

Manpower

Overzicht

■ De uitdaging

Manpower had goede stuurinformatie nodig om slagvaardig te kunnen inspelen op ontwikkelingen in de markt. Het bestaande BI-systeem was te traag en niet flexibel genoeg. Naast een kwaliteitsslag op het gebied van de informatievoorziening stond het verbeteren van de planning op de agenda. Dit proces kostte veel tijd, was foutgevoelig en onvoldoende transparant. Bovendien wilde Manpower de planning eenvoudig kunnen vergelijken met de werkelijke cijfers.

■ De oplossingen

- IBM® Cognos® 8 BI
- IBM® Cognos® 8 Planning
- IBM® Cognos® DecisionStream

■ De resultaten

- Snellere, betere informatievoorziening
- Meer grip op en inzicht in het planningsproces
- Helder, betrouwbaar inzicht in de prestaties
- Sneller inspelen op ontwikkelingen



Manpower is een full-service organisatie in de veranderende wereld van werk, voor grote en kleine, lokale, nationale en internationale ondernemingen. De dienstverlening omvat de werving van personeel op vaste, tijdelijke en contractbasis, assessment en selectie, training, outplacement, outsourcing en consulting. Wereldwijd is Manpower actief in 78 landen. Vanuit 4.400 kantoren bedient het bedrijf jaarlijks zo'n 400.000 klanten. In Nederland heeft Manpower 150 kantoren, waar in totaal 900 consultants werken. Het hoofdkantoor van Manpower Nederland bevindt zich in Diemen.

“De mogelijkheid om de planning te vergelijken met de werkelijke cijfers helpt ons om beter en slagvaardiger te sturen. Dat geldt ook voor de dashboards: we zien nu precies hoe we ervoor staan.”

*Hans Moolhuijsen,
Financieel Directeur,
Manpower Nederland*

De uitdaging

Manpower wil voorop lopen in het ontwikkelen en leveren van diensten voor klanten. In de snel veranderende 'wereld van werk' vergt dit veel flexibiliteit en slagvaardigheid. "We willen ons steeds kunnen aanpassen aan de wensen van de markt. Daarvoor heb je goede stuurinformatie nodig", zegt Hans Moolhuijsen, Financieel Directeur van Manpower. "Start je een nieuwe activiteit, zoals onlangs Manpower Senior, dan moet je managementinformatie daarop aansluiten. Die moet in de pas blijven met veranderingen." Manpower liep echter tegen beperkingen aan op BI-gebied. Hylke Terpstra, Manager Information Systems, vertelt: "We werkten met een zelfontwikkelde BI-omgeving, die op zich tijdige, integere en betrouwbare informatie bood. Maar doordat we onze databronnen rechtstreeks benaderden, was de werking te traag. Bovendien vergde het veel tijd en werk om het portaal en de rapporten aan te passen. Daarom wilden we een kwaliteitsslag maken." Eerder al had Manpower behoefte aan het verbeteren van de kwaliteit van het planningsproces. Moolhuijsen: "Ons planningsproces was goed, maar traditioneel georganiseerd. De vestigingen stuurden hun jaarlijkse budgetten in Excel naar het hoofdkantoor, waar ze met knippen en

plakken werden geconsolideerd. We hadden daarbij onvoldoende inzicht in de status van het proces, en het was foutgevoelig en tijdrovend. Ook wilden we meer transparantie en de planning kunnen vergelijken met de actuals."

De aanpak

Om het planningsproces te streamlijnen, koos Manpower voor IBM Cognos Planning. Alle vestigingen vullen hier hun budgetten in, waarna deze op het hoofdkantoor automatisch worden geconsolideerd. Terpstra: "IBM Cognos Planning is een omgeving die gemakkelijk te gebruiken is. Doordat je mensen 'eigenaar' kunt maken van een deel van het plannings- en accorderingsproces, kun je dit goed monitoren." De BI-omgeving werd vernieuwd met BI van IBM Cognos. Als basis hiervoor richtte Manpower een datawarehouse in. Dit omvat informatie uit allerlei bedrijfssystemen, van de applicaties die de vestigingen gebruiken voor verkoop, urenregistratie en matching tot het salaris- en financiële systeem. De gegevens worden via ETL (Extract Transform Load)-software van IBM Cognos genormaliseerd en geconsolideerd, voordat ze in het datawarehouse terechtkomen. De gegevens in het datawarehouse zijn via een webportaal toegankelijk voor rapportage, analyse en query. Na de inrichting van het

datawarehouse en de BI-omgeving, ontwikkelde Manpower wekelijks geactualiseerde dashboardrapporten voor de vestigingen. Moolhuijsen: "In de vestigingen gebeurt het. Daarom hebben we een dashboard gemaakt dat met acht primaire prestatieindicatoren aantoont hoe we ervoor staan, onder meer de actuals versus de planning." Het dashboard is voor verschillende niveaus beschikbaar zoals de consultants, vestigingsmanagers, regiomanagers en directie, afhankelijk van hun verantwoordelijkheid. Voor de business- en accountmanagers werden eigen dashboards ontwikkeld.

De resultaten

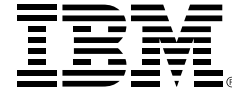
De inzet van IBM Cognos heeft de informatievoorziening binnen Manpower versneld en verbeterd, en biedt zo de basis voor het verhogen van de flexibiliteit en slagvaardigheid van het bedrijf. Dat begint al bij de planning. Moolhuijsen: "Ons planningsproces is inzichtelijker en door de geïntegreerde consolidatie is de informatie beter betrouwbaar. Daarbij helpt de mogelijkheid om de planning te vergelijken met de werkelijke cijfers ons om beter te sturen. Dat geldt ook voor de dashboards: we zien nu precies hoe we ervoor staan, en het veld is beter geïnformeerd." Hij vervolgt: "Bovendien zijn onze analisten met het datawarehouse en

IBM Cognos BI in staat cijfers sneller te analyseren. We hebben al gemerkt dat we hierdoor sneller reageren.” Manpower wil de toepassing van BI nu verder verdiepen. Daartoe ontwikkelde de onderneming verschillende kant-en-klare, via het webportaal opvraagbare rapporten. Deze worden momenteel in gebruik genomen. “De rapporten geven inzicht in de redenen achter de prestaties en helpen ons te bepalen welke aanvullende acties nodig zijn”, zegt Moolhuijsen. Verder is Manpower bezig de analysemogelijkheden van IBM Cognos breder in te zetten op het hoofdkantoor, bijvoorbeeld om klanten via een extranet te informeren over lopende opdrachten, afgenomen uren et cetera. Terpstra: “Het is nu een kwestie van verder uitbouwen. Daarbij is het belangrijk dat de gebruikers net zo gewend raken aan de IBM Cognos-toepassingen als ze nu bijvoorbeeld aan Excel zijn.” Wat dat betreft zijn de ervaringen ook met IBM Cognos Planning zeer positief. Moolhuijsen: “Het veld is daar gelukkig mee. Iedereen is gericht bezig met het invoeren van gegevens. Het was even wennen,

maar afgelopen jaar hebben we voor de tweede keer de budgetten in IBM Cognos gezet en waren er geen telefoontjes met vragen meer. Dat zegt veel.” IBM Cognos wordt internationaal ondersteund en aanbevolen binnen Manpower.

Over IBM Cognos BI en Performance Management

De oplossingen voor IBM Cognos Business Intelligence (BI) en Performance Management van IBM bieden wereldwijd toonaangevende software, ondersteuning en diensten op het gebied van Enterprise Planning, consolidatie en BI. Organisaties kunnen hiermee hun financiële en operationele prestaties beter plannen, begrijpen en beheren. De oplossingen van IBM Cognos brengen technologie, analyseapplicaties, best practices en een omvangrijk netwerk van partners bij elkaar. Zo wordt klanten een open, flexibele en complete Performance-oplossing geboden. Meer dan 23.000 klanten in ruim 135 landen over de hele wereld kiezen voor IBM Cognos-oplossingen. Voor meer informatie of contact: www.ibm.com/cognos.



IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

Produced in Canada
May 2009
All Rights Reserved.

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.

Bezoek ook onze website www.ibm.com/nl

© Copyright IBM Nederland BV 2009