

## SELF SERVICE BI - DÈ OPLOSSING?

In deze tijd van economische druk, complexe bedrijfsprocessen en explosief groeiende beschikbare data wordt de roep om juiste en tijdige informatie steeds groter. Juiste informatie is noodzakelijk om snellere en slimmere beslissingen op te baseren. In de beginjaren van de IT-revolutie, toen Business Intelligence nog Executive Information Systems (EIS) heette, was stuurinformatie enkel beschikbaar voor het Executive management. Tegenwoordig dient iedereen die beslissingen maakt te beschikken over de laatste bedrijfsinformatie, het liefst verrijkt met alle mogelijke externe data en gefilterd op hoofdlijnen.

Deze ontwikkeling bezorgt menig IT-afdeling hoofdpijn. Zij kunnen simpelweg niet inspelen op de snel veranderende vraag van hun gebruikers. Gevolg is dat veel gebruikers kiezen voor Self Service BI, waarbij ze met moderne tooling zelf hun query's samenstellen en daarmee de door hen gewenste informatie genereren. Deze tools stellen hen in staat formele bedrijfsdata slim te combineren met bronnen van het internet, lokale Excel bestanden, lijstjes of zelfs social media. Op basis van de informatie worden vervolgens besluiten genomen, operationeel, tactisch maar ook strategisch. Maar wegen de snelheid, flexibiliteit en het gemak op tegen de gevaren?

### Self Service BI: dè oplossing?

Helaas is Self Service BI bij nadere beschouwing iets minder rooskleurig dan je op het eerste gezicht zou verwachten. In de praktijk blijkt dat de tools voor een IT'er een intuïtieve interface bevatten, die echter voor een business user niet zelden onbegrijpelijk is. Vaak is de data eenvoudig te matchen op bijvoorbeeld een personeelsnummer, maar wat als in dat ene Excel bestand alleen de namen staan van de personeelsleden? Dan blijkt het toch wel erg lastig te worden voor de business user. Technische kennis van ETL (extractie, transformatie en loading) is dan noodzakelijk en vaak bieden self service tools te weinig mogelijkheden om deze ingewikkelde materie het hoofd te bieden. Tevens lopen de business users tegen dezelfde problemen aan als de traditionele IT DWH/BI-projecten zoals vervuilde data, complexiteit van rapporten, zeer omvangrijke en complexe gegevensbestanden en verschillende definities van dezelfde data, zoals verkoopcijfers inclusief en exclusief BTW. En wat te doen bij verschillende formaten van de data, als bijvoorbeeld in het ene bestand geslacht is aangegeven met M/V en in de andere met M/F? Al snel ligt het gevaar op de loer dat de bekende appels met peren worden vergeleken en is het heilige doel van een BI-oplossing, *the single version of the truth* ver te zoeken.

# REFERENTIES

## Binck Bank

De afdeling Business Intelligence van BinckBank heeft in eigen beheer binnen een tijdsbestek van nog geen achttien maanden een zeer geavanceerd datawarehouse gebouwd. Hierbij werd gebruikgemaakt van het modelleringsconcept Data Vault en door de toepassing van Agile/Scrum en een duidelijke governance werd het proces onder controle gehouden. Info Support speelde hierbij een ondersteunende, maar cruciale rol.

## Raet

Anderhalf miljoen salarisberekeningen en een half miljoen pensioenberekeningen. Dat is het grote aantal berekeningen dat Raet elke maand uitvoert voor zijn klanten. Het bedrijf is hiermee marktleider in het HRM/payroll vakgebied. Om zijn klanten nog beter van dienst te zijn, wilde Raet een Business Intelligence (BI) module toevoegen aan de eigen HRM/payroll-oplossing Raet Online.

Aangezien het een geheel nieuwe technologie betrof, besloot Raet de ontwikkeling hiervan uit te besteden aan Info Support.

De complete klantreferenties kunt u vinden op:

[www.infosupport.com/referenties](http://www.infosupport.com/referenties)

Op de pagina hiernaast kunt u lezen welke BI-oplossing Info Support voor Stichting Benchmark GGZ heeft gerealiseerd.

*vervolg van de voorpagina*

Maar dit zijn niet de enige problemen. Hoe is het gesteld met de compliancy regels? Wie garandeert nog dat de gebouwde rapporten en analyses de juiste, volledige en actuele data bevatten? En hoe ga je om met security van rapporten en data als de business user vrij is om alle data naar eigen inzicht te combineren, te verrijken en te verspreiden? Hoe wordt de grote hoeveelheid rapporten beheersbaar gehouden? En tot slot, het data warehouse heeft zich altijd onderscheiden van andere data verzamelingen omdat het vaak jarenlange historie bevat. Hierdoor is de gebruiker niet alleen in staat om historische rapporten te reproduceren (vaak een eis vanuit audit services), maar ook om slimmere analyses uit te voeren. Dit aspect ontbreekt vaak volledig in deze context.

## Best of two worlds

Wat als we een Self Service BI oplossing eens vergelijken met een restaurant? Traditioneel wordt in de horeca het eten bereid door een gediplomeerde kok. Hij weet hoe hij de gerechten het beste op smaak kan maken, in welke verhouding kruiden toegevoegd moeten worden en hoe lang de groenten moeten koken. Na de bereiding van de maaltijd wordt het eten geserveerd zoals de klant het heeft besteld: een afgewogen combinatie van groenten, vlees en aardappelen. Terug naar de BI-omgeving: in een traditionele BI-omgeving realiseert de IT-afdeling de database. IT'ers weten precies hoe ze data moeten samenvoegen zonder iets verloren te laten gaan, ze weten een database te tunen voor optimale query response en de informatie wordt gepresenteerd zoals de klant dit heeft besteld: een zorgvuldige afgewogen combinatie van dimensies en meetwaarden, KPI's en grafieken. Echter steeds vaker zien we in de horeca een buffet opduiken: een tafel vol met kant-en-klare gerechten, bereid door de professionele kok. Echter de klant beslist zelf wat hij op zijn bord schept. Vis en vlees door elkaar? Geen probleem. Zo kan het ook in een BI-omgeving. De IT-afdeling zet de data klaar, geheel gereed en geoptimaliseerd voor gebruik en de business user gebruikt met zijn tools alleen die data die hij wil hebben in elke combinatie die maar denkbaar is.

## Conclusie

Self Service BI is here to stay. Het kan in vele gevallen zeer productief worden ingezet om snel analyses te maken of rapporten te produceren die precies datgeen weer geven wat op dat moment noodzakelijk is. Echter door gebruik te maken van de services van de IT-afdeling zijn een groot aantal eerder genoemde problemen verholpen en worden risico's beperkt. De data is betrouwbaar, geschoond, bevat de nodige historie en is snel beschikbaar. De gebruiker is niet beperkt tot het "bordje wat IT hem serveert" maar kan zelf keuzes maken uit het "data buffet". En wanneer hij iets heeft samengesteld waarmee hij volledig tevreden is bestaat nog altijd de mogelijkheid om dit "gerecht" door IT opnieuw professioneel te laten bereiden en in het standaard assortiment op te nemen. Vele tools bieden de mogelijkheid om een vanuit een self service concept te deployen naar een solide enterprise IT proof en robuust systeem. Hiermee wordt the best of two worlds gegenereerd.

## Henk Brands

Manager Business Unit Data Solutions



# STICHTING BENCHMARK GGZ

Het doel van Stichting Benchmark GGZ is de kwaliteit van de zorg in de GGZ te verbeteren door als onafhankelijke partij transparantie te bieden over de behandelresultaten. Dit wordt bereikt door het effect van de behandeling bij groepen patiënten met betrouwbare en valide meetinstrumenten te meten en uitkomsten te vergelijken met het landelijke gemiddelde (benchmarks) met behulp van webapplicatie BRaM (Benchmark Rapportage Module).

Benchmarks is het vergelijken van resultaten van één of meer zorgaanbieders of zorgaanbiederlocaties met een landelijk gemiddelde resultaat en het vergelijken van de eigen resultaten binnen verschillende onderdelen van de organisatie. Door het inzichtelijk maken van behandelresultaten kunnen zorgaanbieders onderzoeken welke verschillen er zijn in effectiviteit van behandeling tussen locaties, afdelingen of therapeuten. Zorgverzekeraars kunnen kijken naar de verschillen in effectiviteit tussen GGZ-instellingen. Uiteraard hebben SBG-benchmarks pas toegevoegde waarde, wanneer er volgens vastgestelde normeringen wordt gemeten. Daarnaast valt of staat de toegevoegde waarde met de kwaliteit van de verwerking van de gegevens. En natuurlijk is het van belang dat er zorgvuldig met de verzamelde gegevens wordt omgesprongen en de anonimiteit van geënquêteerden gewaarborgd blijft.

## Toegevoegde waarde van Info Support

Info Support helpt SBG bij het geschikt maken van de verzamelde data voor het maken van rapportages en heeft de ontwikkeling van de rapportageapplicatie voor haar rekening genomen.

De vragenlijsten die door SBG worden verzameld, worden aangeleverd in XML-formaat, die vervolgens in de applicatie worden geïmporteerd. Bij het verwerken van de data worden allerlei controles uitgevoerd. Zo worden controles op de kwaliteit van de data uitgevoerd om bij voorbeeld te controleren of de vragenlijsten goed zijn ingevuld en of de cijfers in verhouding zijn. Naast de kwaliteitscontroles worden ook controles door middel van business rules uitgevoerd. Deze business rules zorgen er voor dat de data wordt verwerkt volgens de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast worden ook noodzakelijke berekeningen middels de business rules gedaan op de "ruwe data". Wanneer de data eenmaal succesvol is geïmporteerd en alle controles zijn uitgevoerd, worden de rapportages beschikbaar gesteld via het BRaM-portaal. Gebruikers kunnen inloggen en zelf kiezen welke rapportage ze willen gebruiken.

Bij het proces is Endeavour BI ingezet, de ontwikkelstraat van Info Support, waarbinnen een verzameling van best practices uit eerdere projecten is ingebed. Info Support is bij de gehele lifecycle van de applicatie betrokken, van het opstellen van de requirements en de implementatie tot en met het beheer. Tot volle tevredenheid van de gebruikers, die BRaM vooral loven vanwege het gebruikersgemak die de applicatie biedt.

*Het gebruik van best practices en building blocks biedt snelheid & eenduidige kwaliteit*

Meer informatie over [DataVault Generator](#) en [Info Support Control Environment](#) kunt u vinden op: [www.infosupport.com/BI](http://www.infosupport.com/BI)

# PRAKTIJKCASE

SBG is het onafhankelijke benchmark instituut voor GGZ-instellingen en zorgverzekeraars in Nederland.

## GEBRUIKTE TOOLS

- **DataVault Generator:** genereert programmatuur, die het mogelijk maakt om data vanuit zijn originele structuur te transformeren naar een DataVault structuur (modelleringsmethodologie).
- **Info Support Control Environment (ISCE):** monitort het totale datatransformatieproces. Maakt het mogelijk om gedurende het verwerkingsproces de data van voor tot achter te kunnen volgen.



# VGZ SLAAP LEKKER

VGZ-APP(LICATIE) VOOR ZELFMANAGEMENT BIJ SLAAPPROBLEMEN

“Een derde van de verzuimkosten in Nederland is slaapgerelateerd. Als je daar wat aan kan doen, is dat voor veel partijen gunstig: de patiënt, zijn werkgever, de zorgsector en verzekeraars.” Aan het woord is Jorn Leistra, consultant zorgvernieuwing van Coöperatie VGZ. Hij vertelt over een applicatie van VGZ waarmee patiënten hun slaapklachten kunnen overwinnen.

Met ruim 4 miljoen verzekerden en een omzet van meer dan 10 miljard euro is VGZ een grote speler op de zorgmarkt. En altijd op zoek naar mogelijkheden om samen met klanten en zorgaanbieders de op zich goede zorg in Nederland slimmer te organiseren, zodat deze goed, toegankelijk, efficiënt en betaalbaar is.

Een goed voorbeeld hiervan is de Slaap Lekker-applicatie. Toen VGZ had besloten “iets met ‘slaap’ te gaan doen,” deden Jorn en zijn mensen eerst een behoefteonderzoek en literatuurstudie naar slaapgerelateerde problemen om duidelijk te krijgen wat er in een ‘slaap-coach’ moest zitten. Met ziekenhuizen werden gesprekken gevoerd om te weten te komen welke patiëntgegevens voor hún relevant zijn. “We wilden niet zomaar een metertje maken,” vertelt Jorn. “Daarom is bijvoorbeeld de dagboekfunctie van Slaap Lekker ontwikkeld. Gebruikers kunnen hun slaapdagboek printen en meenemen naar het ziekenhuis. Daar heeft een behandelaar wat aan.”

De ontwikkeling van de Slaap Lekker-applicatie werd verzorgd door iTouch design met hulp van Info Support, Medicinfo nam de medisch-inhoudelijke kant voor zijn rekening. Allemaal vertrouwde partijen voor VGZ (zie kader). Jorn is erg te spreken over de geleverde kwaliteit. Bovendien leverde iTouch design binnen de planning, “ondanks enige externe spanning op het project.”

Van de online Slaap Lekker-applicatie is inmiddels ook een mobiele applicatie beschikbaar. Een verschil tussen de app en de online-versie is dat deze laatste evaluatiegegevens oplevert. Op basis hiervan worden de applicatie en de app verder verbeterd. Zo zal er in de update van augustus meer interactie met de gebruiker worden ingebouwd, zoals ontspanningsoefeningen en yoga. “Niet omdat dat leuk of modern is, maar omdat daardoor de gebruiker beter omgaat met de inhoud,” aldus Jorn.

De app(licatie) is voor iedereen gratis te downloaden en gebruiken ([www.vgz.nl/slaaplekker](http://www.vgz.nl/slaaplekker)). De online-versie biedt klanten van VGZ de extra mogelijkheid om via e-mail direct contact op te nemen met een slaapconsulent van Ziekenhuis Gelderse Vallei. Andere gebruikers kunnen natuurlijk met hun Slaap Lekker-gegevens in de hand zelf gericht een deskundige benaderen.

Met Slaap Lekker en andere VGZ-app(licatie)s kunnen gebruikers allerlei gezondheidsproblemen bestrijden of voorkomen. En dat is ook goed nieuws voor hun werkgevers “die contact met Coöperatie VGZ kunnen opnemen via [slaaplekker@vgz.nl](mailto:slaaplekker@vgz.nl) als zij daar meer informatie over willen hebben,” geeft Jorn aan.

Medicinfo is in 2001 ontstaan uit een samenwerkingsverband tussen onder meer Coöperatie VGZ, CZ en thuiszorgorganisatie Thebe. De onderneming houdt zich bezig met eHealth en zorgvernieuwing: het ontwikkelt gezondheidswebsites onder label, exploiteert een medisch call centrum en ontwikkelt gezondheidsgerelateerde programma's. De digitale techniek en vormgeving, zoals websites, webapplicaties, apps en huisstijlen, is in handen van iTouch design, een joint venture van Medicinfo en Info Support. Info Support ontwikkelde voor Medicinfo het contentmanagementsysteem waarmee het de actualiteit en betrouwbaarheid van de content van de websites garandeert.

## BUSINESS INTELLIGENCE

# SLAAP LEKKER

- Intake beoordeelt levensstijl, motivatie en huidig slaapgedrag; gebruiker ziet direct waar hij de meeste winst kan behalen;
- slaapdagboek toont de vorderingen;
- opdrachten en slaaptips ondersteunen de gebruiker zijn slaapproblemen de baas te worden.

### Slaap Lekker en Business Intelligence?

Ook bij de Slaap Lekker App is het verzamelen en verwerken van gegevens de basis om te kunnen meten. Met als doel uiteraard om die gegevens te gebruiken om (slaap)problemen op te lossen. Maar het begint bij het in kaart brengen van de gegevens: ook hier geldt:

*Meten is weten!*

## COLOFON

Aan deze nieuwsbrief werkten mee: Jorn Leistra, Maarten Erenstein, Henk Brands, Hans Kunz, Oscar Zonneveld en Erika Grotens. Vragen of opmerkingen over deze nieuwsbrief? Stuur ons uw reactie via [marketing@infosupport.com](mailto:marketing@infosupport.com). Deze nieuwsbrief wordt elk kwartaal uitgebracht door Info Support.

© Info Support, Veenendaal 2012  
Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Info Support.