest complete one stop computershop van Nederland. Voor thuis en op de zaak!



Dé advertentiekraant van Nederland. Met meer dan 1.025.630 advertenties per dag!

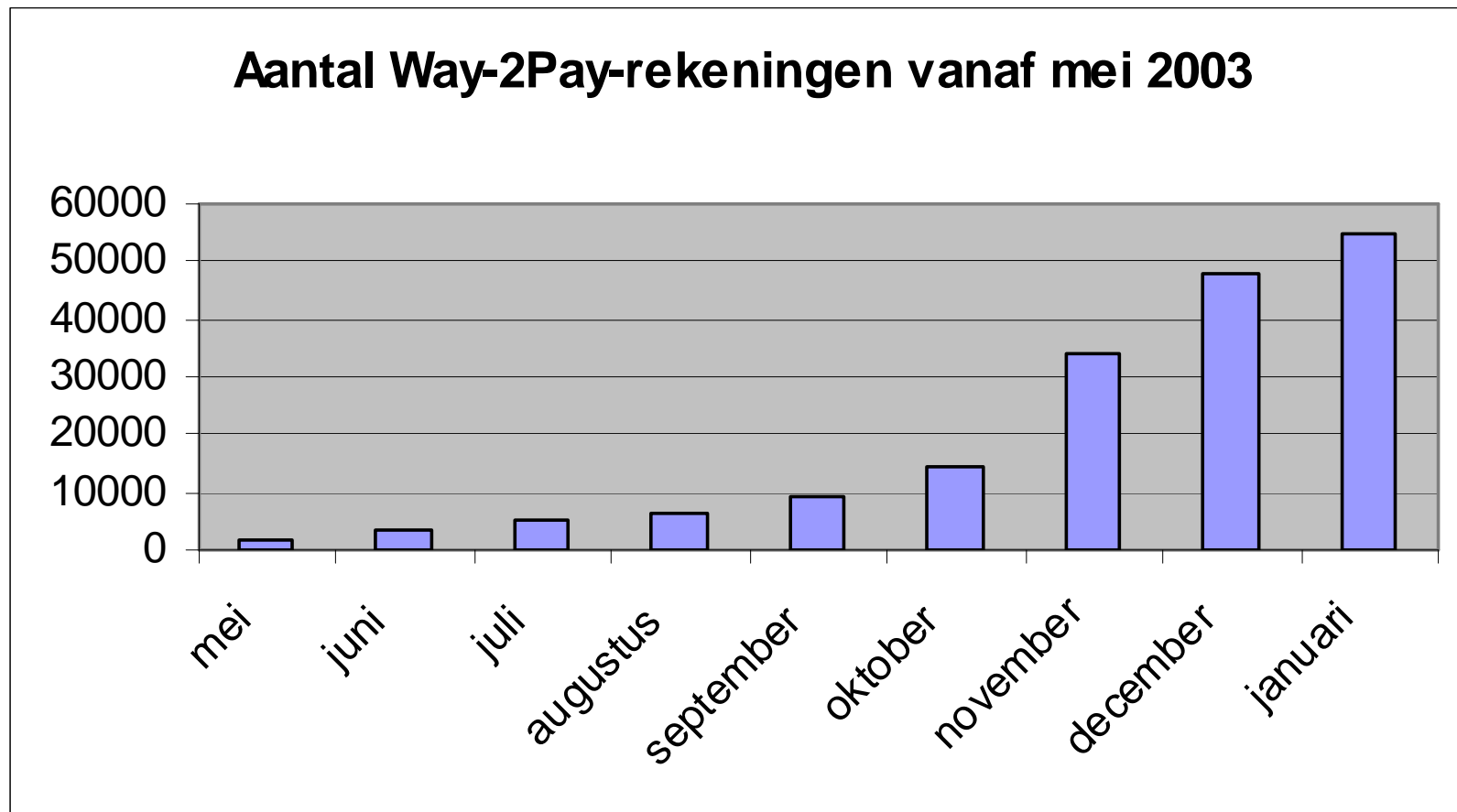
Way2Pay sinds kort ook bij:

## **Groei bij Way2Pay**

---

- **Recente start: maar stijgende lijn**
- **Gemiddeld bedrag per transactie EUR 35**
- **Gemiddeld saldo per rekening EUR 10**
- **Omzet tussen EUR 100.000 en EUR 200.000 per maand**

## Groei bij Way2Pay (2)



# Hybride e-project: Postbank.nl

Voorbeeld: de nieuwe postbank.nl  
(live sinds 19 januari)

# Bij een traditionele projectaanpak is wel de invalshoek van de klant gekozen

---



- De klantbehoefte stond centraal in het ontwerpproces
- De website is volledig ingericht op de belangrijkste doelen van de klant op de website
- Dit is gedurende het ontwikkelproces doorlopend getest met klanten
- Technische gevolgen voor o.a. Content Management zijn geaccepteerd

**... maar bij traditionele aanpak duren grote veranderingen (te) lang**

---

## **Nieuwe postbank.nl**



- **Start april 2003 – live januari 2004**
- **Gestandaardiseerde projectfasering en governance proces**
- **Volledige Business Case vooraf: veel analyse en onderzoek voordat je echt begint**
- **Discussies met uiteenlopende belanghebbenden: Marketing, Communicatie**

## Factoren die de time-to-market negatief beïnvloeden

---

- Vereiste grondigheid voor financiële instelling: zekerheid voor alles: “better safe than sorry”
- Complexiteit in (transactie)omgevingen (historisch begrijpelijk)
- Spanning tussen Commerciële en Ops&IT drivers:
  - verandering versus consolidatie
  - profit driven versus cost containment/reduction
- Sterk governance proces
- Interne verrekenmethodiek (kostenplafond, ook als de klant budget heeft)





# In 2004 wil ING Retail bij Postbank een andere aanpak testen

---

Een andere manier van prioriteiten stellen:



## Commerciële Releaseplanning

- Een Commerciële Release planning is gebaseerd op vastgestelde klantproposities
- Ieder drie maanden een nieuwe Klantpropositie
- Er zijn mechanismes om haalbaarheid te borgen: Een klantpropositie kent *must have* en *nice to have* functionaliteiten, en per functionaliteit minimale en maximale inhoud.
- Na vaststelling van een Klantpropositie is dit een gegeven er kan alleen functionaliteit verdwijnen, niet worden toegevoegd

## Andere aanpak in 2004 (vervolg)

---

### Afgezonderde resources

- Parallel en buiten bestaande ontwikkelstraten gebouwd en getest
- Voorkomen van resource-conflicten



**Doel is uiteindelijk een verdubbeling van de innovatiesnelheid**

# Wat hebben we geleerd?

---

- **ING e-business centre**
  - kraamkamer voor projecten
  - buiten gevestigde structuur organisatie
  - kennis delen
  - nieuwe initiatieven zoals Freeler, Well-o-well, Fundix, Way2Pay
- **Verbinding 'oude' en 'nieuwe' wereld**
- **Flexibiliteit aan voorkant**

## Maar:

- **grote inspanningen vereist om e-projecten te koppelen aan traditionele projecten**

