

DAGELIJKS INZICHT IN DE KPI'S VAN ALLE BELEIDSGEBIEDEN MET QLIKVIEW: HET KAN IN ALMERE

“With QlikView we move from data to information, from information to analysis and hopefully also to a prognosis. Business Discovery enables us to become an intelligent organisation.”

– André Drenth, *Project Manager Business Intelligence, Gemeente Almere*

Gemeente Almere



De gemeente Almere in Flevoland met meer dan 190.000 inwoners en een oppervlakte van bijna 250 km² een van de grootste gemeenten van Nederland. De gemeente Almere kent geen andere plaatsen dan de stad Almere en is onderverdeeld in 7 stadsdelen: Almere Stad, Almere Poort, Almere Buiten, Almere Haven, Almere Hout, Almere Pampus en Almere Oosterwold.

Begin 2012 werd André Drenth, ruim negen jaar werkzaam als projectmanager binnen de gemeente, benaderd door de Adjunct Directeur Publiekszaken. Deze directeur was afkomstig uit het bedrijfsleven en was daar gewend aan het beschikken over up-to-date sturingsinformatie en inzicht in de performance middels Key Performance Indicators. De vraag aan André was helder: ‘Kun jij me helpen met het verkrijgen van inzicht op een begrijpelijke, helder gepresenteerde manier als opstap naar het implementeren van een gemeentebrede oplossing voor managementinformatie?’.

André Drenth: “Ja, dat wilde ik! Al jarenlang ergerde ik me aan het feit dat we over een enorme hoeveelheid data beschikken en veel informatie in bronbestanden hebben staan maar dat dit op geen enkele werkbare manier inzichtelijk was. In samenwerking met Publiekszaken hebben we het eerste projectplan gedefinieerd, het ontwikkelen van een dashboard, analyse- en rapportageoplossing voor het klantcontactcentrum. Publiekszaken hechtte daarbij grote waarde aan het in een oogopslag inzichtelijk hebben van haar belangrijkste KPI's klanttevredenheid, bejegening en no shows voor de kanalen balie, telefoon en internet.”

Om tot een gedegen keuze te komen voor een Business Intelligence-oplossing heeft André Drenth diverse beurzen bezocht om zich daar te laten

SOLUTION OVERVIEW

Gemeente Almere

Gemeente Almere is, met meer dan 190.000 inwoners en een oppervlakte van bijna 250 km² een van de grootste gemeenten van Nederland.

Sector

Public Sector

Industry

Overheid

Functie

Executive, Finance, HRM, Service & Support, Operations

Geografie

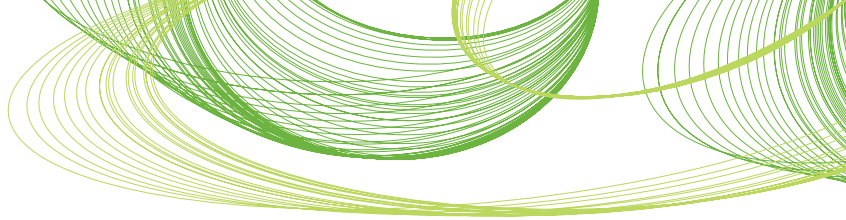
Nederland

Uitdagingen

Het beschikken over up-to-date sturingsinformatie en inzicht in de performance van KPI's voor publiekszaken.

Oplossing

De Gemeente Almere koos QlikView Business Discovery voor de implementatie van een dashboard, analyse- en rapportageoplossing voor het klantcontactcentrum. Nog geen jaar later wordt QlikView gemeentebreed ingezet en door ruim 180 medewerkers gebruikt voor Gemeentelijke Belastingen, Stadsreiniging, Finance, HRM en Sociale Zaken.



SOLUTION OVERVIEW

Voordelen

- Rapportages voor o.a. stadsreiniging, gemeentelijke belastingen en klantcontacten zijn nu dagelijks inzichtelijk.
- Tijdsbesparing – alle dashboards worden automatisch gegenereerd. Dit bespaart alleen al 1 FTE bij de afdeling Gemeentelijke Belastingen.
- Datakwaliteit verbetert waardoor KPI's worden aangescherpt.
- Gemeente wordt intelligenter en gaat denken in Key Performance Indicators.

Data Source Systems

QlikView: QlikView Versie 11

Applications: Qmatic, Oracle Enterprise One (finance), Profit (HRM), Key2GH, Centric, AFAS software

Datawarehouse/

databases: Oracle, Access, SQL, MS Excel

Partner



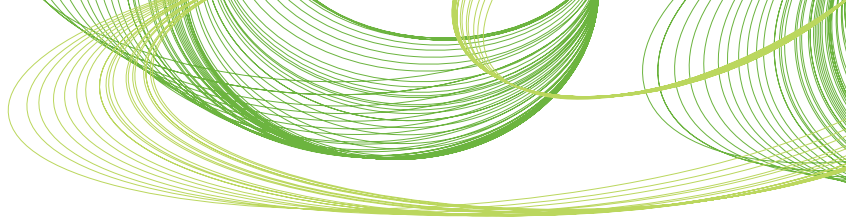
informereren over de mogelijkheden. “Op een gegeven moment kwam ik het QlikView Business Discovery platform tegen. Met name de Business Discovery gedachte sprak me aan. De mogelijkheid voor mensen zonder IT-achtergrond om zelf vragen stellen, de antwoorden in de data ontdekken, nieuwe vragen stellen en verder analyseren. Ik ben zelf ook manager en de informatie werd precies gepresenteerd op de manier waarop ik dit zelf zou willen zien, zelfs zonder datawarehouse en gebruik makend van meerdere databronnen. Na een bezoek aan het QlikView Competence Center bij het UWV was ik overtuigd dat ik met het QlikView Business Discovery platform snel relevante resultaten kon laten zien.” Na een onderhandse aanbesteding is voor Solipsis gekozen om de gemeente Almere te ondersteunen met het QlikView implementatietraject.

OOK GEMEENTE HAARLEM EN GEMEENTE ZAASTAD FERVENT QLIKVIEW GEBRUIKER

Andre Drenth: “Via Solipsis kwam ik erachter dat de Gemeente Zaanstad en de Gemeente Haarlem ook actieve QlikView gebruikers zijn. In gesprekken met de Gemeente Zaanstad bleek dat zij al direct voor een gemeentebrede aanpak gekozen hadden, waarbij voor stafafdelingen als HRM en Finance overkoepelende dashboards ontwikkeld waren. Dit model hebben wij overgenomen met als toevoeging dat wij ook specifieke dashboards voor beleidszaken wilden ontwikkelen. “

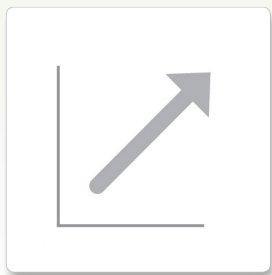
VANUIT DE HELE GEMEENTE VERZOEKEN VOOR QLIKVIEW BUSINESS DISCOVERY

Het traject van projectdefinitie tot keuze voor een BI-leverancier duurde drie maanden. In april 2012 is de gemeente begonnen met het daadwerkelijke implementatietraject. Binnen enkele maanden zijn er drie QlikView Business Discovery applicaties in productie genomen. De QlikView applicatie KCC (klantcontactcentrum) meet de klanttevredenheid over de kanalen balie, telefoon en internet. De applicatie Gemeentelijke Belastingen maakt alle data van belastingen die de gemeente heft, van parkeerbelasting tot WOZ-heffing, met een muisklik inzichtelijk, tot aan detailniveaus als bezwaren, invorderingen en kwijtscheldingen. Met de QlikView applicatie Stadsreiniging rapporteert en analyseert de directie op eenvoudige wijze zaken als productiviteit van medewerkers en materieel, het aantal klachten, status van klachten en



TIME TO VALUE

Het bouwen en testen van de Belasting QlikView applicatie, gekoppeld aan de Centric database duurde maar 20 werkdagen.



gemiddelde afhandeltermijn. André Drenth: “De snelheid waarmee we deze applicaties hebben gebouwd en geïmplementeerd was indrukwekkend. Het schrijven van een plan van aanpak met de betrokken afdelingen, waarbij we overleggen over de KPI's en databronnen vergt het meeste tijd. Het bouwen en testen van de QlikView applicatie voor Gemeentelijke Belastingen duurde maar 20 werkdagen. Gebruikers zijn razend enthousiast over het visuele aspect en de flexibiliteit die ze hebben om met enkele muisklikken drill-downs te maken om diepgaander te analyseren maakt dat we vanuit de gehele gemeente verzoeken hebben gekregen voor QlikView Business Discovery.”

De ontwikkelingen staan niet stil. André Drenth: “We zijn nu bezig met de ontwikkeling van het financiële dashboard, waarbij we uiteraard een gedeelte van de QlikView applicatie van de Gemeente Zaanstad hergebruiken. QlikView Business Discovery voor sociale zaken en voor HRM volgen daarna. Ik verwacht dat uiteindelijk ruim 180 leidinggevenden QlikView bijna dagelijks zullen gebruiken. Tegelijkertijd ben ik druk bezig met het schrijven van een operationeel en financieel voorstel voor een gemeentebrede implementatie van QlikView in de vorm van een Business Intelligence Competence Center (BICC).

VAN DATA NAAR PROGNOSE

Als we Drenth vragen naar de voordelen en besparingen tot op heden gerealiseerd, blijft het even stil. “Hoeveel is transparantie waard?” vraagt hij ons vervolgens. “Je hebt inzicht in elke afspraak en elke declaratie. Beleidsafdelingen worden geforceerd te denken in meetbare KPI's, die vervolgens voor de hele gemeente inzichtelijk zijn. Ook blijkt QlikView een bijdrage te leveren aan de kwaliteit van onze data. Garbage in = garbage out, als je dit gebruikt om op te sturen, dan stuur je op het verkeerde. Uit de QlikView applicatie voor het klantcontactcentrum bleken we bijvoorbeeld ruim 1000 afspraken te hebben gehad van minder van 30 seconden, ruim 6% van de data bleek vervuild. Een ander belangrijk voordeel van QlikView vind ik dat je het hele beleid rondom management- en stuurinformatie centraliseert. Iedereen werkt op eenduidige wijze en heeft elke dag inzicht in de gewenste informatie. Dit bespaart tijd, alleen al bij Belastingen was 1 persoon fulltime bezig met het opzoeken van deze data. Medewerkers besteden hun tijd nu aan analyseren. Zo bewegen we van data naar informatie, van informatie naar analyse en hopelijk ook naar prognose. Business Discovery maakt van ons een intelligente organisatie.”

“Gebruikers zijn razend enthousiast over het visuele aspect en de flexibiliteit die ze hebben om met enkele muisklikken drill-downs te maken om diepgaander te analyseren.”

– André Drenth, *Project Manager Business Intelligence, Gemeente Almere*