

ENSIOR VOOR GEMEENTE UTRECHT

Effectiever beleid door beter inzicht in prestaties

Gemeentebrede dashboardoplossing zorgt voor efficiënte sturing



ensior

GEMEENTE UTRECHT CASE STUDY

De Gemeente Utrecht is bezig met een flinke efficiëntieslag. Als onderdeel daarvan wil de organisatie optimaal gebruik maken van de aanwezige informatie. Directeuren en afdelingsmanagers moeten op elk willekeurig moment kunnen toetsen of alle processen optimaal verlopen, om zo het beleid continu te kunnen bijstellen. Ensior werd aangetrokken om een gemeentebreed inzetbaar managementdashboard te ontwikkelen dat van informatie stuurinformatie maakt.

DE UITDAGING VAN GEMEENTE UTRECHT

Voorheen kende de Gemeente Utrecht maar één controle-moment: het eind van het jaar. Alleen dan kon bekeken worden of budgetten niet waren overschreden en of targets wel waren gehaald. In de huidige tijd, die vraagt om efficiëntie en kostenbesparing, kun je niet langer met zo'n systeem volstaan. Er was behoefte aan een dashboardoplossing die op elk gewenst moment de juiste stuurinformatie levert en daarmee de mogelijkheid biedt direct in te grijpen op budget, bezetting en doelstellingen.

“De Gemeente Utrecht loopt in gemeenteland voorop bij de toepassing van BI. Dat onze eerste schreden meteen zo succesvol zijn is mede te danken aan Ensior. De gemeente kan nu echt werk maken van efficiëntieverbetering en optimale dienstverlening. En, niet onbelangrijk: Ensior is een prettig bedrijf om mee te werken.”

- Harrie Jansen, Teamcoördinator Dienst Ondersteuning Servicecentrum Informatievoorzieningen, Gemeente Utrecht

DE AANPAK VAN ENSIOR

Uit de door Gemeente Utrecht uitgeschreven tender bleek dat Ensior als echte BI-specialist de beste papieren had om de beoogde oplossing te ontwikkelen. Voor de ETL-dataflows, rapportages en dashboards besloot de gemeente SAP BusinessObjects in te zetten, vooral ook omdat dit platform als geen ander met verschillende brondatabases om weet te gaan. Dat is in een diverse omgeving als de Gemeente

Utrecht van groot belang. Er zijn weinig andere omgevingen waarin zo'n grote verscheidenheid aan informatie uit zoveel verschillende bronnen aanwezig is. De kunst is die op één plek bij elkaar te brengen en te ontsluiten, op een manier die elke gebruiker precies de informatie biedt die voor hem van belang is.

HET RESULTAAT

Alle informatie komt samen in een managementdashboard dat uit verschillende lagen bestaat. Directeuren van diensten kunnen op macroniveau bekijken of elke afdeling goed presteert; afdelingshoofden op hun beurt kunnen precies zien wat er binnen de afdeling goed gaat en wat de redenen zijn voor eventuele bottlenecks. Hierbij wordt getoetst op 11 afzonderlijke Kwantitatieve Prestatie Indicatoren. Bijvoorbeeld: Zijn brieven aan burgers op tijd verstuurd en zo niet, aan wie of wat ligt dat? Is de wachttijd aan de telefoon voor klanten niet te lang? En hoe zit het met het budget voor externe inhuur: houdt elke afdeling zich eraan? Blijft het ziekteverzuim binnen de perken? Zo biedt het dashboard directeuren en afdelingshoofden een krachtig middel om de gezondheid van de organisatie in de gaten te houden. Bovendien is het managementdashboard uitstekend bruikbaar als hulpmiddel bij boardmeetings. Kortom, de gemeente beschikt nu over de tools om efficiënt en effectief op cijfers te kunnen sturen.

OVER ENSIOR Ensior is de specialist in Business Intelligence (BI) met al bijna tien jaar een zeer indrukwekkende staat van dienst. Ensior, afgeleid van het engelse woord ensure, geeft organisaties grip op processen en laat hen tijdig over de juiste informatie beschikken. Door de inzet van bewezen BI-technologie en onze kennis van bedrijfsprocessen zetten wij onze klanten op voorsprong. Ensior's commitment aan kwaliteit en onze pragmatische aanpak hebben geleid tot onze succesvolle reputatie in de verschillende marktsectoren waarin we werkzaam zijn. Onze hooggekwalificeerde professionals zorgen voor een efficiënte en betrouwbare dienstverlening. Ensior: Making Business Intelligence Work

ENSIOR B.V.
Hoofdstraat 91
3971 KE Driebergen
Nederland
Tel: +31 (0) 30 630 1052
www.ensior.com



ensior