



Het opstarten van Business Intelligence

Van niets naar iets en nooit klaar

Eric-Jan Smit
Niels de Voer
2022-06-21

Agenda

- Inleiding
- Wat hebben we nu?
- Voorbeeld rapporten (rapport showcase 3:59)
- Uitdagingen
 - Technisch
 - Welke informatie
 - Juridisch / cultureel
 - Betrouwbaarheid / kwaliteit van de data
- Is BI alleen genoeg?
 - Applicatie Management
 - Functioneel beheer
 - Management
- Aandachtspunten

Wat is Business Intelligence? definitie

Business Intelligence is het geheel van oplossingen en technieken voor het verzamelen, opslaan en analyseren van bedrijfs-kritische data uit uiteenlopende bedrijfsplatformen.

Door het combineren en structureren van die data kan een geheel van dashboards worden opgesteld dat vaak op grafische wijze aan diverse types managers een individualiseerbaar instrument biedt om de performance van het bedrijf te monitoren binnen de relevante onderdelen waarvoor die managers verantwoordelijk zijn.

Die snelle toegang tot relevante parameters vormt het vertrekpunt voor een eventuele snelle bijsturing van bepaalde bedrijfsprocessen.

Omschrijving Zorggroep Almere

- Kerncijfers 2021

- Gezondheidscentra (18)
- Woonzorgcentra (8)
- Huisartsenpost (1)
- Centrum geriatrische revalidatie (1)
- 2.400 medewerkers
- 180.000 klanten
- Omzet 179M€
- BI afdeling(1)
 - 4 personen

Zorggroep Almere

Zorggroep Almere biedt eerstelijnszorg in gezondheidscentra, op de huisartsenpost en in thuissituaties. Wanneer het thuis niet meer lukt, kunnen mensen terecht in één van onze woonzorgcentra. We bieden zorg en behandeling in alle fasen van het leven: verloskunde, jeugdgezondheidszorg, huisarts, apotheek, wijkverpleging, fysiotherapie, geriatrische revalidatie en intramurale ouderenzorg.

Zorggroep Almere is altijd bereikbaar voor vragen over gezondheid en het inzetten van zorg en behandeling. Vaak bieden we zelf de oplossing. En als dat niet lukt, dan helpen we iemand verder in het netwerk van zorg en welzijn in Almere.

We bieden zorg en behandeling vanuit een sterke organisatie, door medewerkers die dat met aandacht en toewijding doen. Naast persoonsgebonden hulp ondersteunen we de samenleving bij het vitaal en veerkrachtig houden van de stad. Omdat gezondheid en kwaliteit van leven niet alleen gaan over het lichamelijk of geestelijk welzijn, maar ook samenhangen met zingeving, meedoen en je goed voelen in het dagelijks leven. Dat doen we door regionaal en op buurtniveau aan netwerken deel te nemen met de gemeente, welzijnsinstellingen, ggz, woningcorporaties, onderwijs, ziekenhuis en zorgverzekeraars.

Wanneer begonnen met BI?

- Augustus 2020 besloten een nieuw BI team op te richten
- Roadmap opgesteld
- Duidelijke afspraken gemaakt over budgetten / investeringen
 - Hardware
 - Software
 - Personeel **OPLEIDINGEN**
- Vacatures gesteld
 - Schaap met 5 poten is niet te vinden of onbetaalbaar
 - Belofte trainings budget is **goede secundaire voorwaarde**
 - Zéér snel schakelen is essentieel
 - Telefoonnummer vacature-houder in vacaturetekst!
 - Tevens een snelle voorselectie mogelijk
 - Binnen 6 weken ingevuld! (1x intern, 1x extern)

Wat hebben we nu: team

Team Business Intelligence

Beschrijving van het Team (IZA)



Michael Kloosterboer
(Data Analist)



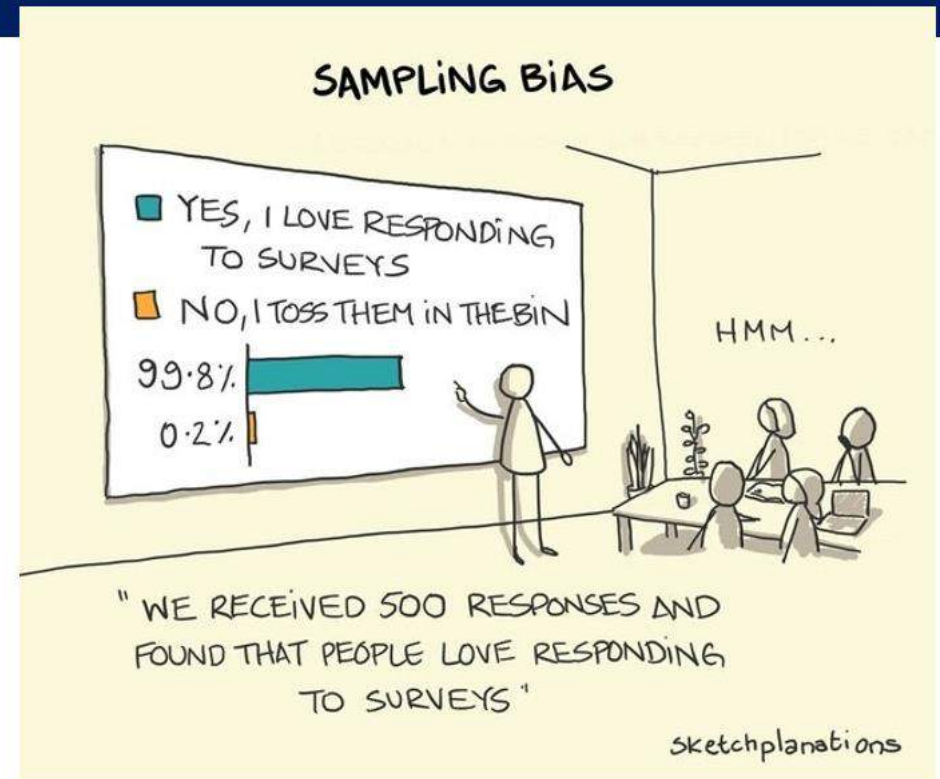
Niels de Voer (Reha)



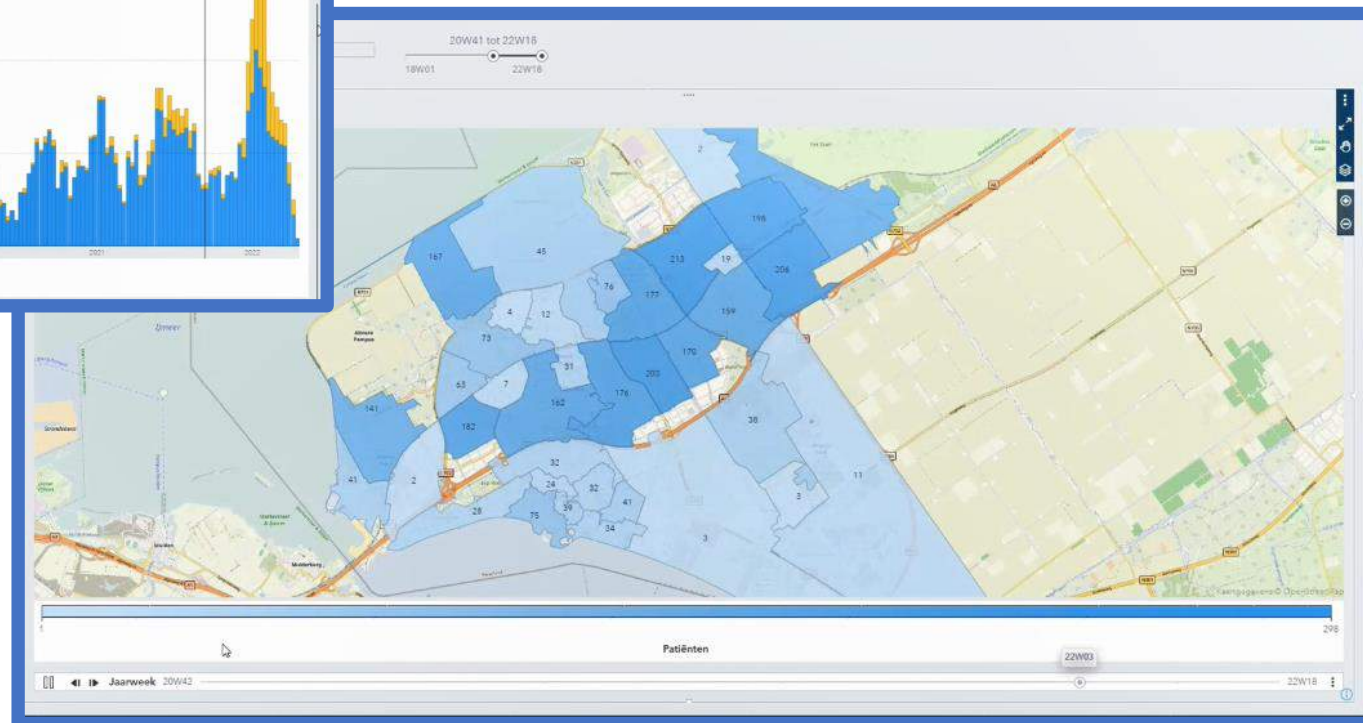
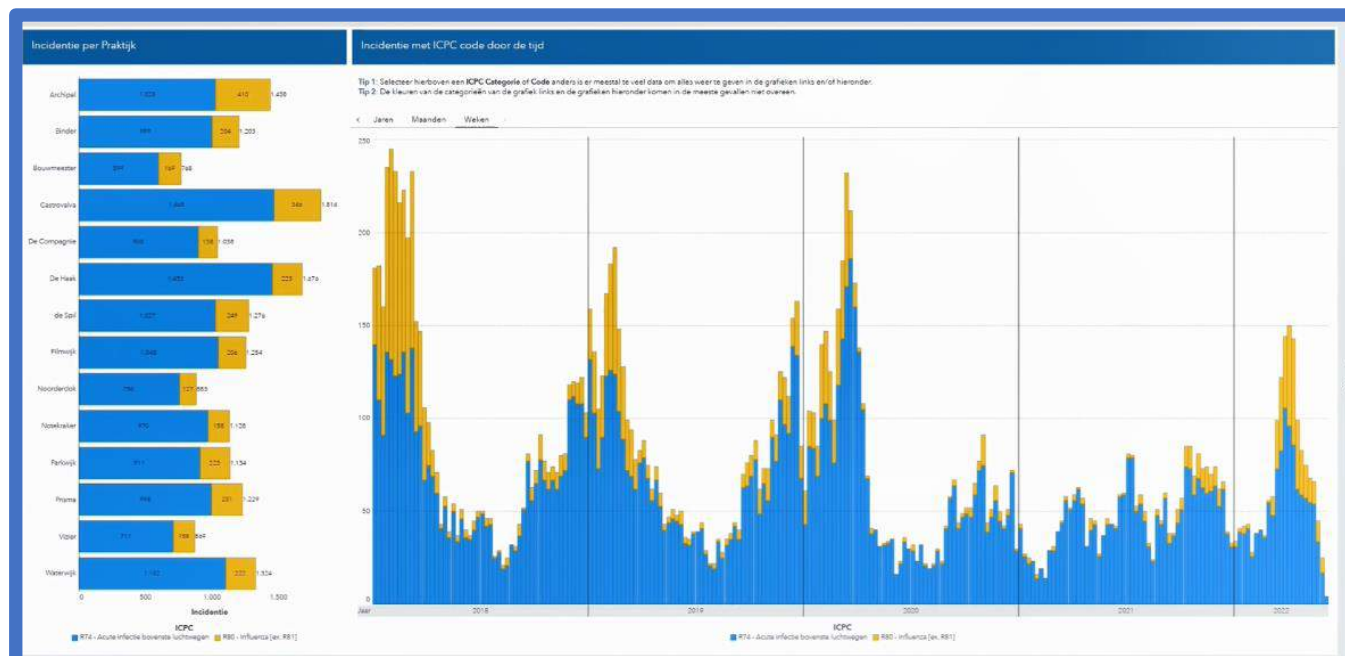
Fabian van Horn (Data Engineer)



Eric-Jan Smit (Manager BI)



Voorbeeld rapporten (rapport showcase 3:59)

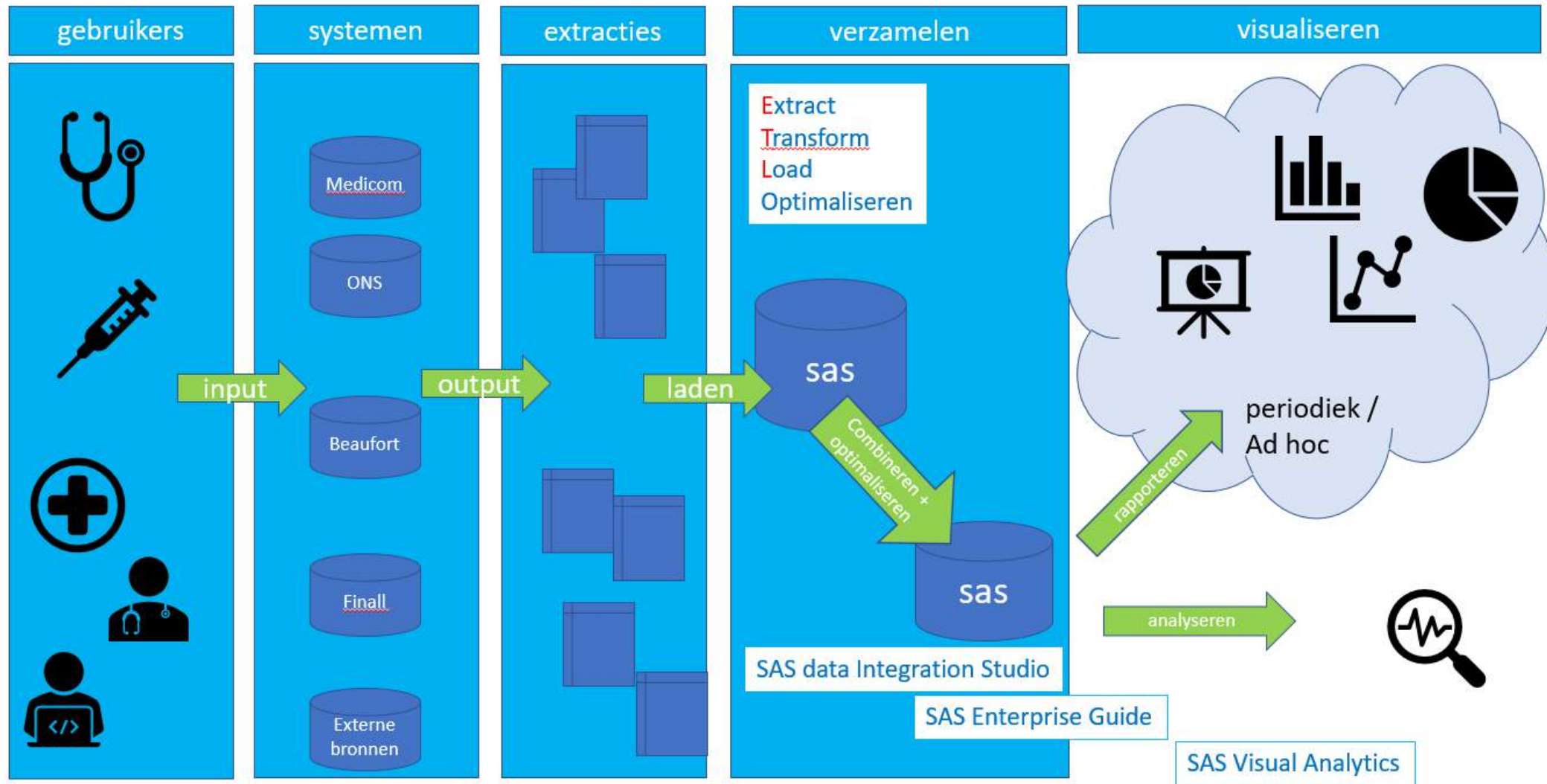


Showcase rapport

Wat hebben we nu: techniek 1

- Gescheiden ontwikkel- en productie omgeving
- ETL machine
 - Extract
 - Transform
 - load
- Analytics machine
 - rapportages
 - Visualisaties
 - Web-interface voor distributie
- Authenticatie en autorisatie op basis van LDAP
 - Single sign on

Wat hebben we nu: techniek 2



Uitdagingen Technisch / personeel

- Technisch
 - Complex
 - Goede samenwerking met ICT en externe leveranciers
 - Afspraken over data uitwisseling
 - Contractueel vastleggen (SLA)
- Personeel
 - Wat voor mensen heb je nodig
 - De wil om te leren is belangrijker dan het bezitten van kennis
 - Focus op procesverbetering
 - Breder kijken dan alleen BI
 - Waar komt de data vandaan
 - Hoe ziet het applicatie landschap eruit
 - Kan dit beter?

Uitdagingen welke informatie

- Besteed (te) veel tijd aan de definitie van het rapport en databron
 - Wat proberen we op te lossen?
 - Hoe gaat het rapport er uit zien
- Maak iemand van de business verantwoordelijk voor
 - Definities
 - Testen
 - accepteren
- Formaliseer de communicatie stroom (ticket system)
 - Opdrachtoomschrijving
 - Bevestiging
 - Verzoek tot test
 - Akkoord publicatie
 - Bevestiging live

Uitdagingen wetgeving Juridisch / cultureel

- Juridisch
 - AVG
 - Mededinging / ACM
 - Zeker in geval van (regionale) samenwerking
- Cultureel
 - Data volwassenheid
 - zit het registreren en gebruiken van data in het DNA medewerkers en management?
 - Onderdeel van
 - Dagelijks werk
 - besluitvorming
 - Gebruik van de systemen
 - Door de verschillende organisatie onderdelen

Uitdagingen kwaliteit van de data

- Betrouwbaarheid / kwaliteit van de data bronsystemen is essentieel
 - Verhul dit nooit in je BI system
 - Geen toekomstbestendige oplossing
 - Los fouten op in de bronsystemen!
 - Spreek de gebruikers van de bronsystemen hierop aan

Is BI opzetten genoeg?

- BI heeft een sterke Relatie met:
 - applicatie management
 - Je hebt de kennis en hulp van AM nodig om de juiste data te vinden
 - Functioneel beheer
 - Wanneer komen er wijzigingen, nieuwe releases aan
 - Wat heeft dit voor invloed op de ETL
- Management
 - Worden de rapportages van de BI afdeling bindend verklaard?
 - Zo niet, dan ontstaat wildgroei van eigen rapport versies
 - Discussies over de verschillen tussen deze versies

aandachtspunten

- Kijk niet alleen naar kosten licenties
 - Een betrouwbare beschikbare leverancier is heel belangrijk
- Denk generiek, denk in bronnen en rapporten
 - Bronnen bevatten de data
 - Rapporten het inzicht / visualisaties
 - Gebruik generieke bronnen
 - Doel:
 - Zo min mogelijk maar inhoudelijk goede bronnen
 - Leveren data voor de juiste hoeveelheid rapporten
- Wees serieus over Governance

Vragen

