

Afstudeerverslag

“Optimalisatie Business Intelligence platform”



Auteur:	Ruthson Zimmerman
Datum:	15 mei 2012
Versie:	1.0

“Optimalisatie Business Intelligence platform”

Afstudeerperiode 28 november – 30 april

Student Ruthson Zimmerman
210849

Afstudeerbedrijf Achmea
Spoorlaan 298
5017 JZ Tilburg



Bedrijfsbegeleiders Gijsbert Karens
Theo van Soelen

Onderwijsinstelling Fontys Hogescholen
Rachelsmolen 1
5612 MA Eindhoven



Opleiding ICT & Business

1^e assessor Ine Verhees

2^e assessor Erdiñç Saçan

Documenthistorie

Revisies

Versie	Status	Datum	Wijzigingen
0.1	concept	19-01-12	Aanmaak document
0.2	concept	24-04-12	feedback Julisza Zimmerman verwerkt
0.3	concept	27-04-12	Feedback Rob van Pelt, Ken Abrahams en Jonathan Fransisca verwerkt
0.4	Concept	4-05-12	Feedback Gijsbert Karens verwerkt
1.0	Final	15-05-12	Feedback Erdiñ Saçan verwerkt

Goedkeuring

Dit document behoeft de volgende goedkeuringen:

Versie	Datum goedkeuring	Naam	Functie
0.4	01-05-12	Gijsbert Karens	Manager Data management & Design authority

Distributie

Dit document is verstuurd aan:

Versie	Datum verzending	Naam	Functie
0.1	23-4-12	Julisza Zimmerman	Student Personeel & Arbeid Avans Hogescholen
0.2	25-4-12	Rob van Pelt	Dispatcher/ SPOC Vodafone Operations at Ericsson
0.2	25-4-12	Ken Abrahams	Senior Operational Development Manager at Ericsson
0.2	25-4-12	Jonathan Fransisca	Student Interieur adviseur / manager wonen
0.3	27-4-12	Gijsbert Karens	Manager Data management & Design authority
0.3	27-4-12	Erdiñ Saçan	Docent Fontys Hogescholen

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeerverslag opgesteld door Ruthson Zimmerman in samenspraak met Achmea en Fontys Hogescholen. Het betreft een afstudeerverslag voor mijn afstudeerproject betreffende de optimalisatie van het Business Intelligence platform.

De onderzoeksvraag die tijdens het afstudeeronderzoek centraal stond was:

"Hoe kan Achmea uniform rapporteren over de gehele keten heen?"

Dit document is het eindproduct voor de opleiding Business & ICT die ik heb gevolgd aan Fontys Hogescholen te Eindhoven. Ik zal de gekozen oplossingen en methoden toelichten en daaropvolgend zal er een advies geformuleerd worden voor de stagebiedende organisatie.

In dit voorwoord wil ik graag de gelegenheid nemen om de heer Gijsbert Karens en Theo van Soelen hartelijk te bedanken voor het afstudeeronderzoek bij Achmea en voor de begeleiding gedurende mijn afstudeerperiode. Tevens wil ik alle medewerkers van de afdeling CC BI en de afdelingen daarbuiten, die aan het onderzoek hebben meegewerkt bedanken voor de tijd en energie die ze hierin hebben geïnvesteerd.

Daarnaast gaat mijn dank uit naar de volgende persoon voor de begeleiding vanuit school:

Dhr. Erdiñ Saçan	(Begeleider Fontys Hogescholen)
Mevr. Jolanda Liegeois	(Studieloopbaan begeleidster)

Als laatste wil ik van dit moment gebruik maken om mijn vrouw en familie te bedanken voor hun steun en vertrouwen in mij gedurende mijn gehele schoolcarrière.

Ruthson Zimmerman
Juni 2012

Inhoudsopgave

1. Inleiding	9
1.1 Achtergrond	9
1.2 Leeswijzer	10
2. Achmea	11
2.1 Achmea, de organisatie	11
2.2 Missie, visie en strategie	12
2.2.1 Missie	12
2.2.2 Visie	12
2.2.3 Strategie	12
2.3 Het Competence Center Business Intelligence	13
3. De opdracht	14
3.1 Beginsituatie	14
3.2 Doel van het project	15
3.3 Opdrachtschrijving	16
3.4 Projectaanpak	16
3.4.1 Diagnosefase:	17
3.4.2 Therapiefase:	17
3.4.3 Implementatiefase:	17
4. Diagnosefase	19
4.1 Vooronderzoek	19
4.2 PID	19
4.3 Objectverkenning	19
4.4 Naderonderzoek	19
4.5 IST situatie	19
4.6 Enquête:	19
4.6.1 Resultaten enquête	20
4.6.2 Interviews	20
4.6.3 Verschillende uitspraken	20
4.7 Conclusie IST situatie	20
4.8 SOLL situatie	21
5. Therapiefase	22
5.1 Migratiemethoden	22
5.2 Voor – en nadelen migratiemethoden	23
5.3 Advies over de migratie van applicaties	24
5.4 Probleemstelling:	24
5.5 Doelstellingen:	24
5.6 Implementatiefase	24
6. Conclusie & aanbeveling	25
7. Evaluatie	26
Literatuurlijst	28
Bijlagen	29

Samenvatting

Achmea is een grote divisieorganisatie met verschillende locaties in Nederland. De stagiair voert zijn opdracht uit voor de afdeling Design Authority bij het Competence Center Business Intelligence. De afdeling zelf bestaat weer uit zes teams, Werkorder Regie, Applicatie Beheer, Data Management, Analytics, Reporting en ETL. De meeste voorbeelden die zijn gebruikt in het verslag zijn dan ook gebaseerd op het Competence Center en deze afdelingen.

Binnen Achmea wordt er gebruik gemaakt van verschillende tools voor het Extraheren, Transformeren en Laden (ETL) van data. Achmea Architectuur heeft echter doelarchitectuur gedefinieerd, en het is essentieel dat de beweging richting deze doelarchitectuur wordt ingezet door de verschillende projecten.

Op dit moment zijn er teveel knelpunten die rechtstreek voortvloeien uit het oneigenlijk gebruik van SAS. Een van de belangrijkste knelpunten is dat er geen formeel change management en versiebeheer ingericht is voor de doorkoppeling van basisgegevens vanuit de verschillende bronnen tot aan de actuariële omgeving. Dit heeft als gevolg dat er meerdere audit issues op verschillende Business Intelligence applicaties optreden.

De opdracht is opgebouwd uit drie onderwerpen: het in kaart brengen van het SAS BI applicatielandschap, het formuleren van een transitiescenario en het geven van een advies betreffende de migratie van applicaties. Het project is aangepakt aan de hand van de V2-methode voor verbetertrajecten. Deze methode bestaat uit drie fasen: onderzoek-, advies- en veranderfase. Door deze fasen kan het project gestructureerd worden uitgevoerd en daarom is gekozen voor deze methode.

De onderzoeksfase heeft geresulteerd in een huidige situatie (IST) welke een helder beeld schetst van de geïdentificeerde knelpunten zowel binnen Achmea als het CC BI. De gewenste situatie (SOLL) beschrijft een aantal doelstellingen die men beoogt te realiseren aan het eind van dit project. Deze doelstellingen zijn afgezet tegen de verschillende oplossingsideeën, en aan de hand van een score per knelpunt zijn er twee knelpunten aangewezen als meest passend voor de organisatie. Een vijftal migratiemethoden zijn onderling vergeleken, en aan de hand van input uit het onderzoek is er een overweging gemaakt. Er is gekozen oplossing 2 en 5 te hanteren voor deze optimalisatie en migratiemethode 1 voor de SAS Business Intelligence applicatie Alles In Één Polis.

De conclusies die hieruit voortvloeien zijn: door het toepassen van de twee geadviseerde oplossingsideeën zal het CC BI in staat zijn om het oneigenlijk gebruik van SAS tegen te gaan. Door migratiemethode 1 als route te gebruiken die gevolgd wordt voor de migratie van de applicatie Alles in Één polis maar ook een dergelijke aanpak te gebruiken voor de resterende Business Intelligence applicaties waar SAS oneigenlijk wordt ingezet, zullen de knelpunten opgelost worden die geïdentificeerd zijn binnen zowel Achmea als het Competence Center Business Intelligence. Ten slotte zullen de doelstellingen die geformuleerd zijn door het management gerealiseerd worden.

Het advies luidt om de applicaties waar SAS oneigenlijk wordt ingezet te migreren naar de doelomgeving, aan de hand van één van de vijf scenario's zoals deze omschreven staan in dit document. Voor de migratie van de applicatie Alles In Één Polis is een transitiescenario geformuleerd.

Summary

Achmea is a large division organization with various locations throughout the Netherlands. The intern conducts his research for the department Design authority at the Competence Center Business Intelligence. The department itself is further divided into six teams, Work Order Director, Application Management, Data Management, Analytics, Reporting and ETL. Most of the examples used in the report are based on the Competence Center and these departments.

Achmea uses several tools to Extract, Transform and Load (ETL) data. Achmea Architecture however, defined target architecture, and it is essential that the business follows the line that was formulated by Achmea Architecture.

In the current situation there are too many bottlenecks that result from the improper use of SAS. One of the main problems is that there is no formal change management and revision control for the coupling of basic information from various sources to the actuarial environment. This has the consequence that several audit issues in various business intelligence applications occur.

The assignment consists of three topics:

- The mapping of the SAS BI application landscape;
- The formulation of a transition scenario;
- Provide guidance on the migration of applications.

The project is based on the V2 method for improvement. This method consists of three phases: research, advice and change phase. Because of these phases, the project can be carried out structured and therefore this method is been chosen for this project.

The research has resulted in the current situation (IST), which provides a clear picture of the bottlenecks identified within Achmea and CC BI. The desired situation (SOLL), describes a number of objectives that the researcher seeks to achieve at the end of this project.

These objectives have been plotted against the various solutions, and, based on a score for each bottleneck, there are two solutions identified as the most suitable for the organization. Five migration methods are compared, and based on input from the research, a consideration is made:

Solutions two and five are the most suitable for this optimisation and migration method. One is the most suitable for the SAS Business Intelligence Application Alles In Één Polis.

The resulting conclusions are:

- By using the two recommended solution ideas, CC BI will be able to prevent the improper use of the SAS platform.
- By using migration method one as a route for the migration of the application Alles In Één Polis but also as a pilot to use for the remaining business intelligence applications where SAS is improperly used, the problems that has been identified within both Achmea as the Business Intelligence Competence Centre will be solved.

As a result the objectives formulated by the management will be realized.

The final recommendation is to migrate the applications where SAS is used improperly, based on one of the five transition scenarios formulated in this document. For the migration of the Business Intelligence application, Alles In Één Polis a transition scenario has been formulated.

Verklarende woordenlijst

Achmea Architectuur:

Beschrijft de samenhangende structuur van de informatievoorziening, de daarmee te ondersteunen bedrijfsomgeving en de benodigde technische componenten.

Analytics:

Ontwikkelen van aanbevelingen op basis van inzichten verkregen door de toepassing van statistische modellen. Een afdeling binnen het CC BI

Audit issue:

Verbeterpunten die worden geïdentificeerd naar aanleiding van een audit.

Business Intelligence:

Business intelligence (BI) staat voor het verzamelen van informatie binnen de eigen handelsactiviteit. Het kan omschreven worden als het proces van gegevens omzetten in informatie, dat vervolgens zou moeten leiden tot kennis en aanzetten tot adequate actie.

CC BI:

Competence Center Business Intelligence (CC BI). Een groot overkoepelende afdeling binnen Achmea.

ETL:

Extract Transform Load (ETL) Omvat het gebied van het ontladen van data (de bron), het zuiveren en bewerken van oude data tot nieuwe en het laden van de nieuwe gegevens (het doel).

IST:

De IST-situatie kan worden vertaald als de huidige situatie binnen een organisatie.

Oneigenlijk:

Voor iets anders dan waar het voor bedoeld is.

Powercenter:

Powercenter is een software die (binnen Achmea) gebruikt wordt voor het ETL proces.

Reporting:

Reporting is verantwoordelijk voor het opstellen, analyseren en presenteren van data die de successen en verbeterpunten van een organisatie weergeven. Een afdeling binnen het CC BI.

SAS:

Statistical Analysis Software (SAS) is een software die gebruikt wordt (binnen Achmea) voor analytische doeleinden.

Scheduling:

Verwijzing naar een manier waarop ETL processen worden geagendeerd, onderling maar ook ten opzichte van transactie processen.

SOLL:

De SOLL-situatie kan worden vertaald als de gewenste situatie binnen een organisatie.

Transitiescenario:

Overgang van de huidige naar de doelomgeving.

1. Inleiding

Dit is het afstudeerverslag dat onderdeel uitmaakt van het project:

“Optimalisatie van het Business Intelligence platform”.

Ter afsluiting van de opleiding ICT & Business gevolgd te Fontys Hogescholen wordt er een afstudeerstage doorlopen als laatste toetsing van de kennis die is opgedaan tijdens de opleiding. Dit afstudeerverslag is primair geschreven voor de afstudeerbegeleiders. Het doel van dit afstudeerverslag is om de afstudeerbegeleiders voldoende inzicht te verschaffen in:

- de werkwijze waarop de producten tot stand zijn gekomen;
- de tussentijds opgeleverde producten;
- eventuele valkuilen, en hoe deze zijn opgelost.

De opdracht was een onderzoeksopdracht, waarbij de nadruk lag op het in kaart brengen van het oneigenlijk gebruik van SAS binnen Achmea. De hoofdvraag *“hoe kan Achmea uniform rapporteren over de gehele keten heen”* zou beantwoord worden door het formuleren van transitiescenario's en het in kaart brengen van het oneigenlijk gebruik.

In dit document staan de initiële opdrachtomschrijving, de methode waarop deze is uitgevoerd, het proces dat is doorlopen en de uiteindelijk behaalde resultaten beschreven. Het onderzoek naar het oneigenlijk gebruik van SAS en het in kaart brengen van de SAS Business Intelligence applicatielandschap was uitdagend, leerzaam en vooral interessant. Door de omvang van de organisatie, was communicatie met meerdere afdelingen/divisies vereist. De grootste uitdaging was om al de informatie die is verzameld, te verwerken tot een leesbaar en vooral begrijpelijk geheel.

1.1 Achtergrond

Vanuit Achmea (het Competence Center Business Intelligence) was de volgende beschrijving voor de afstudeeropdracht geformuleerd:

“Bepaal grootte van etl, scheduling, rapporten en analytische componenten in alle sas applicaties op het sas bi platform en schets transitie scenarios naar etl, scheduling en rapport doelomgevingen”.

Zoals ook aan de opdrachtomschrijving te zien is, was het niet direct een stageopdracht zoals deze over het algemeen geformuleerd worden. Het was meer een onderwerp binnen een veel groter project dat momenteel gaande is om de verbeteringen voor te dragen over de gehele keten heen. In samenspraak met de opdrachtgever is deze opdracht dusdanig geformuleerd dat het past binnen de wensen van de opleiding en de student.

Dit verslag gaat in op alle onderwerpen die aan bod zijn gekomen, inclusief de afbakening van de opdracht zoals deze uiteindelijk uitgevoerd is.

1.2 Leeswijzer

Dit verslag is opgebouwd aan de hand van de fasen die tijdens dit project zijn doorlopen en beschrijft de werkzaamheden in chronologische volgorde. In hoofdstuk twee (Achmea) wordt de organisatie waar dit project is uitgevoerd beschreven. Ook wordt hier nader belicht wat de onderzoeksopdracht precies inhoudt en wie er allemaal bij dit project betrokken zijn.

In het daarop volgende hoofdstuk (De opdracht) zal er dieper ingegaan worden op de afbakening van de opdracht. Hierbij wordt beschreven wat de initiële opdracht was en hoe de definitieve opdracht tot stand is gekomen, en wat de doelstellingen waren. Daarnaast wordt ook beschreven welke fasen doorlopen zijn en welke producten er uiteindelijk opgeleverd zouden worden.

In hoofdstuk vier (Diagnosefase) vindt opnieuw een afbakening plaats, waar de werkzaamheden en activiteiten die zijn uitgevoerd worden beschreven. In deze fase zijn onder andere de uiteindelijke onderzoeksvraag en aanpak bepaald.

In het volgend hoofdstuk (Therapiefase) wordt de conclusie die uit de verschillende fasen zijn gekomen beschreven en verwerkt in het onderzoek en adviesrapport. Gezien het tijdsbestek dat beschikbaar was en de breedte en diepte van de opdracht was er niet voldoende tijd om de resultaten van de daadwerkelijke transitie scenario's te verwerken.

Hoofdstuk zes (Conclusie & aanbeveling) geeft een overzicht van de getrokken conclusie en de aanbevelingen. Zowel de gekozen oplossing wordt hier toegelicht als de ideale migratieroute.

In het een na laatste hoofdstuk (Evaluatie) wordt er nog teruggekeken op het proces dat is doorlopen en de producten die zijn opgeleverd waarbij de auteur zijn mening geeft over wat hij wel en niet goed vond gaan. De evaluatie zal ook dieper ingaan op eventuele geconstateerde verbeterpunten, en hoe deze in volgende projecten vermeden kunnen worden.

Uitgebreide informatie met betrekking tot de inhoudelijke eindproducten zijn te vinden in de bijlagen.

2. Achmea

De afstudeeropdracht is uitgevoerd bij het CC BI. Dit is een afdeling binnen de divisie IM & IT. In dit hoofdstuk komt Achmea als organisatie aan de orde. Daarnaast wordt er door middel van een organogram uitgelegd welke onderliggende afdelingen aanwezig zijn binnen het CC BI.

2.1 Achmea, de organisatie

De geschiedenis van Achmea begint 200 jaar geleden in het Friese Achlum, als Ulbe Piers Draisma de waarborgmaatschappij 'Achlum' opricht. Hij maakt afspraken met 39 boeren en mensen van aanzien, waarbij 'samen het risico dragen' en 'garant staan voor elkaar' de uitgangspunten vormen.

Deze uitgangspunten komen vandaag de dag nog duidelijk tot uiting bij het huidige Achmea. Ook het huidige Achmea deelt de overtuiging dat door risico's te spreiden de schade voor onvoorziene gevallen voor individu en samenleving beperkt kunnen worden.

Achmea is inmiddels uitgegroeid tot de grootste verzekeraar in Nederland met bijna 22.000 medewerkers en enkele miljoenen klanten. Achmea is dochterbedrijf van Eureko, een Europese bankverzekeringsgroep uit Nederland die zich voornamelijk bezig houdt met verzekeren. Het huidige Achmea is voortgekomen uit de fusie tussen Intepolis en 'het oude Achmea' in 2005. Verder is Achmea in 2007 nog gefuseerd met Agis Zorgverzekeringen.

Achmea is het meest bekend van de verkoop van financiële producten zoals verzekeringen en hypotheek, maar het concern levert ook een groot aantal diensten. Dit zijn vaak diensten die verband houden met het verzekeringsaanbod van Achmea, bijvoorbeeld arbodiensten in combinatie met verzuimverzekeringen.

De dienstverlening die bij Achmea aangetroffen wordt, wordt niet bij veel andere bedrijven aangetroffen. Achmea weet de specialistische kennis, producten en diensten zo te combineren dat er op die manier extra toegevoegde waarde wordt gecreëerd. De belangrijkste terreinen van de dienstverlening van Achmea zijn:

- re-integratie;
- arbodiensten;
- schadeservice;
- Health (verzuimpreventie);
- rechtsbijstand en;
- zorgverzekering.

De producten en diensten van Achmea worden onder verschillende merken aangeboden. Centraal Beheer Achmea, Avéro Achmea, Interpolis en Zilveren Kruis Achmea zijn de zogenaamde 'powerbrands'. Daarnaast kent Achmea een uitgebreid merkenportfolio waaronder FBTO, Agis, Achmea Vitale, Syntrus Achmea en OFZ Achmea.

2.2 Missie, visie en strategie

De visie, missie en strategie van Achmea vloeien voort uit hun ambitie: de meest vertrouwde verzekeraar zijn.

2.2.1 Missie

Achmea gelooft dat door samen te werken en samen te verzekeren de samenleving beter wordt. Ook gelooft Achmea in de kracht van hun identiteit. Hun identiteit onderscheidt ze van anderen en zorgt ervoor dat ze op basis van hun unieke persoonlijkheid het verschil kunnen maken voor hun stakeholders in het algemeen, en hun klanten in het bijzonder.

2.2.2 Visie

Een verzekeraar met passie zijn. Vanuit coöperatief gedachtegoed klantgedreven en resultaatgericht zijn. Tevens ook een verzekeraar met compassie zijn. Een gemeenschap vormen van betrokken mensen waar de klant zich goed verzekerd weet.

2.2.3 Strategie

Bij Achmea willen ze de missie en visie verwezenlijken door:

- de beste producten te bieden tegen een zo laag mogelijke prijs;
- de klant voorop te zetten in alles wat ze doen;
- een voortrekkersrol te nemen in de maatschappelijke discussie en een brug te slaan tussen hun klanten en de overheid en;
- het nemen van eigen verantwoordelijkheid wanneer het gaat om het dragen van risico's. Door zichzelf en de klanten: zo ontstaat een gemeenschap van individuen die een gemeenschappelijk belang dienen.

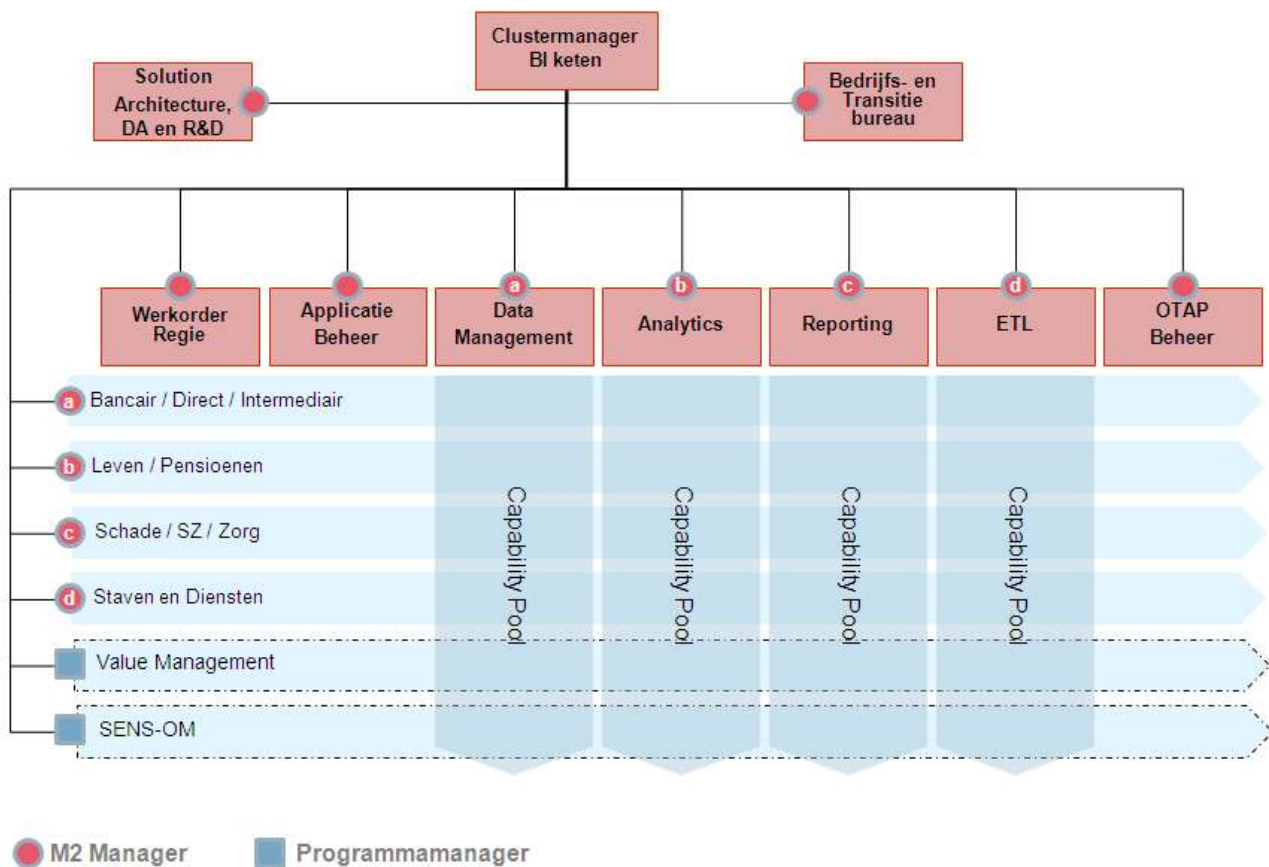


Figuur 2.1: Identiteit van Achmea

2.3 Het Competence Center Business Intelligence

Dit afstudeeronderzoek wordt uitgevoerd voor de afdeling Data Management binnen het CC BI. Het CC BI bestaat uit de afdelingen: Werkorder Regie, Applicatie Beheer, Data Management, Analytics, Reporting, ETL en OTAP Beheer. De overkoepelde afdeling CC BI is verspreid gevestigd over Nederland. Omdat het onderzoek voor een groot deel te maken heeft met het functioneren van het complete CC BI, wordt er afwisselend vanuit de vestiging in Apeldoorn en Tilburg gewerkt worden.

In het onderstaande organigram staat de student direct onder de afdeling Solution Architecture. Gijsbert Karens is de teamleider van deze afdeling, en tevens de begeleider van de student gedurende de uitvoering van het project. De heer Karens wordt hier bijgestaan door inhoudelijke begeleider Theo van Soelen.



Figuur 2.2: Organigram CC BI

3. De opdracht

Achterliggende gedachte is dat SAS oneigenlijk wordt ingezet voor ETL, rapporten en scheduling zonder een duidelijke onderbouwing. In het kader van standaardisatie zijn er voor werkzaamheden doelarchitectuur gedefinieerd. Deze worden aan de start van het project al duidelijk gemaakt door middel van een document genaamd Project Start Architecture.

Het gebruik van SAS wordt momenteel als oneigenlijk beschouwd omdat SAS louter is aangesteld als doelarchitectuur voor analytische doeleinden. Analytisch doeleinde is als volgt te definiëren:

Ontwikkelen van aanbevelingen op basis van inzichten verkregen door de toepassing van statistische modellen.

Waar SAS wordt ingezet als iets anders als analytische doeleinden, hierbij denkende aan ETL, rapporteren en scheduling, vind het oneigenlijk gebruik plaats.

Tevens is er geen inzicht in de omvang van de verschillende componenten (etl, scheduling en reporting programmatuur) waardoor concrete verbeterplannen niet in werking kunnen worden gezet.

De nadruk zal in dit project voornamelijk liggen op het formuleren van een transitiescenario, die als basis zal dienen voor de migratie van de applicaties naar de doelomgeving.

3.1 Beginsituatie

Op het moment zijn er nog onduidelijkheden over de applicaties die (oneigenlijk) geprogrammeerd zijn in SAS. In eerste instantie zou SAS gebruikt worden voor analytische doeleinden, maar er is momenteel sprake van met SAS geprogrammeerde applicaties en deze vallen buiten het standaard toepassingsgebied. De resultaten van dit project worden gebruikt als uitgangspunt om het gebruik van het BI platform te optimaliseren.

Om het project in goede banen te leiden is het essentieel dat de aansturing en coördinatie op een gestructureerde manier uitgevoerd wordt. Een projectmatige aanpak is hierbij richtinggevend om zo efficiënt mogelijk tot de realisatie van het nagestreefd doel te komen. De voordelen om dit onderzoek als een project te beschouwen zijn hieronder opgesomd:

- er is een begin en een eind;
- er is een concreet doel, een omschreven resultaat;
- er is een duidelijke focus;
- door mijlpalen is voortgang goed te bewaken.

Tevens is er in de huidige situatie onduidelijkheid wat de exacte omvang is van het oneigenlijk SAS binnen de verschillende applicaties die gerealiseerd zijn. Hierbij is het essentieel om te denken aan de grootte van de verschillende SAS platformen.

3.2 Doel van het project

Binnen Achmea zijn er een aantal knelpunten waardoor de organisatie niet optimaal kan functioneren en verschillende processen dusdanig zijn ingericht dat deze een negatief invloed hebben op meerdere facetten van de bedrijfsvoering. Onderstaand staan deze knelpunten opgesomd.

K1. Er is geen formeel change management en versiebeheer ingericht voor de doorkoppeling van basisgegevens vanuit de verschillende bronnen tot aan de actuariële omgeving

K2. SAS wordt oneigenlijk ingezet als ETL tool bij meerdere applicaties binnen de organisatie

K3. De performance van verschillende systemen wordt nadelig aangetast door het oneigenlijk gebruik van SAS

K4. Bestaande SAS licenties worden niet optimaal benut

K5. Simpele ETL/rapportage werkzaamheden worden verricht door gespecialiseerde SAS ontwikkelaars

K6. Geen uitwijkregelingen getroffen voor SAS

K7. Er is geen centraal overzicht van het applicatielandschap binnen Achmea

K8. Met SAS geprogrammeerde applicaties vallen buiten het standaard toepassingsgebied

K9. Er is onvoldoende inzicht in de licenties per applicatie

K10. Rapporten worden zonder een formele vorm van scheduling gerealiseerd

K11. Minder hergebruik van programmatuur

Aan de hand van bovenstaande knelpunten heeft het management een aantal doelstellingen gedefinieerd hoe de gewenste situatie er vervolgens uit behoort te zien.

Onderstaand zal aan de hand van een aantal van deze doelstellingen de gewenste situatie geschetst worden. De vijf doelstellingen worden hieronder beschreven, en in de bijlage worden deze tekstueel uitgelegd. Samen vormen zij de gewenste situatie (SOLL).

D1. Powercenter en SAP BW wordt gebruikt als tool voor ETL, BO voor rapportage en SAS voor analytische doeleinden.

D2. Applicaties zijn in het beheer van CC BI, en het CC BI zorgt ook voor de juiste manier van scheduling om een optimale organisatiebrede performance te kunnen waarborgen.

D3. Licenties worden aangevraagd met een duidelijk doel, die passen binnen de kaders die zijn gedefinieerd door het CC BI.

D4. Werknemers worden op de juiste manier ingezet, en maken volop gebruik van de kennis die zij hebben opgedaan.

D5. Het CC BI is in bezit van een compleet overzicht van het applicatielandschap binnen Achmea.

3.3 Opdrachtomschrijving

Aan de hand van de knelpunten die gedefinieerd zijn in de IST situatie en de gestelde doelstellingen voor de SOLL situatie zijn er een aantal concrete eindproducten gedefinieerd. Deze zullen een heldere afsluiting van het project waarborgen. De volgende eindresultaten zullen voortvloeien uit het project:

1. Beschrijving SAS applicaties per platform*
2. Overzicht SAS applicatie landschap.**
3. Transitie scenario's / Impact analyse (implementatieplan)***
4. Advies Rapport****

**: In de beschrijving van het SAS applicatie landschap zal o.a. beschreven worden wat de omvang is van de applicatie, of deze te migreren is naar de doelomgeving en de te migreren componenten.*

*** : Een overzicht van alle BI applicaties waar SAS oneigenlijk in gebruikt wordt.*

****: De transitie scenario's zullen een realistisch beeld schetsen van de manier waarop de verschillende optimalisaties geïmplementeerd kunnen worden in de organisatie.*

*****: Het advies rapport zal in eerste instantie voor de organisatie gebruikt worden als eindproduct (hierbij denkende aan een conclusie/aanbeveling) en zal voor Fontys Hogescholen gebruikt worden als toetsing van het project.*

3.4 Projectaanpak

De projectaanpak is gebaseerd op de V2-methode. De V2-methode is ontwikkeld voor het projectmatig aanpakken van verbetertrajecten. Aangezien men beoogt een verbeter slag te slaan met dit project, heeft de student gekozen om het project aan de hand van deze methode uit te voeren. Daarnaast is de student bekend met de V2-methode, hij vindt dit een gestructureerde methode en heeft al meerdere projecten succesvol uitgevoerd aan de hand van deze methode.

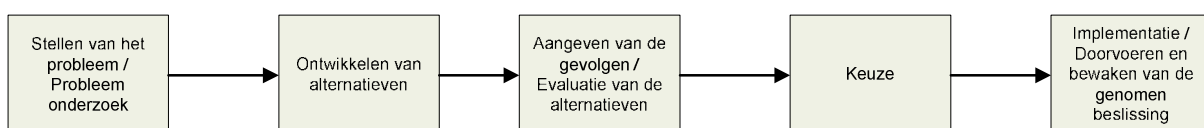
V2-methode:

De V2-methode is een algemene verbetermethode. De kenmerken van de V2-methode zijn:

- Een standaardfasering met 3 hoofdfasen: diagnose-, therapie-, en de implementatiefase.
- Een verzameling van methoden en technieken die toe te passen zijn binnen de verschillende fasen.
- Oplevering van tussenrapporten zoals het document vooronderzoek, naderonderzoek, onderzoeksrapport, en het adviesrapport om afstemming met de opdrachtgever te realiseren in het kader van consultancy.

De V2-methode is geen "kookboek" waarbij als het recept gevolgd wordt, vanzelf resultaat ontstaat. Het is een overzicht met een aanbod van methoden en technieken. Het wordt aan de adviseur overgelaten te selecteren wat nodig is in een bepaalde situatie.

De V2-methode maakt gebruik van onderstaand besluitvormingsproces:



3.1 Besluitvormingsproces V2-methode

3.4.1 Diagnosefase:

In de diagnosefase spelen de beeldvorming en het probleem een belangrijke rol. Dit resulteert namelijk in een probleemstelling. En in deze fase wordt ook de aanpak en de probleemanalyse geformuleerd.

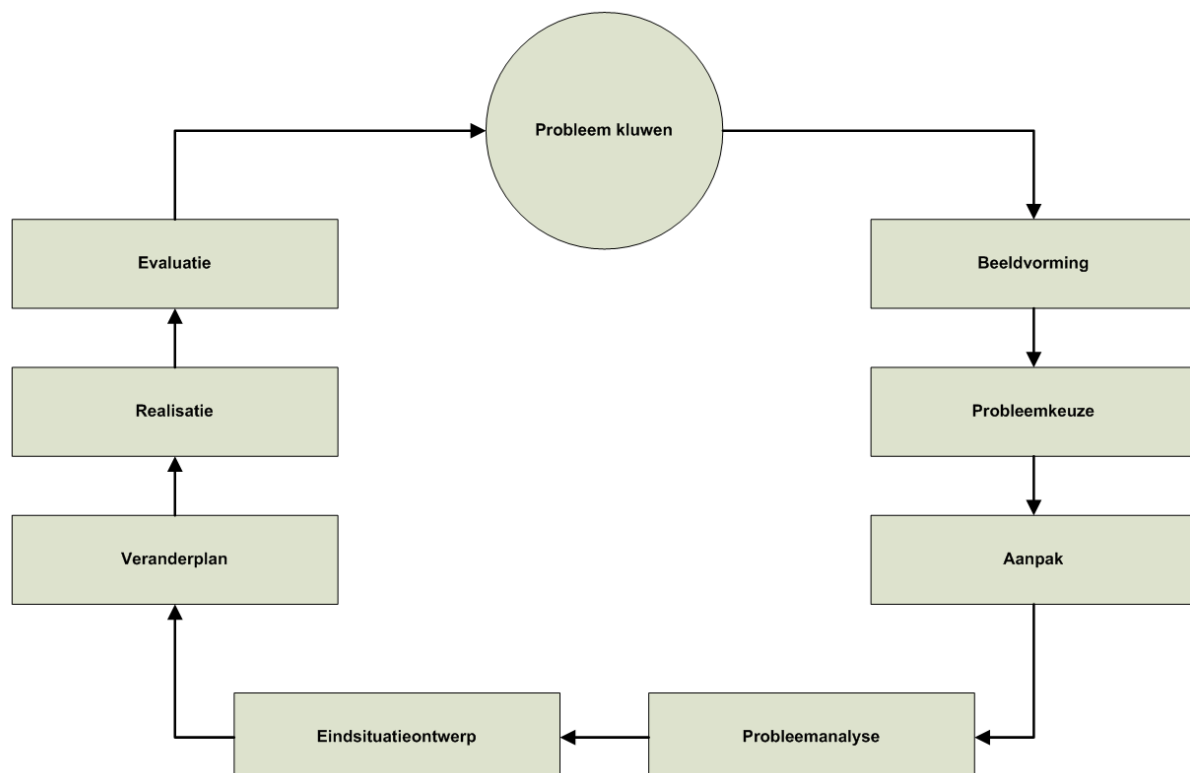
3.4.2 Therapiefase:

De therapiefase moet een gewenste situatie opleveren. Deze eindsituatie behoort een oplossing te geven voor de in de diagnosefase geformuleerde probleemstelling.

3.4.3 Implementatiefase:

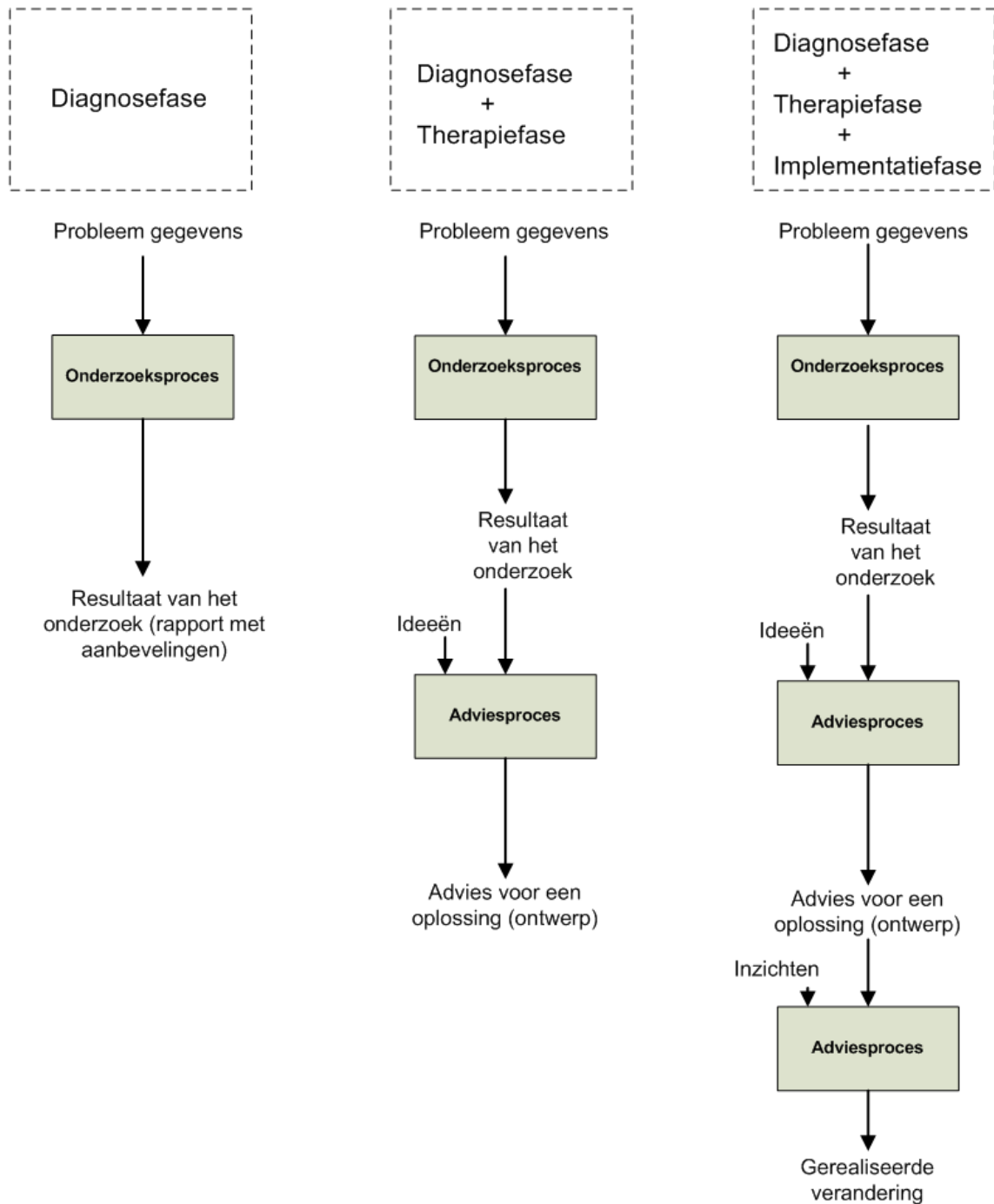
Een gewenste situatie als oplossing voor het probleem wordt niet vanzelf gerealiseerd. Doorvoor moet een plan worden opgesteld. In dit plan moet rekening gehouden worden met de mensen en wensen binnen de organisatie. Wanneer het plan is opgesteld en dit is gecommuniceerd, kan de daadwerkelijke realisatie plaatsvinden. Een evaluatie van de verandering moet aangeven of er inderdaad een verbetering is opgetreden.

Prof. dr. ir. J.E. van Aken van de TUE heeft onderstaand schema gebruikt in zijn artikel "Methodologische vraagstukken bij het ontwerpen van bedrijfskundige systemen", tijdschrift Bedrijfskunde 1996, no 2. Uit het schema blijkt heel duidelijk het cyclische karakter van probleemoplossing. We zijn nooit klaar met verbeteren. Onderstaande cyclus is gekoppeld aan de hierboven geïntroduceerde fasen bij het oplossen van een probleem.



3.2 Regulatieve cyclus probleemoplossing

De V2-methode kan worden weergegeven in 3 scenario's:



3.3 drie scenario's V2 methode

Bij het onderzoeksproces uit de diagnosefase bestaat de input uit de problemen en relevante onderzoeksgegevens en de output uit het resultaat van het onderzoek, weergegeven in bijvoorbeeld een onderzoekverslag. Bij het adviesproces uit de Therapiefase heeft men resultaten van een onderzoek nodig. Die resultaten worden gebruikt om ideeën voor oplossingen te genereren en om de oplossingen te kunnen beoordelen.

Het advies (een ontwerp) moet "geïmplementeerd" worden in de implementatiefase, hetgeen samen gaat met een veranderingsproces. Om goed te kunnen veranderen heeft men inzichten nodig in veranderingsprocessen.

4. Diagnosefase

Het project is gestart met de diagnosefase uit de V2-methode. In deze fase is bepaald op welke manier het project en het onderzoek uitgevoerd zou worden. De diagnosefase bestaat zoals in het vorig hoofdstuk beschreven uit onderstaande onderdelen.

4.1 Vooronderzoek

Het vooronderzoek is uitgevoerd om een duidelijk inzicht te krijgen in het onderwerp van het project en de taken die uitgevoerd dienen te worden om het project tot een goed einde te volbrengen. Het vooronderzoek heeft tijdens het project geresulteerd in helder overzicht van de knelpunten.

4.2 PID

In de eerste vijf weken van het project is er een plan van aanpak opgesteld. Dit plan van aanpak is opgesteld om te bepalen welke werkwijze gehanteerd zal gaan worden tijdens het uitvoeren van het project. In het plan van aanpak wordt duidelijk afgebakend wat de probleemstelling, doelstellingen en opdrachtomschrijving inhoudt. Hier is samen met de opdrachtgever afgebakend wat de breedte en diepte van het project is door de scope vast te stellen. Het PID kan als leidend document gezien worden tijdens het project.

4.3 Objectverkenning

De objectverkenning is het verhelderen van datgene wat onderzocht moet worden. Voor dit project is dit het in kaart brengen van het oneigenlijk gebruik van SAS en het formuleren van een transitiescenario.

4.4 Naderonderzoek

Na de objectverkenning uit het vooronderzoek is het nader onderzoek van start gegaan. Het nader onderzoek bevat de overige onderzoekstappen uit het project. Zo komen de volgende punten aan de orde: IST situatie, SOLL situatie, kritische analyse en een conclusie.

4.5 IST situatie

In de IST situatie is bepaald in hoeverre het oneigenlijk gebruik van SAS in kaart te brengen is, wat de mening is van programmeurs en applicatiebeheerders. Aan de hand van deze vragenlijsten en verschillende gesprekken met zowel medewerkers als managers is de IST situatie in kaart gebracht.

4.6 Enquête:

De enquête is verstuurd naar tien programmeurs die relevante informatie konden leveren voor het onderzoek. Er is hier bewust voor gekozen om de scope van het project zo duidelijk mogelijk te houden. Waar nog informatie nodig was hebben er individuele interviews plaatsgevonden om alsnog de benodigde informatie te vergaren.

Het doel van de enquête is om inzicht te krijgen in de mogelijkheden voor een eventuele migratie van BI applicaties naar de doelomgeving en de bereidheid van de verschillende beheerders om mee te werken.

Er is gekozen voor een korte en bondige enquête. Dit om de gebruikers zo min mogelijk te belasten bij het doornemen en invullen van de enquête. De vragen zijn op een dusdanige manier opgesteld dat zij meerdere vragen kunnen beantwoorden binnen dit onderzoek. De volgende vragen zijn gesteld:

1. Wordt er SAS gebruikt voor ETL functionaliteiten binnen de tool?
2. Is de bron van de applicatie SAP?
3. Is een migratie van de code mogelijk? (ivm legacy)

4.6.1 Resultaten enquête

Zes beheerders hebben gereageerd, dit geeft wel een totaal beeld van de situatie binnen de verschillende divisies. Als er namelijk SAS gebruikt wordt voor ETL functionaliteiten binnen een applicatie dan valt dit direct onder oneigenlijk gebruik van SAS. Is de bron in dit geval SAP dan moeten de ETL werkzaamheden verricht worden door SAP BW (*betreffende het SAP tenzij beleid*), zo niet dan is momenteel Powercenter doelarchitectuur voor ETL werkzaamheden. De laatste vraag geeft input voor een eventuele keuze voor de migratie, kan de code één op één worden overgenomen, of moet de applicatie opnieuw geprogrammeerd worden?

4.6.2 Interviews

Naast de vragenlijsten voor de programmeurs en applicatiebeheerders zijn er ook individuele interviews afgenomen. Uit deze interviews zijn verschillende meningen en gedachten voortgevloeid. Deze interviews waren informeel van aard, hierdoor zijn deze niet opgenomen in de bijlagen. De student heeft bewust gekozen om niet een concrete lijst met vragen op te stellen. Door de verschillende medewerkers in een informele sfeer te benaderen konden diepliggende problemen boven water gehaald worden. Onderstaande uitspraken vloeien voort uit de analyse van de individuele interviewresultaten. Deze uitspraken hebben deels bijgedragen bij het herformuleren van de opdracht en het definiëren van de scope.

4.6.3 Verschillende uitspraken

1. Het is toch veel handiger om al de functionaliteiten te verrichten in één tool?
2. Het onderzoek zal nooit accurate data kunnen opleveren want het applicatielandschap is te groot.
3. Oneigenlijk gebruik van SAS is niet te definiëren.
4. De politieke barrière is te groot om als student verbetervoorstellen voor te dragen.
5. SAS heeft geen uitwijkmogelijkheden.
6. Het Tilburg platform moet vóór Q3 2012 gemigreerd worden.
7. Een helder overzicht van de SAS applicaties zorgt voor informatie waarop het MT kan sturen.
8. Het "oneigenlijk" gebruik van SAS is niet helder overbracht op de applicatie eigenaren.
9. Wat is oneigenlijk gebruik van SAS?
10. Een transitiescenario zal een aantal audit issues dekken.

4.7 Conclusie IST situatie

In meerdere applicaties binnen Achmea wordt SAS oneigenlijk ingezet voor ETL werkzaamheden. Daarbij komt nog kijken dat deze werkzaamheden verricht worden door getrainde SAS specialisten. De conclusie die hieruit voortvloeit, is dat de meeste beheerders en programmeurs op de hoogte zijn van het oneigenlijk gebruik, maar nog geen concrete stappen hebben ondernomen om dit te voorkomen. De aanbeveling die geformuleerd wordt aan het eind van dit project zal in ieder geval de bovenstaande kwesties moeten raken om een concrete verbetering te waarborgen in het functioneren van Achmea als organisatie.

4.8 SOLL situatie

De SOLL situatie bevat een vijftal oplossingen. Deze zijn voortgevloeid uit gesprekken met de managers van de verschillende afdelingen binnen het CC BI.

Onderstaande matrix geeft een overzicht van de verschillende oplossingen die bedacht zijn op de knelpunten binnen het CC BI te raken.

Oplossingen tegenover knelpunten					
	Oplossing 1	Oplossing 2	Oplossing 3	Oplossing 4	Oplossing 5
K1		X		X	
K2	X	X			
K3		X	X		X
K4	X				X
K5	X	X			
K6		X			X
K7			X		X
K8				X	X
K9	X	X			
K10			x		X
K11		X			

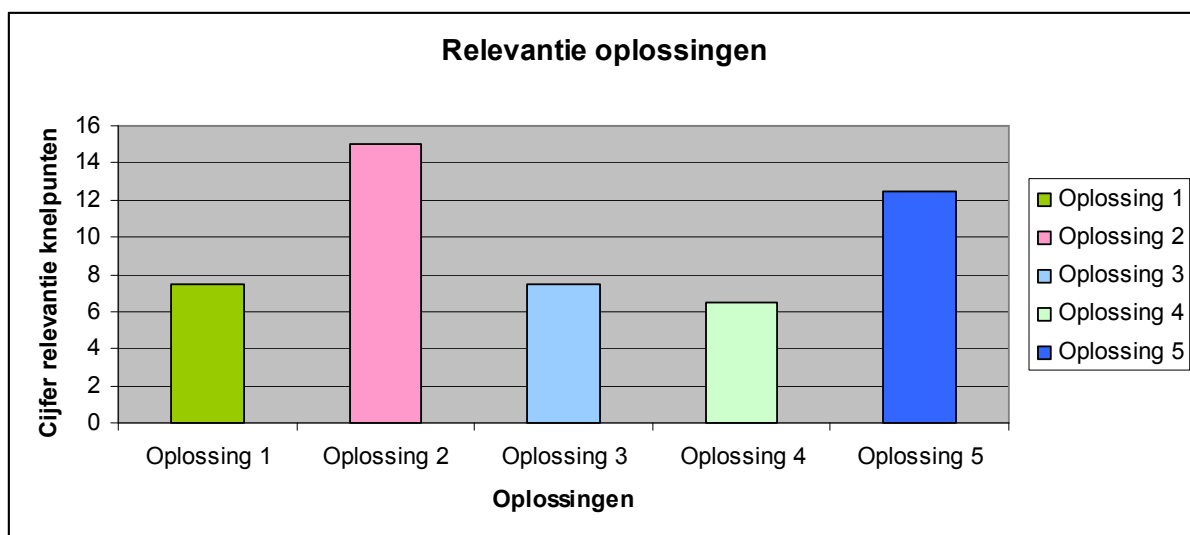
Oplossing 1: Licenties intrekken

Oplossing 2: Formuleren van transitie scenario's voor desbetreffende applicaties

Oplossing 3: Samenwerken met de verschillende afdelingen (in beheer)

Oplossing 4: Alleen applicaties met een audit issue nader belichten

Oplossing 5: In beheer nemen van alle applicaties door het CC BI



4.1 relevantie oplossingen

5. Therapiefase

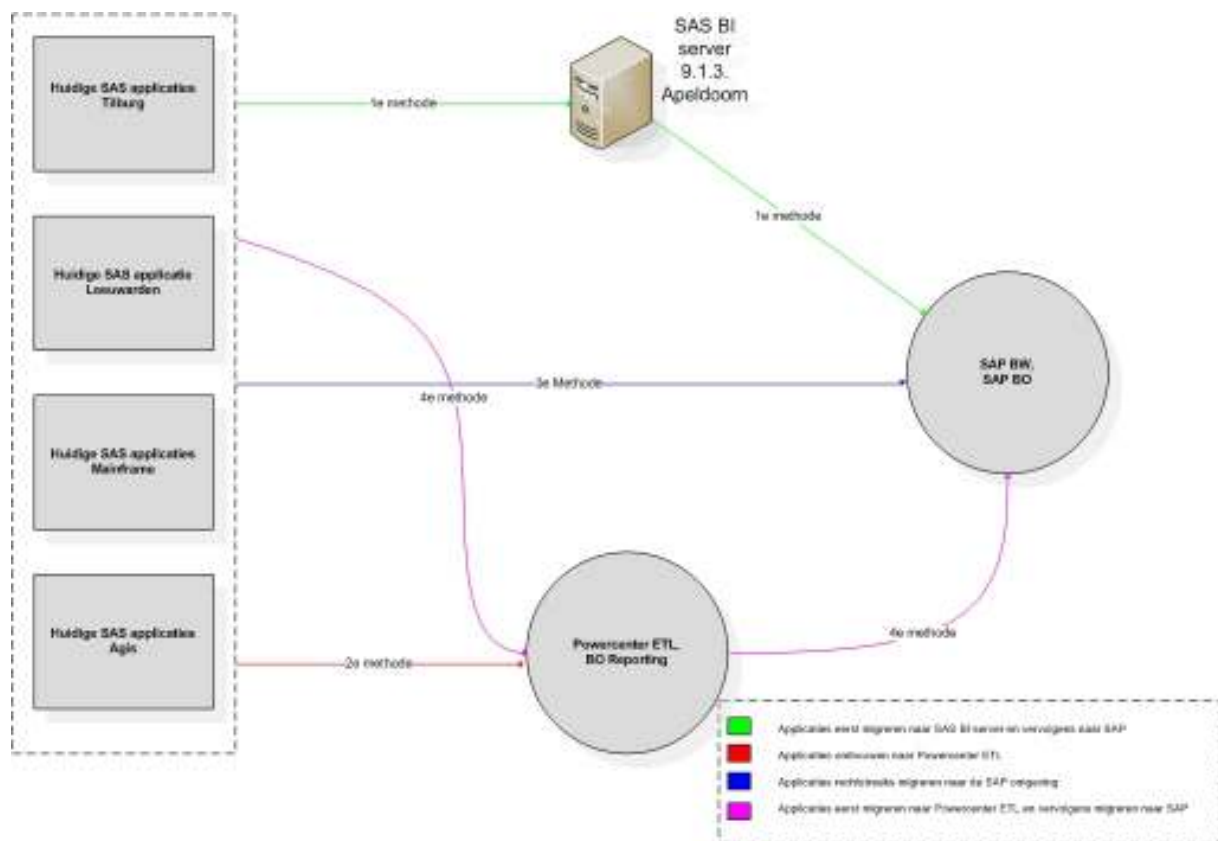
Na de diagnosefase uit de V2-methode volgt de therapiefase. De therapiefase bestaat uit een adviesproces waarbij de resultaten uit de diagnosefase als uitgangspunt dienen.

Het adviesproces is opgebouwd uit het transitiescenario en welke scenario gehanteerd dient te worden bij de migratie van de applicaties waar het oneigenlijk inzetten van SAS is geïdentificeerd.

5.1 Migratiemethoden

De verzamelde onderzoeksresultaten uit de diagnosefase en gesprekken met managers, programmeurs, beheerders en medewerkers vormen de basis voor de uitgewerkte scenario's.

Er is gekozen voor vijf verschillende migratiemethoden onderstaande tekening visualiseert deze methoden en vervolgens worden deze tekstueel toegelicht.



5.1 Migratiemethoden applicaties

5.2 Voor – en nadelen migratiemethoden

1^e methode:

- Voordelen: Efficiënte oplossing. Code is nu geschreven in SAS en kan 'één op één worden overgenomen'. Tevens wordt de code ondergebracht in een beheerde omgeving, waar service levels zijn gemanaged.
- Nadelen: Er is nog steeds oneigenlijk gebruik van SAS binnen de BI applicatie, maar dit is hooguit een tussenstap naar de daadwerkelijke doelomgeving.

2^e methode:

- Voordelen: De lijn die Achmea Architectuur heeft uitgestippeld wordt nageleefd, zolang de bron niet SAP is. Kosten vermindering door standaardisatie.
- Nadelen: Het kost aanzienlijk meer tijd om de applicatie van SAS om te bouwen naar Powercenter. Er zullen dus specialisten van beide tools ingezet moeten worden om een succesvolle transitie te waarborgen.

3^e methode:

- Voordelen: De applicatie staat direct in de doelarchitectuur (SAP tenzij beleid).
- Nadelen: De applicatie moet vanaf het begin af aan gebouwd worden. Het testen zal ook meer tijd in beslag nemen omdat het complete test traject gevolgd moet worden in de 'nieuwe' omgeving.

4^e methode:

- Voordelen: Ideale oplossing. Tools worden op de juiste manier ingezet en BI applicatie worden centraal gehost, zolang de bron niet SAP is.
- Nadelen: Het Tilburg domein heeft een deadline voor de migratie van haar applicaties. Deze oplossing vergt teveel tijd/mankracht om deze deadline te kunnen halen.

5^e methode (applicaties opnieuw bouwen):

- Voordelen: De legacy applicaties worden op deze manier aangepakt, en dit creëert beheerbare applicatie die vanaf stap 1 voldoen aan de eisen die gesteld zijn door Achmea.
- Nadelen: het kost aanzienlijk meer tijd om weer de wensen van de business in kaart te brengen.

5.3 Advies over de migratie van applicaties

Na het formuleren van de eerder genoemde scenario's is er in eerste instantie bekeken of de gekozen oplossingen corresponderen met de matrix waar de oplossingen nader belicht worden. Aan de hand van de matrix en de argumentatie van de verschillende migratiemethoden, is een advies aangedragen aangaande de migratie van de applicaties. Onderstaand zullen de relevante probleemstellingen nogmaals afgezet worden tegen de doelstellingen die men beoogt te halen met de migratie.

5.4 Probleemstelling:

- Nadelig beïnvloeden van de performance van systemen;
- Audit issues;
- Geen centraal overzicht.

5.5 Doelstellingen:

- 'fine tuning' realisatie rapporten;
- Oplossen van de audit issues;
- Centraal overzicht van alle BI applicaties.

5.6 Implementatiefase

Na de therapiefase volgt de implementatiefase. De implementatiefase bestaat uit het ontwerpen van integrale transitiescenario's, het uitvoeren van de migratie en de evaluatie na de implementatie. Tijdens dit project bestaat de implementatiefase louter uit het ontwerpen van de methoden en een implementatievoorstel. Het resultaat van dit onderzoek zal dienen als input voor het opstellen van een businesscase om de daadwerkelijk migratie uit te voeren binnen Achmea.

6. Conclusie & aanbeveling

In het advies wordt geadviseerd om de implementatie uit te voeren volgens migratiemethode 1 (applicaties migreren naar de SAS BI Server, en vervolgens naar SAP BW/BO). Voor het opstellen van de verschillende scenario's is rekening gehouden met de toekomstige implementatie van SAP. Dit zal namelijk een dominantere rol spelen binnen Achmea. SAP heeft een eigen ETL tool genaamd SAP BW, is de bron SAP dan wordt de informatie ontsloten door SAP BW.

In het advies wordt ook rekening gehouden met de deadline voor het platform in Tilburg. Dit heeft nog geen definitieve datum, maar het is zeer zeker een onderwerp dat de keuze van de migratiemethode beïnvloed.

Aan de hand van de resultaten van het onderzoek kan er geconcludeerd worden dat de applicatie Alles In Één Polis in ieder geval gemigreerd moet worden, omdat deze applicatie zou fungeren als een pilot, kan dezelfde methode toegepast worden om de overige SAS BI applicaties in kaart te brengen. Er zijn verscheidene methoden om dit beoogde resultaat te bereiken en deze zijn zowel tekstueel als visueel uitgewerkt in het hoofdstuk "5 Migratie". Het meeste profijt kan voor Achmea behaald worden als zij de 1^e methoden gebruiken (**Efficiënte oplossing. Code is nu geschreven in SAS en kan 'één op één worden overgenomen'.*).

Uit dit adviesrapport is gebleken dat de invoering van de oplossingen 2 en 5 de meest interessante is voor de knelpunten die geïdentificeerd zijn binnen Achmea.

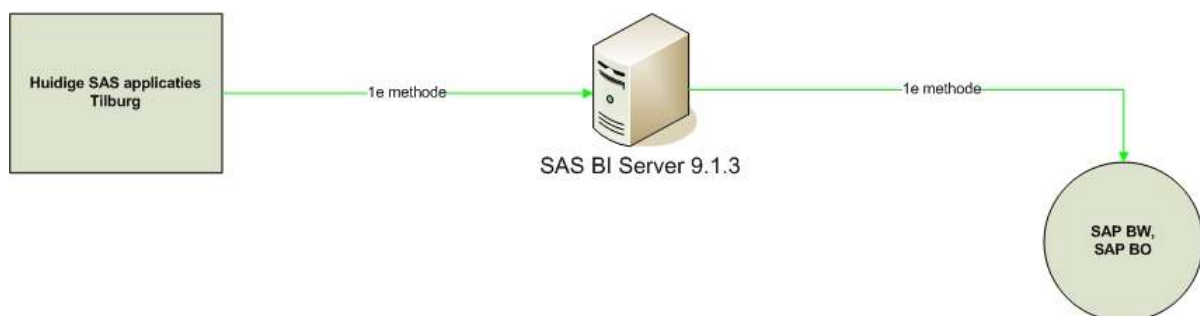
Oplossing 2: Formuleren van transitie scenario's voor desbetreffende applicaties.

Formuleren van transitie scenario's voor desbetreffende applicaties zal ervoor zorgen dat er een helder beeld wordt gecreëerd voor het management, welke stappen ondernomen moeten worden om het oneigenlijk gebruik tegen te gaan. Tevens zal het ook als input dienen voor de business case die opgesteld gaat worden voor een integrale in beheer name van de BI applicaties.

Oplossing 5: In beheer nemen van alle Business Intelligence applicaties door het CC BI.

In beheer nemen van alle business intelligence applicaties door het CC BI zal ervoor zorgen dat de performance centraal gewaarborgd kan worden door het CC BI. Verder zal het CC BI in staat zijn de lijnen te volgen die Achmea architectuur uitgestippeld hebben m.b.t. de doelomgevingen. Uiteindelijk zal dit ook resulteren in de oplossing van auditissues omdat het CC BI een formeel change management en versiebeheer kan inrichten voor de doorlopping van basis gegevens vanuit de verschillende bronnen tot aan de actuariële omgeving.

Tevens is de migratiemethode 1 ondervonden als meest praktisch gezien de omstandigheden. Het is een efficiënte oplossing omdat code die nu geschreven is in SAS één op één kan worden overgenomen. De code wordt vervolgens overgeplaatst naar een beheerde omgeving, waar de service levels zijn gemanaged.



7. Evaluatie

In de evaluatie wil ik graag terug kijken op het uitgevoerde project binnen Achmea CC BI. Reflecterend op al wat goed en/of minder goed is gegaan.

De opleiding Bedrijfskundige Informatica (ICT & Business) was een enorm sterke fundering voor mij als student binnen Achmea. Tijdens de opleiding zijn er verschillende lessen gewijd aan procesoptimalisatie en methodisch werken. De vakken BV, Architectuur en Business Proces Improvement hebben mij enorm geholpen om mijn afstudeerstage tot een goed einde te brengen. De opleiding geeft een helder beeld van de verschillende raakvlakken waarmee een afgestudeerd BI student in aanraking kan komen, en dit wordt ook op de juiste manier geportretteerd in het curriculum.

Tijdens mijn afstudeerperiode ben ik in contact gekomen met veel verschillende mensen. Aangezien dit niet mijn eerste stage was, was ik vrij gemakkelijk in het benaderen van collega's voor vraagstukken betreffende de opdracht.

De opdracht was in eerste instantie vrij vaag. Dit bestond uit een vijftal zinnen wat eigenlijk meer een resultaat was van een gedachte binnen een MT vergadering. Na het eerste gesprek was het dus een vrij cruciaal punt voor mij. Er waren twee belangrijke vragen die ik mijzelf moest afvragen: 1) Ga ik het risico nemen om een vrij grote, uitdagende maar vooral onbekende opdracht aan te nemen, 2) of kies ik voor zekerheid door een opdracht uit te zoeken die iets eenvoudiger is en meer als een formele afsluiten van mijn opleiding moet dienen? Ik koos uiteindelijk voor de eerste optie. Ongeacht de breedte en diepte van de opdracht heb ik mijzelf voorgesteld om alles te geven voor dit project, en de uitdaging aan te gaan.

Het project was onderdeel van meerdere verbetertrajecten binnen Achmea. Er waren al meerdere projectmanagers die bezig waren met projecten die uiteindelijk als doel hadden om het Business Intelligence platform te optimaliseren. Omdat het BI platform gebruikt werd door meerdere afdelingen, waren er logischerwijs ook meerdere verbeteralternatieven. In het begin was het dus vrij moeilijk om een concrete scope te definiëren omdat er rekening gehouden moest worden met zoveel facetten van de bedrijfsvoering. Na meerdere gesprekken met mijn manager en de managers van de andere afdelingen, heb ik een concrete lijn kunnen trekken. In overleg met mijn manager heb ik een aantal doelstellingen en een duidelijke route gedefinieerd, die bewandeld zou worden binnen het tijdsbestek dat beschikbaar is gesteld voor mijn afstudeeropdracht. Mijn stagebegeleider had een iets breder zicht aangaande de opdracht, en hier botsten onze methoden. Hij was namelijk meer gericht op de lange termijn, en ik meer op de korte termijn (de vijf maanden stage). Desondanks moest ik op een gegeven moment beginnen met de opdracht om te gaan werken richting het eindproduct.

Het Competence Center Business Intelligence is voornamelijk verdeeld over Apeldoorn en Tilburg. Mijn manager had als standplaats Apeldoorn. En aangezien ik zelf in Tilburg woon was het vrij vanzelfsprekend dat mijn standplaats Tilburg zou zijn. Omdat de opdracht vanuit Apeldoorn kwam, zat ik hier in Tilburg "in het hol van de leeuw". Achmea is ontstaan uit een groot aantal fusies. En een van die fusies was met Interpolis. Het platform dat hier in Tilburg draait (Interpolis) is dus ook een platform wat al jaren hier operationeel is. Aangezien mijn opdracht was om het oneigenlijk gebruik van SAS in kaart te brengen, was het essentieel dat ik de mensen in Tilburg op de juiste manier zou benaderen. Mijn opdracht was vooraf aangekondigd dus mensen hadden al de gedachte: "hij komt onze functie in gevaar brengen". Deze gedachte heb ik weg kunnen nemen door goed te luisteren naar de verschillende programmeurs hier in Tilburg, en proberen hen zoveel mogelijk te betrekken bij de opdracht. Hierdoor heb ik een draagvlak kunnen creëren, wat vervolgens resulteerde in 'goodwill' bij de medewerkers. In het begin was er een vrij sterke politieke en culturele barrière, maar naarmate de opdracht specifiek werd kon ik echt rekenen op hun input en medewerking. Op een gegeven moment heb ik het blikveld ook dusdanig aangepast dat ik mij alleen zou richten op de migratie van de applicaties hier Tilburg naar doelomgeving. Het contact in Tilburg liep stukken beter in tegenstelling tot het contact in Apeldoorn, dit omdat ik niet zo vaak in Apeldoorn kon zijn.

Naarmate het einde in zicht kwam werd het een steeds fijnere opdracht om uit te voeren. In het begin heb ik een iets wat hobbyistische aanpak aangenomen. Ik had de opdracht niet eerst helder voor mijzelf voordat ik deze kon formuleren naar de opdrachtgever. Dit resulteerde in vrij omslachtige stukken die moeilijk te begrijpen waren. Op een bepaald punt in het project heb ik de keuze gemaakt om het technisch aspect van de opdracht nader te onderzoeken, en mijzelf hierin te verdiepen. Om te begrijpen wat mijn opdracht inhield moest ik mijzelf verplaatsen in de werkzaamheden van de verschillende mensen waarmee ik dagelijks in contact kwam. Ik heb dus SAS geïnstalleerd op mijn pc thuis, en ben in mijn vrije uren begonnen met het programmeren in SAS. Hierdoor heb ik het oneigenlijk gebruik van SAS letterlijk in kaart kunnen brengen, en aan de hand van persoonlijke voorbeelden kon ik ook de opdracht voor mijzelf helder formuleren. Dit heeft mij tevens ook in staat gebracht om de juiste vragen te stellen in mijn onderzoek.

Tegen het einde heeft er een presentatie plaatsgevonden richting het management aangaande mijn opdracht. De verschillende MT leden plus de BI manager waren hier aanwezig. Ik heb de opdracht nader toegelicht, de status en eventuele vervolgstappen. Aan het einde heb ik zeer bruikbare feedback ontvangen die ik vervolgens heb kunnen verwerken in het onderzoek.

Het contact tussen mijn manager en mijzelf was effectief. Aangezien we beide werkzaam waren op verschillende locaties, was het essentieel om zoveel mogelijk te halen uit de momenten die we met elkaar hadden. Dit is vrij goed gelukt, de feedback was echt van kwaliteit. We waren al snel op één lijn en konden duidelijk in kaart brengen wat er (niet) goed was.

Deze manier van werken vergde wel een hoger niveau van zelfstandigheid. Bij aanvang van het project was ik een echte teamplayer, ik wist precies hoe ik mijn weg moest vinden in een projectgroep. Echter dit project werd er een meer zelfstandige aanpak vereist. Dit heeft mij aangezet om het beste/uiteerste uit mijzelf te halen, en aan het eind van de stage kan ik tevreden terugkijken naar mijn functioneren binnen Achmea.

Voordat ik aan de afstudeeropdracht begon had ik een aantal doelstellingen opgesteld. Dit was voor mij een leidraad, en vooral een eindpunt dat ik wou bereiken na de vijf maanden stage. Onderstaand staan deze doelstellingen opgesomd:

- Een uitdagende opdracht uitvoeren;
- Van toegevoegde waarde zijn voor de stagebiedende organisatie;
- Groeien in de competenties die nodig zijn om mijn werkzaamheden op HBO niveau uit te voeren;
- Een goede/professionele indruk achter te laten bij het afstudeerbedrijf;
- Succesvol afstuderen.

Als ik terugkijk naar mijn stageperiode binnen Achmea, kan ik met trots zeggen dat ik deze doelstellingen heb gehaald. Ik ben zelfstandig bezig geweest aan een zeer uitdagende opdracht. Het eindproduct is zeker van toegevoegde waarde voor Achmea, en ik ben er van overtuigd dat ik een positief beeld van mijzelf heb achtergelaten. Verder heb ik kunnen excelleren als een professional maar ook als persoon. Ik ben enorm gegroeid en ben verzekerd dat ik mijn weg kan vinden op de arbeidsmarkt. Als laatste heeft mijn stage binnen Achmea enorm bijgedragen aan het verder ontwikkelen van mijn competenties. Waar ik vooraf mijn communicatieve vaardigheden kon benadrukken als sterke competenties, is zelfstandigheid en methodisch handelen ontwikkeld naar een veel hoger niveau. Ik denk ook dat de combinatie van deze drie sterke punten mij zullen helpen bij het behalen van de verdere doelstellingen die ik heb geformuleerd voor mijn carrière.

Alles samenvattend heb ik enorm veel geleerd. Ik heb niet alleen aan een opdracht kunnen werken maar ook echt aan mijn competenties. Ik ben enorm enthousiast over de vervolgstappen die ik ga nemen wellicht binnen of buiten Achmea.

Literatuurlijst

In dit hoofdstuk zijn de bronnen opgenomen die tijdens het project geraadpleegd zijn:

Auteur: Baarda, D.B.

Titel: Basisboek Methoden en Technieken

Vierde druk

Auteur: Gritt, Roel

Titel: Project management

Vijfde druk

Auteur: Kempen, Piet & Keizer, Jimmy

Titel: Competent afstuderen en stagelopen

Vierde druk

Websites

Onderstaande websites zijn geraadpleegd gedurende het project:

Achmea intranet voor extra informatie betreffende de Business Intelligence applicaties, processen en inhoudelijke onderwerpen

<https://achmeanet.hosting.corp/Pages/default.aspx>

Fontys Hogeschool intranet

<https://fhict.fontys.nl/IB/default.aspx>

Encyclo voor verschillende onduidelijke termen

<http://www.encyclo.nl/>

Bijlagen

Er is gekozen om de bijlagen te verzamelen in een apart document en deze naast de scriptie te leveren.
De naam van het bijlagenrapport is als volgt: "Bijlagenrapport optimalisatie Business Intelligence Platform".
In het bijlagenrapport zijn onderstaande bijlagen te vinden:

Bijlage I: PID

Bijlage II: Tien stappen plan (TSP)

Bijlage III: Vooronderzoek

Bijlage IV: Naderonderzoek

Bijlage V: Onderzoeksrapport

Bijlage VI: Adviesrapport

Bijlage VII: Transitie scenario