



Rabobank



Project @Zanaco, Zambia Business driving IT

BAIO's

Martijn Holleman, Nick Crouse, Meneka Herath, Jurgen Verweijen,
Kenan Arslan & Jina Menke

Stelling



"Gegeven de bezuinigen is een dergelijke traject niet passend"

Filmpje



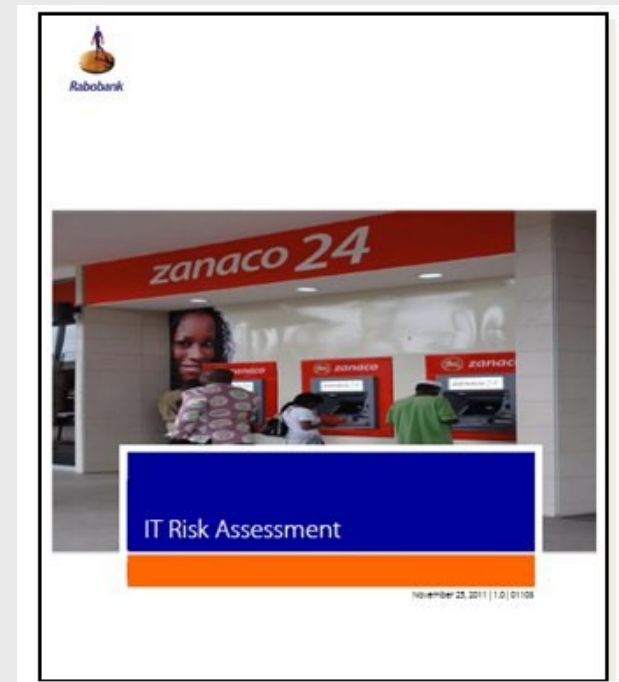
Vorbereidingen



- *BAIO – Uitdaging MT*
- *Rabo Development – Zanaco*

Thema's

- ITIL
 - Security
 - Governance (Systeemeigenaarschap)
-
- *Stuurgroep*
 - *Akkoord in mei, vertrek in juli*



Begin situatie



- *1 groep, 2 teams*
- *Afbakenen scope*
- *Planning maken (pokeren)*
- *IST in kaart brengen*
- *SOLL uitwerken & afstemmen*



Wat is jullie beeld van informatiebeveiliging in Afrika?



Security - aanleiding



Security aanvankelijk niet in scope;

- *Security risico's uit IT Risk Assessment;*

Fundamentele problemen bleken tijdens scoping:

- *Security niet betrokken door organisatie;*
- *Geen security awareness, mensen geven niet om security;*
- *Natuurlijke reflex ontbreekt (risico's $\rightarrow$ €);*
- *Business dacht niet na over risico's mbt verlies van of fouten in informatie;*
- *IT maakt keuzes vanuit technisch perspectief;*



Toch helpende hand



Door kennis bij Rabobank te mobiliseren:

- 1. Organisatie inbedding security department*
- 2. Classificatie*



1. Organisatie inbedding



Huidige situatie onderzocht:

- *Probleem niet capaciteit maar inbedding*
- *Aandacht erg intern gericht, niet extern;*

Advies geschreven ism IRM:

Generiek:

- Classificatie;
- Reporting lines;

Huidige verantwoordelijkheden:

- Awareness (e-Learning);
- Procedures voor introductie nieuwe producten;
- Bijhouden externe ontwikkelingen;

Wapenen tegen toekomstige aanvallen:

- Upgrade 1-factor authenticatie IB;
- Monitoring;



2. Classificatie



Voordelen classificatie:

- *Business in control (nadenken over risico's);*
- *Overeenkomstige taal;*
- *Transparantie;*
- *Bouwt lijntjes voor security afdeling;*
- *Uitnutten schaalvoordelen in risico-analyse;*

Onvoldoende kennis offshore voor volledige implementatie;

Ism IRM een stappenplan opgezet:

- *Hoe te beginnen?*
- *Procesbeschrijving;*
- *Templates;*



AIC Mechanism per system

See whether system should be classified as a whole, or if business impact of issues with separate components vary*

Determine **business impact** of issues with availability/integrity/confidentiality of each object

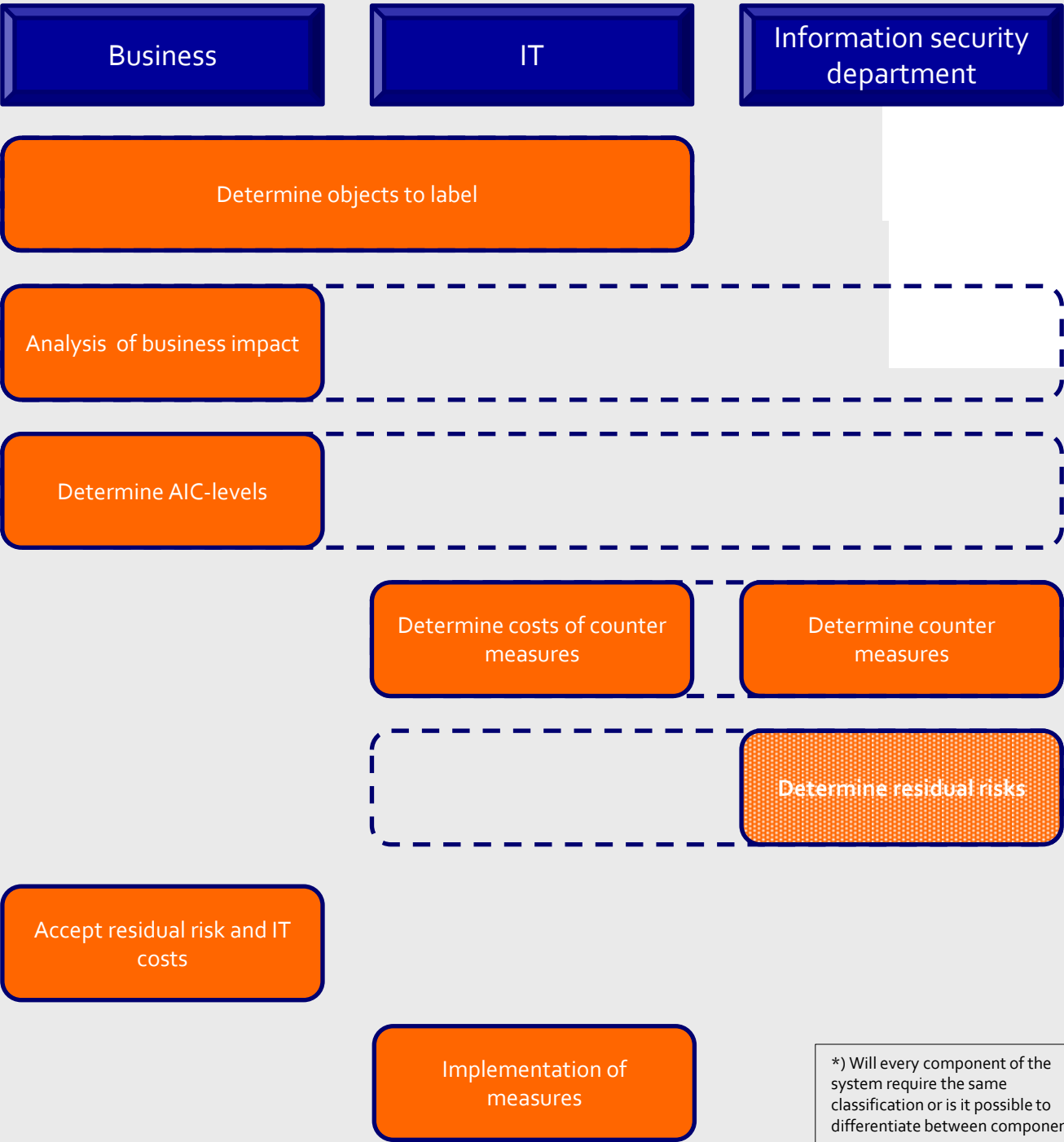
Determine the appropriate levels for AIC, possibly by making use of the Zanaco template (see AIC-template), of each object

Determine counter measures (sec) and their costs (IT) from the **implementation guide** and the applicable constraints (technical feasibility, budget, timing)

In case the measures do not fully cover the risk (e.g. high AIC, new systems) or implementation constraints (budget, technical, time): determine residual risk.

Business needs to be willing to pay the costs for the measures. Furthermore they need to accept residual risks if any (or require additional measures)

Business needs to be willing to pay the costs for the measures. Furthermore they need to accept residual risks if any (or require additional measures)



Resultaten



- *CiSO zit bij al veel vaker aan de juiste tafel;*
- *Security afdeling aan het verdiepen in mogelijkheden two-factor authentication;*
- *Classificatie enthousiast opgepakt: groter kans op succes;*
- *Eerste systeem al geclassificeerd;*



Wie kan uitleggen wat eigenaarschap van systemen inhoudt?



Wie vindt eigenaarschap van systemen belangrijk?



Governance - Eigenaarschap



- *Geïdentificeerd in IT Risk Assessment*
- *Bestempeld als topprioriteit door Zanaco*
- *Informatie ingewonnen bij ICT Beleid & Architectuur (IBA)*

*Het is een groot probleem,
maar wát is eigenlijk precies het probleem?*

Beginsituatie



Business zegt:

“Wij hebben geen controle over onze eigen systemen.”

“We zijn niet op de hoogte van de incidenten die voorkomen.”

“IT doet gewoon dingen zonder enige aankondiging.”

“Waarom implementeert IT veranderingen terwijl het systeem prima werkt?”



Beginsituatie



IT zegt:

"Business is risicomijdend, ze voelen niet de urgentie om up te graden."

"Business denkt dat IT verantwoordelijk is voor álles."

"Business toont geen enkele betrokkenheid."

"Business is niet geïnteresseerd om hun systemen te begrijpen.."



Beginsituatie



Problemen

- *Business en IT kennen hun verantwoordelijkheden niet*
- *Geen interne doorbelasting van IT kosten*
- *Business heeft geen incentive om eigen systemen te verbeteren*
- *Zanaco heeft zelf geen idee hoe eigenaarschap verbeterd kan worden*

Uitdaging

Hoe kom je met concrete en haalbare oplossingen?

Metafoor



Voorgestelde aanpak



Step	Activity
1.	Aanwijzen systeemeigenaren door MT
2.	Systeemeigenaren over verantwoordelijkheden informeren en bevestiging eigenaarschap
3.	Overeenkomst over verantwoordelijkheden business en IT
4.	Periodieke overleggen tussen business, IT en security
5.	Systeemeigenaren voorbereiden op interne doorbelasting
6.	Invoeren van interne doorbelasting

Resultaten



- *Zanaco MT, business en IT begrijpen belang van eigenaarschap*
- *Relevante systemen en onderlinge relaties in kaart gebracht*
- *Door het maandelijks business / IT overleg wordt de business met consequenties van 'hun' beslissing geconfronteerd*
- *Goed eigenaarschap heeft positief effect op de andere thema's*
- *Roadmap voor verdere verbetering*
- *Inzicht in kosten en eventueel doorbelasting is een project op zich*

ITIL Theorie in de praktijk



Vorbereitung

Documenten van Team 1

*Documenten van
Management Trainees Paraguay*

Overdracht T1 & T2



ITIL Theorie in de praktijk



Vorbereitung



Documenten van Team 1

To-be situation of Incident Management at IT
department of Zanaco

*Documenten van
Management Trainees Paraguay*

Overdracht T1 & T2

ITIL Theorie in de praktijk



Vorbereitung

Documenten van Team 1

*Documenten van
Management Trainees Paraguay*

Overdracht T1 & T2



ITIL Theorie in de praktijk



Vorbereitung

Documenten van Team 1

*Documenten van
Management Trainees Paraguay*

Overdracht T1 & T2



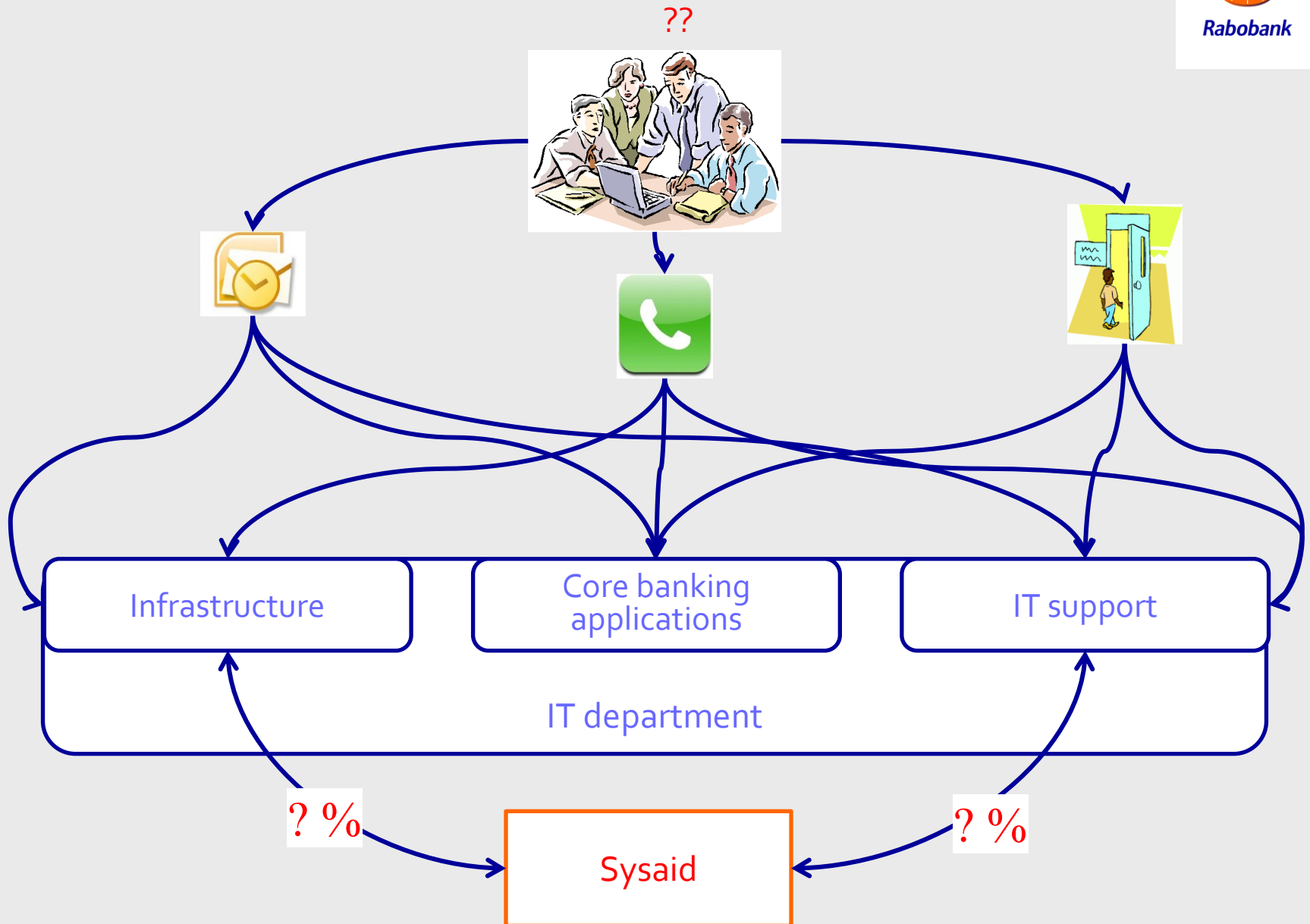
Uitdagingen

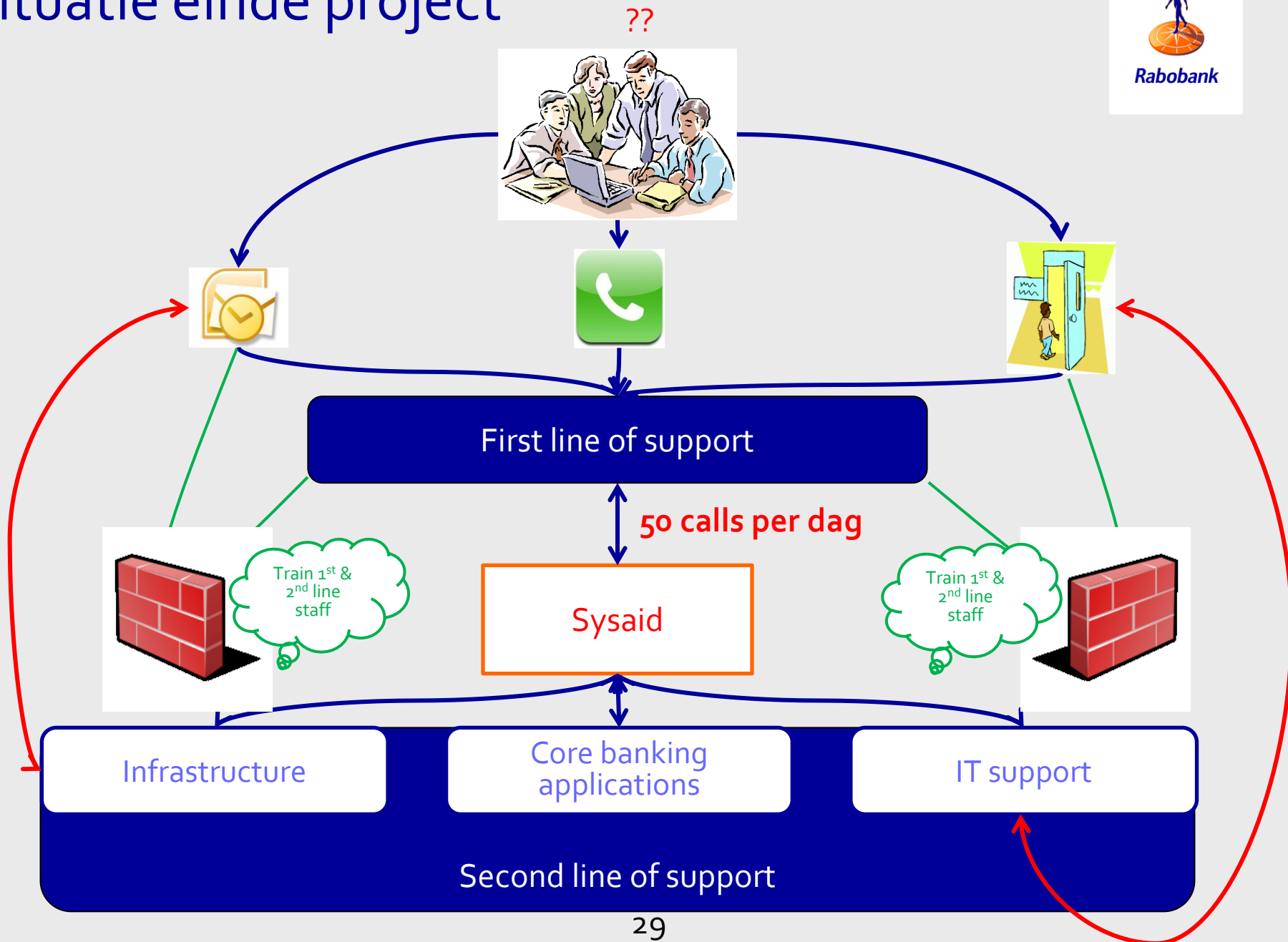


Uitdagingen



Situatie voor de Pilot





A MESSAGE FROM MARTYN



5th OCTOBER 2012

OFFICIAL LAUNCH OF NEW IT SERVICE DESK

Background

We wish to advise that IT department in collaboration with the Young Professional Business Analysts (YPBA) from Rabobank has redesigned the IT Support Desk in order to make it more responsive to the needs of the bank and to your needs. The new IT Support Desk has henceforth been renamed **IT Service Desk** with the prime focus of improving IT services across the bank and being more responsive to you.

The YPBA were invited to assist the bank on the project whose theme was 'Business Driving IT' aimed at making the business take ownership of the systems and IT remaining as a support function. Accordingly, this project had a threefold objective:-

- Governance – identification and definition of ownership of business systems
- Incident or Problem handling – Incident or problem management
- Security – Embedding of IT security in the bank's processes

How to contact the IT Service Desk

For any IT related problem, question or service request, please contact the IT Service Desk using the following contacts and times:-

- Branches: (0211) 234267
- Head Office: 1105
- Email: itsupportdesk@zanaco.co.zm
- Weekdays: (Monday to Friday) 07:00 to 20:00hrs
- Saturday: 08:00 to 15:30hrs

Users will not be allowed to contact individual IT Staff directly through their mobile phones or personal e-mail addresses. By instead contacting the IT Support Desk, you will receive a unique reference number or Service Desk ID which logs your query or problem. Follow-up solutions will then be more organized and timely, having been prioritized according to risk and severity. Calling friends for personalized, priority handling will not work anymore.

Why did we improve the IT Support Desk?

The Support Desk was reorganized to become the focal point for reporting Incidents (disruptions or potential disruptions in service availability or quality) and for users making service requests (routine requests for services) from IT.

How will the new IT Service Desk help the users?

All issues logged with the Service Desk will be recorded by a dedicated team of Service Desk Analysts and the user will be provided with a unique Service Request ID that will make it easier to track and monitor the issue and also streamline the communication channels within the IT department. Problems can be resolved more quickly in future, and we ask for your understanding and cooperation.

The objectives of the project were fully accomplished and this communication serves to officially launch the IT Service Desk which has been established on the 1st floor.

MARTYN H. SCHOUTEN
MANAGING DIRECTOR & CHIEF EXECUTIVE OFFICER



Rabobank



Rabobank

How to contact the IT Service Desk

For any IT related problem, question or service request, please contact the IT Service Desk using the following contacts and times:-

- Branches: (0211) 234267
- Head Office: 1105
- Email: itsupportdesk@zanaco.co.zm
- Weekdays: (Monday to Friday) 07:00 to 20:00hrs
- Saturday: 08:00 to 15:30hrs

Users will not be allowed to contact individual IT Staff directly through their mobile phones or personal e-mail addresses. By instead contacting the IT Support Desk, you will receive a unique reference number or Service Desk ID which logs your query or problem. Follow-up solutions will then be more organized and timely, having been prioritized according to risk and severity. Calling friends for personalized, priority handling will not work anymore.

Hoe nu verder?



Roadmap

Conf call

ITIL training

*Van volwassen
organisatie leren*



Waarom heeft Rabobank partner banken in ontwikkelingslanden?



- *banken te ontwikkelen naar het voorbeeld van Rabobank in Nederland*
- *dit initiatief geeft Rabobank opnieuw invulling aan haar oorspronkelijke coöperatieve doelstelling; het voorzien in financiële dienstverlening daar waar deze er nog niet (voldoende) is*
- *krijgt vorm door de uitzending van Rabobank medewerkers die hun specialistische kennis delen met de lokale functionarissen tijdens hun korte termijn uitzending als consultant.*

Waarom leent GICT 6 BA's uit aan Rabobank Development?



Op afstand inschatten van werkelijke situatie

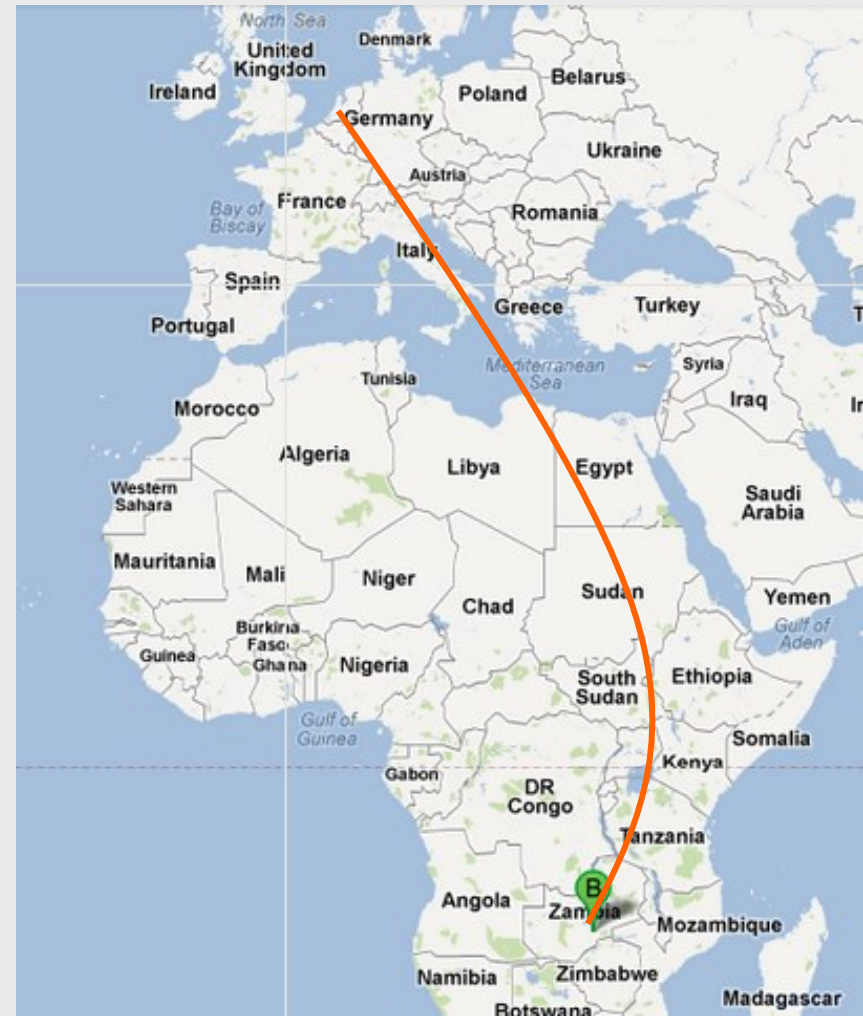


Management heeft gestudeerd in Europa/US & is werkzaam geweest bij banken in Europa/Zuid Afrika/US

3 maanden geleden service desk applicatie geïmplementeerd gebaseerd op ITIL

Medewerkers gebruiken rekenmachine naast Excel

Wachtwoorden worden onderling uitgewisseld



Vertrouwen winnen medewerkers



"weer een paar spionnen van de Rabobank"

"Weer een rapport wat aangeeft wat fout gaat, zonder bruikbaar advies hoe dit te bereiken"

Wij zijn de experts



Cultuurverschillen



Aannemen dat het doel van een proces duidelijk is

Hiërarchie /Type management

Kennismaken



En nu?



Roadmaps

Conference calls

Steerco's

Message from Martyn

Projecten gaan door



Van: Martyn Schouten <Martyn.Schouten@zanaco.co.zm>
Verzonden: maandag 15 oktober 2012 16:50
Aan: Holleman, MJH (Martijn); Sonny Katowa
CC: Anthony Simbeye; Suzyo Ngandu
Onderwerp: [***Mogelijke Phishing Email***] RE: Draft e-mail to ExCo co
Service Level Management structure

"sending it out for information to ExCo this week, and then asking Anthony to make the presentation to ExCo next week."

Stelling



"Gegeven de bezuinigen is een dergelijke traject niet passend"

Dankwoord



Dank voor alle collega's die ons ondersteund hebben!

Vragen



Mocht je na de presentatie vragen hebben stuur deze aan

Nick.Crouse@rn.rabobank.nl