

Vesteda

Overzicht

■ De uitdaging

Om optimaal te sturen en op een adequate manier verantwoording af te leggen aan beleggers wilde Vesteda de bedrijfsprestaties snel en betrouwbaar kunnen rapporteren en analyseren. Het ontbrak het bedrijf echter aan een informatieomgeving met eenduidige definities, waarin het gegevens uit zijn systeem voor vastgoedbeheer met andere interne en externe bronnen kon combineren.

■ Het platform

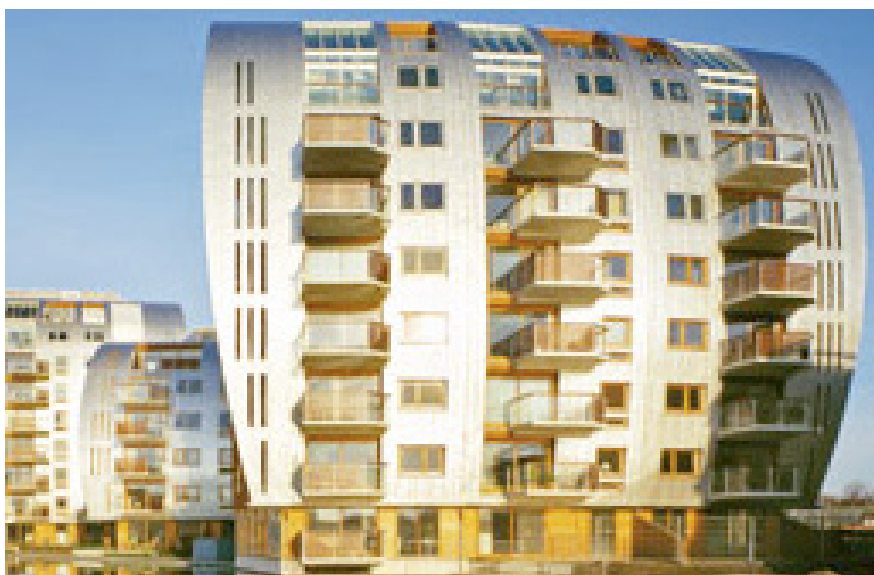
- Microsoft SQL
- REMS (Real Estate Management System)

■ De oplossing

- IBM® Cognos® 8 BI

■ De resultaten

- Snelle en betrouwbare informatievoorziening
- Betere prognoses en beslissingen
- Gerichter sturen en actie ondernemen
- Basis voor versterken concurrentiepositie



Vesteda is een vastgoedbeleggingsfonds dat woningen in de hogere huursector ontwikkelt, verhuurt, beheert en verkoopt. De portefeuille bestaat uit meer dan 28.000 woningen met een totale waarde van ruim € 5 miljard. Vesteda is daarmee het grootste particuliere woningbeleggingsfonds in Nederland. Het hoofdkantoor van Vesteda staat in Maastricht. Daarnaast zijn er zes lokale vestigingen van waaruit de verhuur en het beheer gebeuren. Er werken ruim 350 mensen.

De uitdaging

Als beleggingsfonds in een concurrerende markt is het voor Vesteda cruciaal om prestaties snel

en betrouwbaar te rapporteren en analyseren. “Je moet verantwoording afleggen aan beleggers en goed in de toekomst kijken. Door effectieve rapportage krijg je inzicht in processen en kun je beter presteren, terwijl je tegelijkertijd laat zien dat je controle hebt over je organisatie”, zegt Bart Munsters, Manager Informatievoorziening van Vesteda. Vesteda werkt met het Real Estate Management System (REMS), een soort ERP-systeem voor vastgoedbeheer. Dit ondersteunt de activiteiten voor verhuur en beheer, de facturering, de debiteuren- en crediteurenadministratie et cetera. Tot enige tijd geleden werden de gegevens uit het REMS

via twee datamarts en verschillende BI-tools gerapporteerd. Munsters: "Dat kostte veel tijd en moest beter. Je kunt het je niet permitteren om een maandrapportage pas dagen later te hebben. Sommige rapporten maakten we zelfs niet omdat het te veel werk was." De vastgoedonderneming besloot een standaard sturingsomgeving te realiseren: de Vesteda-omgeving voor Rapportage en Analyse, kortweg VERA. Daarbij koos Vesteda voor IBM Cognos. "Met IBM Cognos 8 BI bood IBM Cognos ons een uniforme omgeving met eenduidige definities, waarin we gegevens uit het REMS en andere interne en externe bronnen konden combineren. Daarbij is IBM Cognos een van de grote marktspelers. Je wordt goed ondersteund en bent verzekerd van continuïteit", aldus Munsters.

De aanpak

Als basis voor VERA bouwde Vesteda met Microsoft SQL een datawarehouse. Via dit datwarehouse werden de gegevens uit het REMS ontsloten. Munsters: "Daarna hebben we met IBM Cognos 8 BI standaard verantwoordingsrapportages ontwikkeld. Deze geven een beeld van de inkomsten en uitgaven van een woningencomplex, dus het exploitatieresultaat, maar bijvoorbeeld ook van de bezettingsgraad en het betalingsgedrag van huurders."

De rapportages worden maandelijks geactualiseerd en via een portaal ter beschikking gesteld aan gebruikers, afhankelijk van de autorisatie als platte bestanden of als kubussen. Sommige

gebruikers krijgen de rapporten nog op papier. De tweede stap van Vesteda was het ontsluiten van data uit het documentmanagementsysteem, het CRM-systeem en externe informatiebronnen zoals het CBS en marktonderzoekbureaus. "We hebben vervolgens overzichten gemaakt die dagelijks laten zien hoe onze processen verlopen. Bijvoorbeeld in hoeverre we erin slagen om een lead op te volgen, wat de conversie is of hoe we presteren ten opzichte van de markt. Gebruikers kunnen deze overzichten ad hoc opvragen via het portaal en doorklikken naar achterliggende informatie voor analyse." Ook zijn er 'fact sheets' gemaakt. Munsters: "Deze sheets brengen het hele reilen en zeilen van een woningencomplex in beeld, zoals de mutatiegraad, de bezettingsgraad, het vertrekpercentage of waarom mensen voor een woning kiezen. In een oogopslag maken ze duidelijk of er iets schort en wat dat is, bijvoorbeeld een te hoge huur of een verkeerde doelgroep." De rapportages worden door het hele bedrijf heen gebruikt: van beheer, verhuur, marketing en research tot planning, control en directie. Speciaal voor de directie zijn er maandelijks rapporten over de exploitatie en commerciële processen.

De resultaten

Vesteda proeft al enige tijd van de voordelen van VERA. Munsters: "We kunnen veel sneller verschillende verantwoordingsrapporten afleveren. Interne rapporten zetten we bijvoorbeeld in een kwart van de tijd klaar. Bovendien is het mogelijk

"We hebben nu de antwoorden op veel vragen, waarmee we op allerlei terreinen de juiste beslissingen nemen en onze concurrentiepositie versterken. We kunnen gericht sturen op basis van betere prognoses en marketing bedrijven op basis van harde cijfers."

Bart Munsters, Manager Informatievoorziening, Vesteda

gegevens uit diverse bronnen te combineren tot laagdrempelige rapporten voor allerlei gebruikers, waarmee ze zelf aan de slag kunnen voor het maken van analyses en prognoses. Via het portaal leggen we de informatie bijna fysiek op hun bureau." Behalve dat Vesteda sneller over informatie beschikt, is de betrouwbaarheid ervan hoger. "Je wordt gedwongen de discussie aan te gaan over de definitie van gegevens en werkt vanuit één bron", aldus Munsters. Met de snelle en betrouwbare informatie is Vesteda in staat betere beslissingen te nemen. "We hebben nu de antwoorden op veel vragen, waarmee we op allerlei terreinen de juiste beslissingen nemen en onze concurrentiepositie versterken. We kunnen gericht sturen op basis van betere prognoses van de exploitatieresultaten en marketing bedrijven op basis van harde cijfers", licht Munsters toe. VERA is echter nog niet uitontwikkeld. Munsters: "We gaan nog meer externe databronnen toegankelijk maken via het datawarehouse, bijvoorbeeld doelgroep- en geografische informatie voor projectontwikkeling. Verder zijn we een pool aan het opzetten van mensen die worden opgeleid in analyse met IBM Cognos. Uit die pool gaan we wisselende teams samenstellen met vertegenwoordigers van verschillende disciplines om specifieke problemen

aan te pakken. Het doel is het kritisch vermogen van onze organisatie uit te bouwen. Eerstvolgende stap is de invoering van scorecarding van IBM Cognos, om te beginnen bij onze commerciële activiteiten."

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.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Canada
3755 Riverside Drive
Ottawa, ON, Canada K1G 4K9

Produced in Canada
April 2009
All Rights Reserved.

IBM, the IBM logo and ibm.com are trademarks or registered trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both. If these and other IBM trademarked terms are marked on their first occurrence in this information with a trademark symbol (® or ™), these symbols indicate U.S. registered or common law trademarks owned by IBM at the time this information was published. Such trademarks may also be registered or common law trademarks in other countries. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Other company, product and service names may be trademarks or service marks of others.

This case study is an example of how one customer uses IBM products. There is no guarantee of comparable results.

References in this publication to IBM products or services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

Any reference in this information to non-IBM Web sites are provided for convenience only and do not in any manner serve as an endorsement of those Web sites. The materials at those Web sites are not part of the materials for this IBM product and use of those Web sites is at your own risk.