

GEMEENTE DOETINCHEM OVER OP IBM-COGNOS



Cognos.
software

Binnen de gemeente Doetinchem wordt momenteel de laatste hand gelegd aan een omvangrijk IBM-Cognos Business Intelligence-traject. Centric is verantwoordelijk voor de implementatie van het systeem. Françoise van den Ham, teamleider Informatiemanagement én programmamanager Dienstverlening bij de gemeente: “We hebben voor Business Intelligence (BI) van IBM-Cognos gekozen, omdat we steeds vaker tegen de beperkingen van ons vorige systeem – Impromptu – aanliepen.”



“Impromptu produceert vooral standaardrapporten en lijstjes”, vertelt Françoise. “Een gemiddelde leidinggevende krijgt er nogal wat voor zijn kiezen: financiële cijfers, personeelsdata, cijfers over hoe het er met de brievenafhandeling voor staat, et cetera. Plus natuurlijk de nodige vakspecifieke data, zoals informatie over vergunningen of doorlooptijden van klantstromen. Bovendien worden die lijstjes op verschillende momenten en op verschillende afdelingen gegenereerd. Zo kun je financiële gegevens uit individuele kostenoverzichten halen. Maar de cijfers worden ook verwerkt binnen de Financiële Administratie. Ondanks een koppeling van die systemen zijn de cijfers niet goed met elkaar te vergelijken, omdat je ze niet tegelijk ontvangt.”

Overzichtelijk portaal

“Vanuit het oogpunt van bedrijfsvoering, maak je het managers makkelijker als je ze een overzichtelijk portaal aanbiedt, waar alle gegevens zijn in te zien én dezelfde ‘actualiteitswaarde’ hebben. En dan behoort die vergelijking ineens wel tot de mogelijkheden. IBM-Cognos 8 BI is dat opzicht een overzichtelijk portaal.” Cognos 8 kan informatie uit vrijwel alle applicaties ontsluiten. Zelfs als een afdeling gegevens in Excel verwerkt, is het mogelijk om die data via het webportaal te benaderen. Maar de BI-applicatie is wel generiek. Françoise zegt daarover: “Je hebt een partij als Centric nodig om de enorme hoeveelheid data en tabellen

'informatiewaarde' te geven, zodat je bruikbare rapportages kunt genereren. In theorie zouden we dat zelf kunnen doen, maar dat kost ontzettend veel tijd. De toegevoegde waarde van Centric is dat zij goede koppelingen met de onderliggende applicaties realiseert, ook al omdat ze die applicaties vaak door en door kent. Centric maakt Cognos 8 BI dus specifiek."

Kwaliteitshandvest

Het kostte veel tijd en een cultuuromslag om de onderliggende applicaties op te schonen. "Als spin-off heb ik een stuk voor de afdelingshoofden geschreven over wat goed applicatiebeheer nu eigenlijk inhoudt. Wat versta je onder applicatiebeheer? Je kunt niet volstaan met het doorvoeren van een update en controleren of alles nog werkt. Ook het bewaken van de datakwaliteit is essentieel. Daar hebben we nu een impuls aan gegeven. Hier komt mijn rol binnen Dienstverlening om de hoek kijken, want de vraag was natuurlijk hoe je mensen motiveert om dit op te pakken. Uiteindelijk hebben we dit traject gekoppeld aan de verplichte invoering van het Kwaliteitshandvest, waarin servicenormen met de burger worden vastgelegd. Afdelingen moeten vanaf 2011 aan die normen voldoen. Dat betekent dat zij veel baat hebben bij 'schone' sturingsinformatie. Hoewel we dus begonnen vanuit de bedrijfsvoering, hebben we mensen gecommiteerd door in te zetten op het verbeteren van de dienstverlening."

Paar muisklikken

Een van de voordelen van het nieuwe Business Intelligence-systeem is dat er veel verder ingezoomd kan worden. "Dat is voor managers heel belangrijk. Ze willen niet alleen in een oogopslag zien wat er is gebeurd, maar ook kunnen 'doordrillen'. Op het moment dat een manager denkt 'hé, dat getal wijkt wel heel sterk van mijn

inschatting af' kan hij nu met een paar muisklikken de details opvragen. Dat is winst." Terugkijkend op het traject, is Françoise tevreden. "Ik ben blij dat we, samen met Centric, gekozen hebben voor een groeimodel. Ik vraag me serieus af of we hetzelfde resultaat hadden bereikt als we voor een zware analyse en een gedetailleerd projectplan hadden gekozen. Inzichten veranderen razendsnel!"

Centric IT Solutions

Westbaan 120

P.O. Box 99

2840 AB Moordrecht

The Netherlands

Phone +31 182 64 86 00

Fax +31 182 64 86 12

E-mail sales.sys@centric.eu

www.centric.eu/infra