



accounts



happiness

Gemeente Zaanstad & QlikView® casestudy

EEN PRODUCT VAN VICTA BI

VICTA
BUSINESS INTELLIGENCE

QlikQ®



capacity

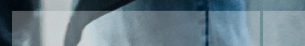


sales

Victa B.V. | Demmersweg 10 | 7556 BN Hengelo (Ov.)

KvK: 08225460 | BTW-nummer: NL822372381B01

www.victa.nl | info@victa.nl | 074-2915208



productivity



Solution Overview

Instantie: Gemeente Zaanstad

Sector: Public Sector

Functie: Dienstverlening, Finance, IT, Personeel & organisatie

Regio: Noord-Holland, Nederland

Uitdaging: Het rapportageproces met betrekking tot budgetten, personeel en de dienstverlening aan de 120 managers van de gemeente Zaanstad goedkoper en sneller maken. Om vervolgens de gerapporteerde informatie actueler en minder foutgevoelig maken.

Oplossing: De gemeente Zaanstad koos QlikView Business Discovery voor de implementatie van 3 dashboards: voor financiën, voor het personeel en voor de dienstverlening.

De analyse- en rapportageoplossing van QlikView werd binnen driekwart jaar door 80%

van de 120 leidinggevendenden gebruikt voor rapportages voor de drie genoemde pijlers.

Voordelen:

- Rapportages voor financiën zoals hoeveel budget een afdeling nog over heeft en hoeveel ruimte er nog is binnen het budget, zijn nu dagelijks inzichtelijk.
- Rapportages voor de dienstverlening zodat processen efficiënter kunnen worden gemaakt en er inzicht is waar het misgaat in een workflow.
- Een besparing op de kosten en de tijd van personeel door een eenvoudig te gebruiken systeem met een gebruiksvriendelijke interface en een mooie lay-out.
- Een kleinere foutenmarge op rapportages

Data Source Systems: O.a. Flexware, Impromptu, JD Edwards (Oracle), Mozard, Oracle Databases, PIMS (Centric), SAP Crystal reports, TOPdesk & Verseon (Circle leverancies)

Partner: Victa Business Intelligence, www.victa.nl

Efficiëntie van budgetten, personeel en diensten bij de Gemeente Zaanstad

- Mark Smit, Team manager beleid, regie en ontwikkeling en team manager proces- en informatiemanagement, Gemeente Zaanstad

“Een goedkopere en snellere Business Intelligence oplossing moest worden geïmplementeerd met actuele en minder foutgevoelige informatie.

Het eerste QlikView Business Discovery dashboard werd binnen driekwart jaar door 80% van de 120 leidinggevenden gebruikt.”





Een kennismaking met de gemeente Zaanstad, Noord-Holland

De gemeente Zaanstad in Noord-Holland heeft bijna 150.000 inwoners op een oppervlakte van meer dan 83 km². De gemeente Zaanstad bestaat uit de plaatsen Assendelft, Koog aan de Zaan, Krommenie, West-Knollendam, Westzaan, Wormerveer, Zaandam en Zaandijk.

Team manager proces- en informatie management, Mark Smit, begon in 2011 aan een verandertraject met als doel het verbeteren van de interne informatievoorziening van gemeente Zaanstad. Hij schreef een business case op verzoek van een interim directeur, die inzag dat het rapporteren van budgetten naar de 120 managers van de organisatie een te arbeidsintensief, duur en traag proces was.

Daarbij was de gerapporteerde informatie niet up-to-date en foutgevoelig. In totaal 36 systeemmedewerkers werkten in back-office applicaties als SAP Crystal Reports en Excel aan budgetrapportages, waarbij het soms wel maanden duurde voordat deze rapportages daadwerkelijk werden vervaardigd, geanalyseerd en ingezet. Mark Smit: "Er was vraag naar een

"In de toekomst willen we onze dienstverleningstool ook inzetten als informatiepunt voor de burger. Omdat er een tendens is naar een transparantere overheid, willen we onze prestaties delen."

– Mark Smit, Team manager
Gemeente Zaanstad

dynamische, real-time rapporteeromgeving, omdat de gemeente Zaanstad kampte met bezuinigingen van 10%. We werden genooddaakt om de processen en de dienstverlening van onze organisatie zakelijker en commerciëler te maken. Financiën moesten op meerdere niveaus



inzichtelijk zijn en de rapportages actueler. Informatieverslaggeving over de hoogte en het verbruik van budgetten per afdeling, kwam met de oude systemen maar eens per half jaar. Ook de cijfers over het personeelsbestand en het ziekteverzuim moesten toegankelijker worden. Tenslotte moesten we de efficiëntie van de processen van onze dienstverlening kunnen inzien ter verbetering.”

Qlikview business discovery voor het financiële systeem

Het in gebruik nemen van QlikView begon bij financiën. “Na het bezoeken van een beurs bleef het kaartje van QlikView lang op mijn bureau liggen.”, aldus Mark Smit. “Managers zagen het zoeken naar een Business Intelligence oplossing als een lastig vraagstuk, ook door de miljoenenprojecten die dikwijls mislukten en in het nieuws kwamen. Vanuit mijn marktverkenning doelstellingen initieerde ik met mijn IT-team een onderzoek naar Business Intelligence tools. De grote jongens in de markt waren hierbij erg duur. Daarom besloot ik om met de beter geprijsde oplossing QlikView in zee te gaan die met het Business Discovery platform ‘Seeing is believing’ belooft.”

Dit resulteerde in een analyse- en rapportageoplossing voor de financiën die elke nacht nieuwe informatie inlaadde, met een dashboard dat in een week was geïmplementeerd. Mark Smit: “De directie was snel overtuigd om de Business Intelligence oplossing in gebruik te nemen door de pragmatische aanpak. Bij financiën bezuinigden we volgens de doelstellingen 2 FTE, bij de overkoepelende Planning en Control afdeling 8 FTE. Onder meer dankzij de snelheid en het gemak van de QlikView Business Discovery dashboards.”

Inzicht in nieuwe processen binnen drie maanden

“Naast het financiële gedeelte was het een uitdaging om de processen van onze dienstverlening in kaart te brengen. Hoe snel wordt bijvoorbeeld een paspoort uitgegeven?

En hoeveel werk wordt er precies door personeelsleden verzet? Omdat processen wel 5 of 6 afdelingen passeerden, wilden wij weten waar het werk bleef hangen. En nu hebben we applicaties die dit soort stuurinformatie bevatten, die met de hulp van Elite QlikView solution provider Victa in minder dan 10 dagen worden gemaakt.

Het eerste dashboard werd binnen driekwart jaar door 80% van de 120 leidinggevendenden gebruikt. Door middel van een 1,5 uur durende cursus leerden zij op basis van eigen begrotingen financiële informatie opzoeken en hun digitale omgeving zelf inrichten.”

Een gemakkelijk systeem, een uitdagende cultuur verandering

Het technische gedeelte was niet de grootste uitdaging. Mark Smit: “Het werken met het programma is erg simpel. Het is gemaakt voor mensen zonder een achtergrond in de IT. De uitdaging was het verandertraject binnen de bedrijfscultuur. Voorheen toonde een adviseur de rapportages aan de manager. Nu zorgt de adviseur dat de manager zelf de handelingen verricht om tot een gedegen analyse te komen.

De implementatie van de nieuwe rapportages ging soepel. Voor financiën deed een klankbord van 8 managers een brainstorm. Ook toetsten zij het systeem, waarbij na versie 5 de definitieve rapportagetool werd gemaakt. Eigenlijk was de huisstijl nog het 'lastigst' om te beslissen. Gebruiken we nu rood of blauw als kleur om bepaalde waarden te tonen?”

Het personeelbestand tot in de details bekeken

Na de implementatie voor de afdeling Financiën, was Personeel en Organisatie (P&O) aan de beurt. Deze afdeling beschikt nu over een QlikView Business Discovery oplossing die inzicht geeft in het ziekteverzuim en het personeelsbestand. In enkele klikken worden vragen beantwoord, als: hoeveel fte zit er op een afdeling? En hoeveel ziekteverzuim is er binnen een bepaalde periode?

Mark Smit: “Vroeger maakte P&O uitdraaien, die door het hele bedrijf werden verspreid. Nu kunnen de adviseurs van P&O alles op één scherm zien. Ook kunnen ze zien waar het mis gaat qua personeelsinzet en managers daarop aanspreken. Soms zijn waarden confronterend. Want je kunt ook in de Business Discovery tools van QlikView zien wie het meest en wie het minst productie draait. Dit betekent niet dat minder productieve mensen worden ontslagen. Het is juist ter bevordering van de efficiëntie en de doorlooptijd en het zorgt ervoor dat issues besproken worden vanuit feiten.”

Het personeelsdashboard is door Victa geïmplementeerd. Mark Smit: “Wij zijn bij Victa terechtgekomen via een Europese aanbesteding. Victa heeft deze aanbesteding gefundeerd. Het mooie aan de service van Victa is, dat zij naast een volledig technische implementatie, tevens een esthetische visuele presentatie neerzetten.

Hierdoor kijken ook externe partijen graag op onze dashboards mee. De kleurstellingen, vormgeving en technische mogelijkheden geven echt een wow-effect. Victa voelde onze behoefte goed aan en hebben hun expertise op het gebied van onder andere ERP-applicaties bewezen.”

Een heldere blik op het proces van de dienstverlening

Naast de dashboards voor Financiën en P&O, zorgde de QlikView Business Discovery oplossing ook voor een dashboard dienstverlening. Mark Smit: “Wij willen producten tijdig leveren, op de meest efficiënte wijze. Hierbij speelt procesverbetering met Lean Six Sigma een grote rol. Ook werken we met Key Performance Indicators om onze koers te bepalen. Tijdens de processen kijken wij live naar de stuurinformatie.

We zien hoe de workload is en hoe snel het personeel bestellingen afhandelt via de balie, telefoon of post. Maar we kijken ook naar online. Internet is het goedkoopste kanaal. Daarom hebben we de meeste formulieren volledig gedigitaliseerd. Consumenten die bellen voor een formulier per post, blijken vaak bereid om het zelf te downloaden.”

Het continu bijstellen van budgetten, personeel en diensten

“Wij zijn nooit klaar met het verbeteren van onze diensten, omdat we continu processen efficiënter kunnen aansturen door up-to-date informatie. Ook is de QlikView Business Discovery tool een uitkomst voor argumenten tijdens vergaderingen. Waar we voorheen niet konden verklaren waarom het call center slecht presteerde binnen een periode, weten we nu dat de dienst er bijvoorbeeld een uur uit lag. In de toekomst willen we onze dienstverlenings-tool ook inzetten

als informatiepunt voor de burger. Omdat er een tendens is naar een transparantere overheid, willen we onze prestaties delen. Hiernaast willen we klanttevredenheid gaan meten, zodat niet alleen het op tijd leveren van diensten van belang is, maar ook de kwaliteit.

Tenslotte gaan we de 3 dashboards integreren, zodat informatie nog makkelijker kan worden gecombineerd. Dit zijn enkele uitdagende trajecten die we met behulp van QlikView Business Discovery de komende jaren gaan uitvoeren.”



© 2018 QlikTech International AB. All rights reserved. Qlik®, Qlik Sense®, QlikView®, QlikTech®, Qlik Cloud®, Qlik DataMarket®, Qlik Analytics Platform®, Qlik NPrinting®, Qlik Connectors®, Qlik GeoAnalytics®, Associative Difference™ and the QlikTech logos are trademarks of QlikTech International AB which have been registered in multiple countries. Other marks and logos mentioned herein are trademarks or registered trademarks of their respective owners.