



SENTERNOVEM OVER SAP BI: **BETER, sneller, vriendelijker**

... Jeroen Beltman en Jielis Ende

INTERVIEW Djoekie Klein • **TEKST** Maarten Reith • **FOTOGRAFIE** Manon Pulles

'Omdat we een overheidsorganisatie zijn die onder andere financiële steun, advies en kennis verstrekt, is het cruciaal dat we met heel betrouwbare gegevens werken. Excel was ons managementinformatiesysteem en bovendien onze Business Intelligence oplossing, maar dat was niet betrouwbaar genoeg.' Jielis Ende, Financial Controller afdeling Finance, Planning en Control bij SenterNovem vertelt over de ervaringen met de ontwikkeling van het centrale datawarehouse IRIS samen met BO-expertiseleverancier Ensior, met als doel betrouwbare, tijdige en volledige rapportages. 'Doe geen big bang!'

Aanleiding voor IRIS was het ontbreken van eenduidige, betrouwbare rapportages. Voor SenterNovem zijn vijf niveaus relevant: de drie sectoren (divisies) of aandachtsgebieden, de taakvelden, de opdrachtteams, het opdrachtniveau en de staffuncties. De gebruiker wil op het laagste niveau gedetailleerde informatie kunnen zien. 'Onze KPI's zijn onder andere declarabiliteit en productiviteit', licht Ende, projectleider van het BI-project IRIS (Integrale Rapportage en Informatiesysteem SenterNovem), toe. 'We zijn een urenfabriek, dus informatie over het aantal bestede en productieve uren is enorm belangrijk voor ons. Voor hoeveel procent is iemand declarabel? Iedereen moet zijn uren verantwoorden in SAP. En dat moet goed gebeuren, want als je tienduizend uren mist, is dat een berg omzet.'

LASTIGER DAN GEDACHT

'We kozen in 2005 in eerste instantie voor een snelle oplossing: een datawarehouse (DW) bouwen en dan meteen live. Maar het werd uiteindelijk een langetermijnproject', vervolgt Ende, die ook op de SAP World Tour in oktober in Rotterdam over IRIS sprak.

'In november 2005 is de DW-projectgroep gestart, in oktober 2006 was het functioneel ontwerp klaar en daarna hebben we tot eind 2007 aangemodderd. Want het op elkaar laten aansluiten van onze diverse bronsystemen, met name SAP, Exact, 20/20 Vision, bleek veel ingewikkelder dan gedacht. Vooral SAP was erg lastig, met zijn vele afhankelijkheden en tabellen. SenterNovem gebruikt SAP met name voor tijdverantwoording, HRM-administratie (personeel, verzuim- en verlofregistratie) en een stukje verantwoording van het beleid.' Omdat de ontwikkelaar een periode afwezig was, kwam Ensior binnen, specialist in Business Intelligence. Met veel zweten en een andere aanpak is het project relatief snel vlot getrokken. Ensior ging aan de slag met Business Objects Data Integrator die de data uit de diverse bronsystemen onttrekt en aan elkaar knoopt. Dit is de ETL (Extractie, Transformatie en Loading). Mei 2008 ging IRIS live. De rapporten zijn gebouwd in Crystal Reports en worden getoond via een portal, Business Objects Infoview. Gebruikers kunnen zelf rapportages maken of aanvragen via Business Objects Web-Intelligence (ook wel web-i genoemd).

TERUGSCHRIJFFUNCTIE

Voordelen van IRIS die Ende noemt, zijn transparantie en frequentie. Ende: 'Nu is desgewenst dagelijks informatie beschikbaar tot op het laagste niveau (uren per medewerker of financiële mutatie). Met minder fouten, want er is minder laagwaardige datatransformatie. En het genereren van rapporten gaat veel sneller. Zo heeft HRM haar rapportages nu in een druk op de knop klaar, terwijl ze daar voorheen dagen mee bezig was. Ten slotte is er de gebruiksvriendelijkheid. De gebruikers hebben het gevoel dat alles automatisch gaat, via één ingang. De tips&tricks zijn eigenlijk overbodig, want alles is heel duidelijk.'

En dan is er nog de terugschrijffunctie, vanaf afgelopen september beschikbaar. Daarmee heeft SenterNovem wereldwijd de primeur, het is nu de eerste en enige organisatie die met deze oplossing werkt. Jeroen Beltman, Business Intelligence consultant bij Ensior: 'SAP had die mogelijkheid op de eigen website gemeld, maar niemand wist hoe. Daar zijn we zelf achtergekomen. Wijzigingen in bijvoorbeeld de eindejaarsverwachting en toelichtingen kunnen rechtstreeks in de rapportages worden gezet en teruggeschreven. Er is

nog niet gemeten hoeveel tijdswinst dit de organisatie oplevert, maar het heeft gigantische voordelen.'

BETREK GEBRUIKERS

Gevraagd naar de 'lessons learned' zegt Ende als eerste: 'Betrek medewerkers vanaf het eerste uur bij BI-projecten. Doe geen big bang! IRIS was in het begin onbekend en de acceptatiegraad was laag, mede door de foutjes die erin zaten. Dat kwam vooral doordat, zo bleek pas na ingebruikname, niet alle gegevens in de bronsystemen klopten. In een jaar echter is de kwaliteit van het systeem met sprongen vooruitgegaan. Daarnaast waren de rapporten volgens de gebruikers onvolledig. Maar we hadden alleen zaken weggelaten die voor de bedrijfsvoering niet essentieel waren. Vanuit gebruikersperspectief was dat echter een minpunt, ook al kunnen medewerkers nu meer informatie uit de rapportages halen. Verder heeft het steeds maar schuiven in de planning van de oplevering van IRIS mensen sceptisch gemaakt. Het nieuwe systeem zal er nooit komen, zo werd gedacht. Communicatie en laten participeren, bijvoorbeeld met klankbordpanels, is op dergelijke zaken het antwoord. Met onder andere een roadshow, cursussen en via e-mail hebben we het gebruik intern gepromoot. Van de circa driehonderd potentiële gebruikers, gebruikt nu meer dan zestig procent echt de rapportagemogelijkheden.'

Beltman vult aan: 'Het is inderdaad van groot belang de gebruiker bij het ontwikkelen van rapporten te betrekken. Het bij elkaar zetten van een gebruiker en ontwikkelaar is wellicht niet heel erg gebruikelijk, maar heeft bij SenterNovem enorm veel tijd bespaard. De HR-rapportages, zeer ingewikkeld, hebben we binnen enkele dagen in elkaar kunnen zetten omdat de gebruiker er letterlijk naast zat. Ook de layout van de toelichting terugschrijffunctionaliteit is met de gebruiker erbij ontwikkeld. Indien men dit niet doet, zal een ontwikkelaar aannames maken en krijgt de gebruiker vaak niet het gewenste resultaat. Dit resulteert erin dat de ontwikkelaar weer verbeteringen kan aanbrengen, de gebruiker nog steeds niet het gewenste resultaat krijgt en men in een zeer inefficiënte cirkel belandt. Verder merkten we dat het formuleren van een definitiebibliotheek lastig kan zijn, terwijl dat bij een BI-project heel belangrijk is. Hoe definieer je precies 'ziekterverzuim'? Na een jaar hebben we die bibliotheek pas echt goed op orde.'

Nog een les die Ende noemt is dat het project, ondanks het uitlopen van de planning, soms wat te snel ging: 'Te veel onderdelen zijn tegelijk aangepakt, terwijl het beter geweest zou zijn steeds een onderdeel helemaal af te ronden alvorens door te gaan naar de volgende.'

In 2010 gaat SenterNovem fuseren met OCNL (Octrooi centrum Nederland) en EVD, beiden ook agentschap van het ministerie van EZ. De nieuwe organisatie groeit naar ongeveer 2500 medewerkers. IRIS heeft daar de toekomst. Ende: 'SenterNovem is de enige met een centraal datawarehouse, dus het was geen discussie dat we met IRIS doorgaan.' ●



SENTERNOVEM

SenterNovem is een agentschap van het Ministerie van Economische Zaken. De organisatie stimuleert, in opdracht van de Rijksoverheid, duurzame economische groei door een brug te slaan tussen markt en overheid, nationaal en internationaal. Bedrijven, kennisinstellingen en overheden kunnen bij SenterNovem terecht voor advies, kennis en financiële ondersteuning. Namens de overheden voert de organisatie een groot aantal (>350) regelingen en programma's uit op de gebieden: innovatie, energie en klimaat en milieu en leefomgeving. Voorbeelden zijn regelingen op het vlak van het nieuwe rijden (Doeks uit Hasselt), roetfilters, HR-ketels, HR+-glas, zonneboilers, CO2-reductie.

SenterNovem is een low profile organisatie, werkt voor overheidsorganisaties en is daarom vooral alleen onder subsidieaanvragers bekend. Eind 2008 telde het agentschap ongeveer 1840 medewerkers (1.626 fte), haalde dat jaar een omzet van € 139,3 miljoen en was het verantwoordelijk voor de besteding van € 2,4 miljard beleidsgeld.