

Achmea

Overzicht

■ De uitdaging

Achmea bestaat uit verschillende divisies, elk met eigen productiesystemen. Dit zorgde voor een versnipperde informatievoorziening. De verzekeringsgroep wilde de informatievoorziening meer structureren en naar een hoger peil brengen om de bestuurbaarheid van het bedrijf te vergroten. Uitgangspunt was BI-oplossingen te ontwikkelen die met weinig aanpassingen op verschillende plekken in de organisatie zouden kunnen worden ingezet en hierover kennis en ervaring te delen.

■ De platformen

- IBM DB2
- Informatica PowerCentre

■ De oplossingen

- IBM® Cognos® Professional Services
- IBM® Cognos® 8 BI

■ De resultaten

- Sterke informatie-infrastructuur
- Snelle uitrol BI naar meerdere divisies
- Actuele en betrouwbare managementinformatie
- Resultaatgericht sturen op basis van feiten



Achmea is de grootste verzekeringsgroep in de Nederlandse markt. Achmea staat achter merken zoals Centraal Beheer Achmea, Interpolis, Zilveren Kruis Achmea, FBTO en Avéro Achmea. Gemeenschappelijke ambitie van deze 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 omzet over 2006 bedroeg 14,3 miljard euro.

“We beschikken over actuelere managementinformatie waarmee we Achmea resultaatgericht sturen, meer op basis van feiten dan op onderbuikgevoel”

*Thomas Van Der Eerden,
Programma Manager Business
Performance Management,
Achmea*

De uitdaging

Achmea is een bedrijf met een rijke fusiehistorie. Als gevolg daarvan is het IT-landschap gevarieerd: binnen de divisies van de groep wordt met veel verschillende productiesystemen gewerkt. Dit maakt een vlotte en efficiënte voorziening van managementinformatie niet eenvoudig. "Iedere afdeling heeft eigen informatie. Deze versnippering leidt vaak tot discussie over de juistheid van de cijfers", vertelt Thomas van der Eerden, Programma Manager Business Performance Management van Achmea. Om deze uitdaging het hoofd te bieden, is er begin 2007 de strategische keuze gemaakt om een stevig fundament neer te leggen voor organisatiebrede managementinformatie, gebaseerd op het IBM Cognos 8-productplatform.

Om de bestuurbaarheid van de organisatie te vergroten, is het nodig om de informatievoorziening meer te structureren en de uniformiteit beter te bewaken. Van der Eerden: "De keuze voor standaardisatie zal Achmea slagvaardiger maken. Dat is van vitaal belang in de competitieve markt waarin we ons bevinden. We willen de informatievoorziening door de hele organisatie heen naar een hoger niveau tillen. De kwaliteit, betrouwbaarheid en automatiseringsgraad verhogen en de stap zetten van managementinformatie naar Business Intelligence. Zo kunnen we gericht invulling geven aan

onze strategie." De ambitie is om BI-oplossingen te ontwikkelen die met beperkte aanpassingen op verschillende plekken in de organisatie inzetbaar zijn en hierover zo veel mogelijk kennis en ervaring uit te wisselen.

De aanpak

Als fundering voor de verbetering van de informatievoorziening zette Achmea eerst een BI Community of Practice (BICoP) op, wat in feite fungeert als een Business Intelligence Competence Center. Hierin werken BI-specialisten uit de hele organisatie samen. Voor de ontwikkeling van toepassingen koos het bedrijf voor IBM Cognos 8. Van der Eerden: "In eerste instantie hebben we met IBM Cognos een pilot gedaan bij Achmea Sociale Zekerheid, voor rapportage over campagnemanagement. In nauwe samenwerking met de verschillende afdelingen die bij dit proces betrokken zijn, heeft het BICoP rapporten ontwikkeld die wekelijks inzicht bieden in het verloop van wervingscampagnes. Dat bleek veel rust te bieden: er was minder discussie over de juistheid van de cijfers, men wist waar men aan toe was. Vervolgens hebben we gekeken of deze benadering ook elders in de business toepasbaar zou zijn en de zaak breder aangepakt. Naar aanleiding van de resultaten van de pilot hebben we een IBM DB2-datawarehouse opgezet, met daarop de ETL-software Informatica PowerCentre voor de ontsluiting van bronsystemen.

De gegevens worden uiteindelijk omgezet in relevante stuurinformatie en organisatiebreed aangeboden aan de eindgebruikers met producten uit het IBM Cognos 8-platform."

Om hergebruik van BI-rapportages mogelijk te maken, koos Achmea voor een generieke inrichting van het datawarehouse en de ontwikkeling van modules. "Wij hebben dimensies benoemd die in verschillende divisies gebruikt worden, zoals klanten, producten en processen", legt Van der Eerden uit. "De modules zijn sets van kant-en-klare rapporten die zich gemakkelijk laten aanpassen aan de behoeften van afdelingen en snel uit te rollen zijn."

Met het oog op een duurzame aanpak, besloot Achmea vanaf het begin de ondersteuning van de consultancyorganisatie van IBM Cognos in te roepen. Van der Eerden: "We willen zeker weten dat we het goed doen. De IBM Cognos-consultants hebben bij ons een expertrol. Ze zijn fulltime betrokken bij projecten, zowel bij het ontwerp als de implementatie, controleren de kwaliteit en helpen ons om de omgeving draaiende te houden."

De resultaten

De BI-aanpak van Achmea werkt. Van der Eerden: "Onze uitdaging was de rapportagemodules voor 75 procent herbruikbaar te maken. Daarin zijn we geslaagd. Zo hebben we een

module gemaakt die eindgebruikers dagelijks actueel inzicht geeft in de operationele processen: hoeveel werk er ligt, wanneer dit klaar moet zijn en of de afspraken met de klant worden nagekomen. Deze module is neergelegd in meerdere divisies en gaan we straks ook inzetten bij onze IT-afdeling. We zien daarbij dat gebruikers zonder stok achter de deur met de modules aan de slag gaan.”

De ontwikkeling van modules gaat dan ook gestaag door en er staat een scala van projecten op stapel bij verschillende divisies. Al deze projecten hebben tot doel de slagvaardigheid en prestaties van de betreffende divisies te vergroten en zullen gebruikmaken van de gerealiseerde informatie-infrastructuur. Zo zijn er ook plannen om het hoger divisie management automatisch de belangrijkste KPI's te bieden. De belangrijkste winst tot nu toe? “We beschikken over actuelere managementinformatie en hebben onze cijfers meer op orde, zodat we ons beter

aan de afspraken met onze klanten kunnen houden. En het is mogelijk resultaatgericht te sturen, meer op basis van feiten dan op onderbuikgevoel”, aldus Van der Eerden.

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