

“

De kennis en kunde van de Capgemini-consultants die ons hebben ondersteund op het gebied van Business Intelligence is groot en heeft geholpen een eerste stap te zetten in de richting van een professionele inrichting van Business Intelligence.”

Informatiemanager
Publieke organisatie



Informatieprocessen onder de loep bij een publieke organisatie

De publieke organisatie wil een excellente dienstverlener zijn. Daarin is goede stuurinformatie cruciaal. Capgemini deed onderzoek naar de informatiestromen en gaf aanbevelingen voor een nieuw te formuleren Business Intelligence-strategie.

De situatie

Deze grote publieke organisatie is een uitvoerende instantie in Nederland die ervoor zorgt dat ruim vijf miljoen klanten op tijd én correct hun toeslagen ontvangen. De organisatie staat de komende jaren voor enkele stevige uitdagingen. Op de eerste plaats wil de organisatie haar internetdienstverlening uitbreiden en verder automatiseren. Daarnaast liggen er forse bezuinigingstaakstellingen vanuit de overheid en blijft een excellente dienstverlening centraal staan in de missie van de publieke organisatie. Aan de basis van die uitdagingen moet op de eerste plaats een solide informatie- en rapportagestructuur liggen. Daarom is de organisatie gestart met de ontwikkeling en uitrol van een Business Intelligence-strategie. Belangrijke stap daarin was een inventarisatie onder stakeholders naar de stand van zaken en de beleving rond informatievoorziening. De Business Intelligence-specialisten van Capgemini kregen daarom de vraag een diagnostische scan uit te voeren.

De oplossing

Capgemini heeft voor het onderzoek gebruikgemaakt van de internationale standaarden die de organisatie gebruikt bij het formuleren van een Business Intelligence-strategie. De scan bestond uit een schriftelijke enquête onder twintig (interne) stakeholders, aangevuld met acht diepte-interviews. Daarbij keken de consultants nadrukkelijk naar de gebruikte tools, gepercipieerde verbeterpunten, gewenste veranderingsrichting en obstakels die een professionele Business Intelligence (BI) bij de publieke organisatie in de weg staan. Tegelijk polsten zij in de gesprekken de awareness bij deelnemers rond het thema en bekeken zij de

informatiestromen bij de organisatie vanuit verschillende invalshoeken. Al snel werd duidelijk dat er bij de betrokken functionarissen een grote awareness was, een brede behoefte aan verbetering van het informatielandschap en een gedeeld commitment om daar gezamenlijk aan te werken.

Op basis van de feedback hebben de consultants een kwantitatieve en kwalitatieve analyse gemaakt van de uitkomsten, aangevuld met onderbouwde aanbevelingen en een businesscase om de informatiestromen bij de organisatie te optimaliseren.

Het resultaat

De invoering van een Business Intelligence-strategie in deze complexe organisatie vergt enkele jaren. Met de BI-scan van Capgemini en het adviesrapport op basis daarvan, is een fundament gelegd voor gecentraliseerd en kostenefficiënter Business Intelligence dat bovendien beter zicht geeft op alle omgevingsfactoren van de publieke organisatie. Het belang hiervan is inzichtelijk gemaakt, evenals de hindernissen die genomen moeten worden om Business Intelligence verder te kunnen ontwikkelen. De consultants constateerden daarnaast een duidelijke behoefte bij stakeholders en hebben draagvlak vergroot om de BI-ambities van de organisatie waar te maken. De volgende stappen zijn onder meer het opzetten van één gemeenschappelijk BI-platform/datawarehouse, waarna geleidelijk nieuwe gegevensdefinities, rapportages en dashboards zullen worden ontwikkeld. Inmiddels is het eigenaarschap van Business Intelligence centraal belegd bij de afdeling Finance & Control.

Daar waar nu nog vooral gekeken wordt naar operationele stuurvariabelen als rechtmatigheid, doorlooptijd en budget-uitnutting, zal bij deze organisatie in de komende periode meer nadruk worden gelegd op integrale sturing. Business Intelligence vormt daarmee het fundament waarop de publieke organisatie de komende jaren kan werken aan de noodzakelijke transformatie naar slimme, slanke en servicegerichte dienstverlening naar klanten.

Hoe de publieke organisatie en Capgemini samenwerken

Om tot een breedgedragen strategie en uitrol voor BI te komen is een gedeeld vertrekpunt en begrip tussen partijen van evident belang. In dit BI-traject is dan ook intensief en constructief samengewerkt met de uiteenlopende stakeholders binnen de publieke organisatie op het gebied van Business Intelligence. Zowel met de opdrachtgever - bijvoorbeeld bij het opstellen van de vragenlijsten - als met de ondervraagde medewerkers. Door goed naar hen te luisteren en met respect voor elkaars kennis en kunde is een rapport tot stand gekomen waarin iedereen zich herkent en waarmee daadkrachtige stappen kunnen worden gezet. De publieke organisatie onderschrijft dat met een goede OTACE-score die aan dit project werd toegekend.

Voor meer informatie over dit project, neem dan contact op:

bim.nl@capgemini.com

De informatie in dit document is eigendom. ©2013 Capgemini.
Alle rechten voorbehouden. Rightshore® is een handelsmerk van Capgemini.



Over Capgemini

Met meer dan 125.000 mensen in 44 landen is Capgemini wereldwijd een van de meest vooraanstaande aanbieders van consulting-, technology- en outsourcingdiensten. In 2012 rapporteerde Capgemini Group een omzet van 10.3 miljard euro. Samen met zijn klanten creëert en realiseert Capgemini resultaatgerichte business- en technology-oplossingen, toegesneden op de klantbehoefte. Als een cultureel diverse organisatie heeft Capgemini zijn eigen onderscheidende manier van werken, de Collaborative Business Experience™. Hierbij maakt Capgemini gebruik van het wereldwijde leveringsmodel Rightshore®.

Meer Informatie via
www.nl.capgemini.com

Voor meer informatie:

Capgemini Nederland B.V.
Postbus 2575 - 3500 GN Utrecht
The Netherlands
Tel. +31 30 689 00 00
E-mail: bim.nl@capgemini.com
www.capgemini.nl/bim