

“Samen met IBM Cognos Services en Capgemini hebben we binnen 24 weken en een vooraf gesteld budget een dashboardoplossing op maat gerealiseerd, die ons helpt de organisatie te sturen op meerwaarde voor al onze stakeholders.”

Jos van Breen, Manager BPM, Divisie Sociale Zekerheid, Achmea

“Dit project heeft bewezen dat échte samenwerking en wederzijds vertrouwen tot geweldige resultaten kunnen leiden.”

Mark Nestelaar, Client Director, IBM Cognos

“Achmea heeft het maximale gevraagd en gekregen op het gebied creativiteit, samenwerking en functionele en technische uitwerking.”

Hans van Vught, Project Manager, Capgemini Nederland

Overzicht

■ De uitdaging

Achmea's Divisie Sociale Zekerheid wilde een dashboardrapportage om het management de benodigde ondersteuning te bieden bij de uitvoering van zijn stakeholder value management-visie: het gebalanceerd sturen op meerwaarde voor vier groepen stakeholders. De rapportage moest gebaseerd zijn op een door Achmea zelf ontwikkeld concept en vergde een bijzondere maatwerkoplossing die zowel standaardisatie als flexibiliteit zou garanderen.

■ De oplossing

- IBM Cognos Business Intelligence

■ De resultaten

- Generiek toepasbare maatwerkoplossing voor dashboardrapportage binnen tijd en budget
- Gestandaardiseerde rapportage die snel en eenvoudig aanpasbaar is aan gebruikerswensen
- Strategisch en operationeel inzicht ter ondersteuning van stakeholder value management

Achmea is de grootste verzekeringsgroep in de Nederlandse markt en staat achter merken zoals Centraal Beheer Achmea, Interpolis, Zilveren Kruis Achmea, FBTO en Avéro Achmea. Gemeenschappelijk ambitie van de verzekeraars en dienstverleners in Achmea is het ontzorgen van klanten. Centrale vraagstukken hierbij zijn veiligheid, gezondheid, geld voor later, arbeidsparticipatie, bedrijfscontinuïteit en arbeidsvoorwaarden. Om klanten op deze vraagstukken te ontzorgen wil Achmea zich kenmerken als een betrokken, resultaatgerichte en innovatieve organisatie. Achmea is een dochtermaatschappij van Eureko. Bij Eureko werken 22.000 mensen.

De uitdaging

Behalve zijn klanten ontzorgen, wil Achmea evenzeer de belangen van zijn aandeelhouders, medewerkers en distributiepartners behartigen. “Vanuit een coöperatieve gedachte werken we aan het creëren van meerwaarde



voor al onze stakeholders. Wat we doen moet niet alleen goed zijn voor de ene groep, maar ook voor de andere. Op die balans willen we sturen”, zegt Jos van Breen. Hij is Manager Business Performance Management van de Divisie Sociale Zekerheid van Achmea, een van de grote spelers op de markt van inkomensverzekeringen en arbodienstverlening. Van Breen constateerde dat de traditionele manier van rapporteren niet geschikt was om de stakeholder value management-visie van Achmea te ondersteunen. Van Breen: “We hadden de financiële rapportage, managementrapporten in allerlei vormen en het jaarlijkse klanttevredenheidonderzoek, maar het ontbrak ons aan inzicht in de

kruisverbanden tussen aspecten. Die moesten de managers in hun hoofd maken. We wilden verschillende informatie bundelen in één rapport, dat de vertaalslag maakt van strategie naar operationele prestatie-indicatoren waar we op kunnen sturen.”

De aanpak

Achmea Sociale Zekerheid besloot een stakeholder value management dashboard te maken voor zijn directie, managers en controllers, in totaal ongeveer tachtig personen. De divisie wendde zich tot IBM Cognos voor een maatwerkoplossing op basis van een door Van Breen bedacht concept: een verzameling van flexibele datacomponenten waarmee het mogelijk is om de inrichting van een standaard dashboardrapportage snel en zonder hulp van IT naar wens van gebruikers aan te passen. IBM Cognos Services ging de uitdaging aan met IBM Cognos 8 BI en haalde partner Capgemini erbij voor de uitvoering van het project. Capgemini stelde een aanpak voor waarbij het functioneel ontwerp, technisch ontwerp en de ETL-bouw tegelijkertijd zouden plaatsvinden. “Zo ontstaat er interactie tussen activiteiten en kom je tot oplossingen die je bij een stapsgewijze manier van werken niet bedenkt”, aldus Van Breen. IBM Cognos en Achmea maakten vaste afspraken over tijd en budget. Om daaraan te voldoen werd door Capgemini een strikte projectplanning opgezet. Van Breen: “De planning was opgedeeld in twee fasen van twaalf weken. De eerste fase om te bewijzen dat de oplossing die we voor ogen hadden technisch haalbaar was, de tweede fase om te bouwen. Per blok van vier weken hadden we op voorhand

doelstellingen bepaald die door een aantal gebruikers, onze technisch beheerder en de functioneel beheerder moesten worden geaccordeerd. En zonder akkoord geen betaling, zodat het projectrisico bij alle partijen lag.”

Het resultaat

De samenwerking tussen Achmea, Capgemini en IBM Cognos leverde resultaat. Binnen tijd en budget werd de gewenste oplossing gerealiseerd: een gestandaardiseerde dashboardrapportage die op strategisch en operationeel niveau inzicht biedt in de verschillende stakeholder value management-aspecten en hoe deze elkaar beïnvloeden. De gebruikers kunnen eenvoudig zien of doelstellingen worden behaald en wat daaraan ten grondslag ligt, maar ook ontwikkelingen in de tijd volgen. Iedere wijziging van of toevoeging aan de rapportage kan binnen drie dagen door de controllers van de Divisie Sociale Zekerheid worden uitgevoerd met het ‘IKEA-boek’ dat Capgemini ontwikkelde. Van Breen: “Net zoals je bij IKEA een kast kunt samenstellen uit bepaalde onderdelen, kunnen wij onze rapportage snel modelleren met de vaste datacomponenten in ons boek. Gebruikers hebben bijvoorbeeld de keuze uit dertig verschillende grafieken om naar data te kijken zoals ze dat willen. Daarvoor hoeven we niets te ontwikkelen.” De partners leverden elk vanuit hun rol een bijdrage aan het succes van het project. “Capgemini heeft met ons de aanpak bepaald en de juiste mensen gekozen om het concept te bouwen. De planning werkte bovendien als een snelkookpan. IBM Cognos Services heeft als projectaannemer

en eindverantwoordelijke belangrijke expertise ingebracht. De mensen van IBM Cognos waren vanaf het begin betrokken bij het ontwerp, traden op als sparringpartner en hielpen problemen op te lossen. Zo hebben we samen de juiste oplossing kunnen realiseren”, aldus Van Breen. Een andere succesfactor was dat het project zich puur richtte op het rapporteren van data. Van Breen: “Het ontsluiten van gegevens kost vaak veel tijd en wilden we daarom loskoppelen van dit project. Het resultaat is een oplossing die onafhankelijk werkt van de bron waar gegevens uit worden aangeleverd en die dus ieder bedrijf kan gebruiken.” De belangstelling binnen Achmea is groot. Van de zes divisies waaruit het bedrijf bestaat, hebben er al vier interesse getoond in de dashboardoplossing.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

tel.: +31(0)20 513 5151
email: cognos.holland@nl.ibm.com
www.ibm.com/cognos/nl

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.

IMC14404