

Afstudeerplan

Informatie afstudeerder en gastbedrijf (*structuur niet wijzigen*)

Afstudeerblok: 2010-1.1
Startdatum: 08-02-2010
Einddatum: 04-06-2010
Inleverdatum: 04-06-2010

Studentnummer: 20063331
Achternaam: dhr. B.Cevik
Voorletters: B.
Roepnaam: Birol
Adres: Brielselaan 118c
Postcode: 3081 LG
Woonplaats: ROTTERDAM
Telefoon: 010-4860382

Mobiel: 06-21564948

Opleiding: Informatica
Locatie: Den Haag
Variant: voltijd

Naam studieloopbaanbegeleider: B.M. Derks
Naam begeleider/examinator: O.Zor
Naam expert/examinator: H.G.J. Bechet-Tjoonk

Naam bedrijf: Allianz Nederland Groep N.V
Afdeling bedrijf: Informatiemanagement
Bezoekadres bedrijf: Coolsingel 139
Postcode bezoekadres: 3012 AG ROTTERDAM
Postbusnummer 64
Postcode postbusnummer 3000 AB ROTTERDAM
Plaats: Rotterdam
Telefoon bedrijf: 030 2814242
Telefax bedrijf:
Internetsite bedrijf: www.allianz.nl

Achternaam opdrachtgever: De heer Boer
Voorletters opdrachtgever: J.P.
Titel bedrijf:
Functie opdrachtgever: Informatiemanager
Doorkiesnr opdrachtgever 010 4541732
Email opdrachtgever: jacob.boer@allianz.nl

Achternaam bedrijfsmentor: De heer van der Linde
Voorletters bedrijfsmentor: J.L.G
Titel bedrijf:
Functie bedrijfsmentor: Architect
Doorkiesnr bedrijfsmentor: 010 4541284
Email bedrijfsmentor : hans.van.der.linde@allianz.nl

Doorkiesnummer afstudeerder:
Bedrijfsemail afstudeerder: birol.cevik@allianz.nl
Functie afstudeerder (deeltijd/duaal):

Opdrachtschrijving: Inventariseren van huidige situatie, vaststellen gewenste situatie en adviseren over te gebruiken BI-tool.

1. Bedrijf Allianz Nederland

Allianz Nederland is een onderdeel van Allianz Group, één van de grootste financiële instellingen ter wereld met ruim 75 miljoen klanten. Allianz is een bedrijf met een internationale strategie en een vermogenspositie. Wereldwijd dragen zo'n 174.000 medewerkers in ruim 70 landen bij aan het behoud van de leidende positie van Allianz. Als geheel wil Allianz Nederland graag worden gekend en herkend als een flexibele en marktgerichte groep met grote kennis van zaken en goede dienstverlening.

Allianz Nederland is een verzekeraar met sterke posities in de drie kernmarkten:

Schadeverzekeringen

Levensverzekeringen

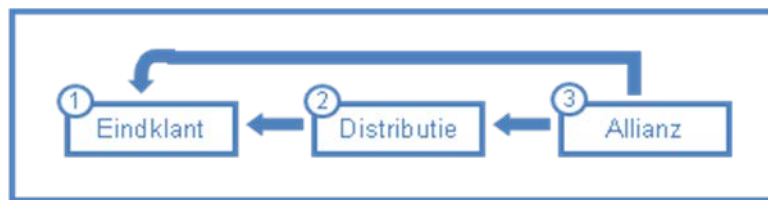
Vermogensbeheer

In de schademarkt is Allianz Nederland één van de grootste spelers, met name in de branches Brand en Motorrijtuigen. In de levenmarkt is Allianz Nederland aanbieder van flexibele financiële producten en onderscheidt zich als bemiddelende maatschappij met een gedegen back-office. In de markt voor vermogensbeheer is Allianz Nederland Asset Management al vele jaren succesvol met diverse beleggingsfondsen.

Als distributiekanaal kiest Allianz Nederland voor onafhankelijke bemiddelaar/tussenpersonen. Allianz is ervan overtuigd dat een langdurige relatie van de bemiddelaar met de klant een belangrijke toegevoegde waarde biedt. Daarom biedt Allianz Nederland voortdurend professionele ondersteuning aan de bemiddelaars in de dagelijkse adviespraktijk.

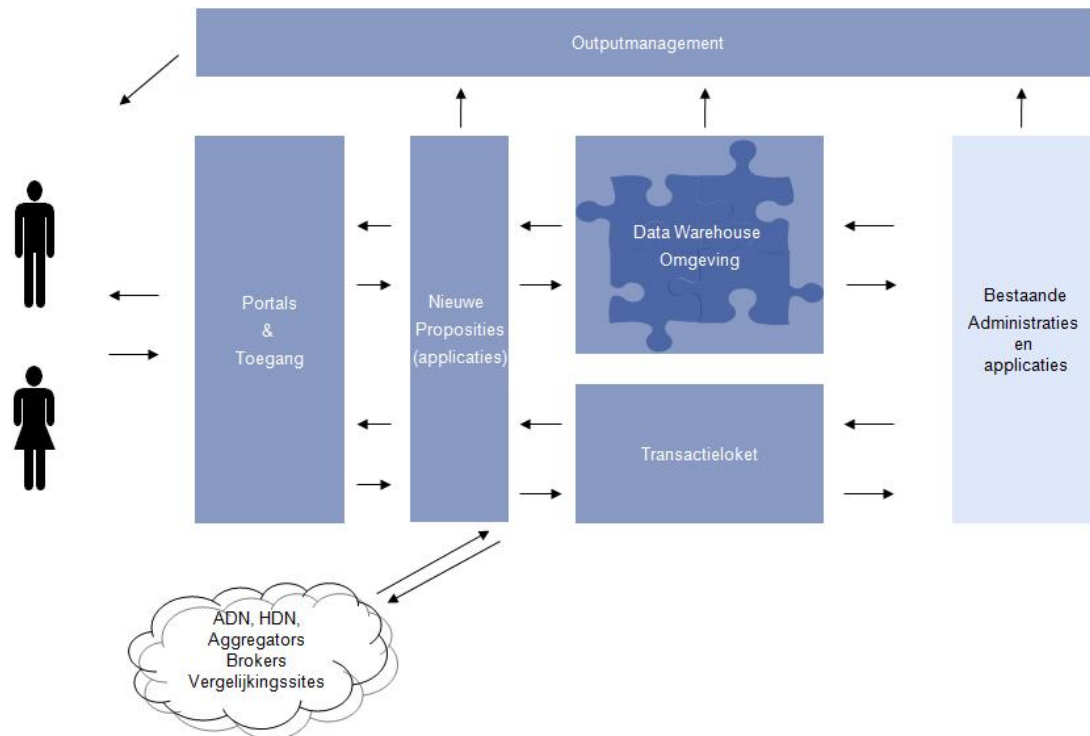
2. Aanleiding

Marktontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmodellen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken, bijvoorbeeld bij het wijzigen van klantgegevens moet de klant als hij/zij meerdere verzekeringen heeft afgesloten met verschillende bedrijfstakken alle bedrijfstakken één voor één op de hoogte stellen van de gewijzigde gegevens (geen centraal punt). Door de snelle ontwikkelingen is Allianz Nederland genooddaakt zijn IT-Landschap te gaan reorganiseren. Er is een masterplan opgesteld door architecten. Het masterplan geeft onder meer invulling aan de technologie-eisen vanuit de nieuwe geïntegreerde marktproposities en sluit aan op de organisatieverandering. Doordat de markt in hoog tempo verandert is het noodzakelijk dat er wijzigingen in het businessmodel komen. De veranderingen moeten de marktpositie van Allianz Nederland veilig stellen. Men richt zich hierbij meer op de eindklant (zie 2.1 direct contact hebben met de eindklant) en men wil zorgen voor een flexibele inrichting van bedrijfsvoering.



2.1 Relatie met de eindklant opbouwen

Dit vereist een vernieuwing van het IT-Landschap, waarbij de nadruk moet liggen op portal/toegang, datawarehouse, output management, transactieloket(zie 2.2).



2.2 Het gewenste situatie Allianz Nederland

Elk van de bovengenoemde aspecten moet nog nader worden onderzocht en de mogelijke (nieuwe) technologieën moeten worden uitgewerkt tot een onderzoeksrapport. Als eerste moet de huidige situatie goed in kaart gebracht worden. Elke afdeling heeft een eigen bestaande administratie en applicatie, Deze moet straks één geheel vormen.

Er zijn vier aspecten waar rekening mee moet gehouden worden.

- Outputmanagement
- Datawarehouse omgeving
- Portal & Toegang
- Transactieloket

Uit de vier aspecten is gekozen voor datawarehouse. Aangezien datawarehouse een ruim begrip is, is het moeilijk in te schatten wat de inhoud van het onderzoek wordt, gezien de tijd. Een van de voordelen is dan ook dat je zelf kan bepalen hoeveel diepgang je aan het onderzoek kan geven. Je kunt ook bepalen wat de breedte van je onderzoek wordt.

3. Probleemstelling

Marktontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmodellen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken, maar niet alleen door marktontwikkelingen. Ook de directie/management stelt steeds meer vragen die betrekking hebben op de markt en op de klant. Om het IT-landschap te gaan reorganiseren moet er eerst vastgesteld worden wat de huidige situatie is en wat voor applicatie en databases er gebruikt worden. Om tot een corporate datawarehouse te komen moet er inzicht zijn wat de KPI's zijn. Wat voor informatie wordt er uit de database gehaald en hoe wordt deze uit de database gehaald? We hebben hier een aantal vragen staan er zijn meer vragen die beantwoord moeten worden, met het inventariseren van de huidige situatie willen we dat deze vragen beantwoord worden.

Aan de hand van de huidige situatie moet vastgelegd worden wat de gewenste situatie is. Hierbij kunnen we denken aan waar staan we nu, waar willen we naar toe. Hoe gaan we de toekomstige IT-landschap inrichten? Ook de verwachtingen en de eisen moeten hierin vastgesteld worden.

Uiteindelijk moet er een advies komen over de te gebruiken tooling voor het raadplegen van de datawarehouse(Welke handelingen voeren de gebruikers uit om rapportages te maken). Er moet rekening gehouden worden met de eisen en de wensen, de gebruikers van de database moet gecategoriseerd worden.

Bij het nemen van beslissingen zijn er nog steeds veel onbeantwoorde vragen, om die vragen beantwoord te krijgen moet er een onderzoeksrapport komen. Met dit onderzoeksrapport weten we wat de huidige situatie, gewenste situatie is en kunnen we adviseren welke tooling gebruikt kan worden bij het raadplegen van de datawarehouse.

4. Doelstelling van de afstudeeropdracht

Deze onderzoeksopdracht kan worden gezien als een advies voor het Taskforce. De doelstelling van deze opdracht is advies te kunnen geven om beslissingen te kunnen nemen bij het evolueren naar een corporate datawarehouse.

5. Resultaat

Een onderzoeksrapport opleveren, en adviseren over te gebruiken BI-tool.

De huidige situatie inventariseren. De verschillende takken van het bedrijf maken gebruik van een eigen database en een eigen applicatie. Om de huidige situatie goed in kaart te brengen moet verschillende takken van het bedrijf benaderd worden. Eerst moet worden vastgelegd met welke applicatie en gegevens gewerkt wordt. Vervolgens moet worden gekeken wie de gebruikers zijn, en welke processen hierbij betrokken zijn. Als we de volgende vragen beantwoord kunnen krijgen zouden we een grote stap zetten richting het resultaat. De vragen zijn als volgt:

De hoofdvraag luidt als volgt:

- Hoe komt Allianz van de huidige situatie naar een corporate datawarehouse?

Niet alle subvragen zullen beantwoord kunnen worden.

- De subvragen die erbij horen:
- Hoe definieer je datawarehouse omgeving binnen Allianz?
- Wat heeft Allianz al in huis voor “datawarehousjes”?
- Wat voor tooling heeft Allianz in gebruik?
- Waarom moet er eigenlijk een corporate oplossing komen?
- Welke plannen liggen er allemaal met betrekking tot datawarehousing, business intelligence, master data management?
- Welke presentatie-tooling is er en welke past het best bij Allianz(gegeven modelleerwijze en toolkeuze ETL)?
- Hoe bouwen we een corporate datawarehouse, als ze nu nog werken vanuit onze lokale divisies?

Concreet moeten de volgende producten opgeleverd worden.

- Inventariseren van de huidige situatie.
- Vastleggen gewenste situatie
- Adviseren over de BI-tool

6. Uitgangssituatie aan de hand van:

Er is een masterplan opgesteld met daarin beschreven wat de verwachtingen en welke ideeën er zijn. Het masterplan bevat ook een schema (*zie hoofdstuk 2*). Er zijn al ideeën op het gebied van ETL tooling. Dat is namelijk powercenter.

7. Werkzaamheden aan de hand van:

Te hanteren technieken

Tijdens mijn laatst gevolgde blok “I7” moesten we een onderzoeksmethode toepassen van Nel Verhoeven genaamd “Big6tm”. Bij het opstellen van een onderzoeksplan wil ik graag de methode van Nel Verhoeven gebruiken. Als eerste moet er een literatuurlijst komen oftewel wat weten we en waar kunnen we het vinden. De begrippenlijst moet uitgewerkt worden en een korte beschrijving gegeven worden van de begrippen. Bij het inventariseren van de huidige situatie wordt er gewerkt met DYA raamwerk(*zie 7.1 DYA raamwerk*). Tijdens het inventariseren van de huidige situatie wordt Allianz Nederland opgesplitst in de bestaande bedrijfstakken: Schadeverzekeringen, levensverzekering en vermogensbeheer. Er is een aantal vragen die beantwoord moeten worden aan de hand van bestaande documenten, intranet of nog te plannen interviews. Na het inventariseren ga ik de gewenste situatie in kaart brengen. Hier wordt voornamelijk gekeken naar de eisen en de wensen van de stakeholders. Aan het eind komt er een advies uit over de te gebruiken tool voor het raadplegen van de corporate database.

	Businessdoelen							
	Business-architectuur			Informatie-architectuur		Technische architectuur		
	Prod/dienst	Proces	Organisatie	Gegevens	Applicatie	Middleware	Platform	Netwerk
Algemene principes								
Beleidslijnen								
Modellen								

7.1 DYA raamwerk

Uit te voeren activiteiten

- Inventariseren van de huidige situatie gebeurt aan de hand van de DYA® alle vragen waar DYA® geen antwoord op kan geven wordt beantwoord met behulp van de Big6™. Niet te vergeten de KPI's moet worden vastgesteld.
- Bij het vaststellen van de gewenste situatie wordt er ook gebruik gemaakt van DYA®. DYA® is niet de enige methode die gebruikt wordt om vast te stellen wat gewenste situatie is. Hier wordt ook gebruik gemaakt van de waardeketen model en Target Operating Model(TOM). Ook hier hebben we te maken met KPI's. Het kan wel overeenkomen met de KPI's in de huidige situatie maar hier wordt de nadruk gelegd op nieuwe KPI's(voor de nieuwe omgeving).
- Bij het adviseren over te gebruiken BI-tool moet de verwachtingen en de wensen/eisen die gesteld worden aan de tool vastgesteld worden.

Het onderzoeksrapport wordt geschreven aan de hand van Big6™ de activiteiten die hierbij horen zijn:

1. Definieer het probleem, de zoekopdracht.
2. Het kiezen van de juiste zoekstrategie.
3. Bepalen waar we gaan zoeken
4. Bestuderen van de informatie en selecteren wat we nodig hebben.
5. De informatie organiseren zodat deze antwoord geeft op de vraag/probleem
6. Evalueer het resultaat

Te hanteren methodieken

- DYA raamwerk
- Big6TM
- TOM(Target Operating Model)
- Waardeketenmodel

8. Risico's en maatregelen

Er is een aantal risico's die vooraf gedefinieerd wordt. Er kunnen tijdens het afstuderen andere risico's optreden. Dit wordt dan ook verwerkt in dit document.

Risico's	Maatregel
Op tijd opleveren van producten	Zodanig plannen zodat je altijd een uitloop tijd hebt.
De timing van het onderzoek	Je prioriteiten stellen aan de hand van lopende projecten.
De begeleiding kan niet altijd	Wekelijks vergadering inplannen met de begeleiding.
Afbakening	Zo goed mogelijk in kaart brengen wat wel en wat niet aan de orde komt

- Als eerste moeten de producten op tijd opgeleverd worden, mocht dit niet het geval zijn moet het beargumenteerd worden waarom het desbetreffende product niet op tijd opgeleverd kan worden. Altijd ervoor zorgen dat je een uitlooptijd hebt en tijdens het plannen hiermee rekening houden.
- De timing van het onderzoek is ook van belang, omdat er kleinere projecten parallel lopen die weliswaar antwoorden nodig hebben die beantwoord kunnen worden door het onderzoek.
- De begeleiding kan de student niet monitoren, de student dient zelf aan te geven als er een problemen op treden. Door de drukke schema van de opdrachtgever en de bedrijfsmentor kan het zijn dat er niet altijd tijd vrijgemaakt kan worden voor het beantwoorden van de vragen van de student, hiervoor wordt er wekelijks een vergadering ingepland om dit risico te vermijden, knelpunten en de voortgang te bespreken.
- Afbakening kan een probleem opleveren, omdat er sommige factoren kunnen zijn waar de student geen rechtstreekse verbinding mee heeft, voorbeeld hiervan is dat contactpersonen geen tijd hebben of willen vrij maken voor de interview.

9. Op te leveren (tussen)producten

De onderzoeksrapporten worden ook weer verdeeld aan de hand van de DYA® het ziet als volgt uit:

1. Onderzoeksrapport deel 1 inventariseren huidige situatie
 - a. Business Architectuur
 - b. Informatie Architectuur
2. Onderzoeksrapport deel 2 vastleggen gewenste situatie
 - a. Business Architectuur
 - b. Informatie Architectuur
3. Onderzoeksrapport deel 3 Adviseren over BI-tools
4. Concept onderzoeksrapport

Afstudeerplan, deel #2: Benodigde Beroepstaken / activiteiten

De code van de beroepstaak loopt van 1.1 tot en met AV-4

Het nummer van de activiteiten loopt van 1 tot en met 57

code beroepstaak	nr activiteit	niveau	behaald in majorblok	(evt) tekst van de competentie
1.1	1,2	3		Op basis van aanwezige tools, adviseren wanneer welke tool gebruikt kan worden en voor welke doelgroep het gebruikt kan worden.
1.3	8	2		Het adviseren of selecteren van BI Tools
1.4	9,10,11	3		Inventariseren, analyseren en toetsen van de requirements.
2.1	12,13	3		Wordt gedaan op een hoog niveau(Entiteit)
2.2/2.3	14,15,16,17	3		Mogelijk op experimenteel niveau
3.1	18,19	3		Architectuur op hoog niveau(IT-Landschap)
4.5	40,41,42,43	2		Beschrijven welke diensten er geleverd worden.
AV1	44,45,46			Werken in projecten
AV2	47,48,49,50,51			Professioneel werken
AV3	51,53			Verantwoordelijkheid nemen voor jezelf en anderen
AV4	54,55,56,57			Functioneren in organisaties

Afstudeerplan, deel #3: Te demonstreren beroepstaken en wijze waarop

code beroepstaak	nummer activiteit	niveau	(evt) tekst van de beroepstaak / activiteit	het behaald zijn van deze beroepstaak wordt aangetoond door:	wordt opgeleverd in het afstudeerdossier in weeknr ..., conform het afstudeerplan, deel #4: de activiteitenplanning
30%	30%	30%	30%	30%	30%
1.1	1,2	4	Selecteren methoden, technieken en tools	Onderzoeksrapport deel 1a business architecture	Week 7
45%	45%	45%	45%	45%	45%
1.1	1,2	4	Selecteren methoden, technieken en tools	Onderzoeksrapport deel 1b informatie architecture	Week 9
60%	60%	60%	60%	60%	60%
1.3	8	4	Het adviseren of selecteren van BI Tools	Onderzoeksrapport deel 2a business architecture	Week11
1.3	8	4	Het adviseren of selecteren van BI Tools	Onderzoeksrapport deel 2b informatie architecture	Week 13
80%	80%	80%	80%	80%	80%
3.1	18,19	4	Architectuur Hoog niveau(Tool)	Onderzoeksrapport deel 3 adviseren BI-tools	Week 17

Persoonlijke verantwoording van keuze opdracht/bedrijf/Beroepstaken

Het is een groot opdracht met verschillende invalshoeken, contactpersonen. Het is een groot organisatie die aan het kantelen is zo kan ik op een hoog architectuurniveau te werk gaan.

Afstudeerplan, deel #4: Activiteitenplanning

uit te voeren activiteiten / gebruikte technieken	naam van het resulterend produkt	weeknr beginnend bij 1 en eindigend minimaal bij 17
Onderzoeken wat de huidige situatie is	Onderzoeksrapport deel 1a business architecture	Week 7
Onderzoek wat de huidige situatie is	Onderzoeksrapport deel 1b informatie architecture	Week 9
Onderzoeken wat de gewenste situatie is, hoe realiseren we de gewenste situatie.	Onderzoeksrapport deel 2a business architecture	Week 11
Onderzoeken wat de gewenste situatie is, hoe realiseren we de gewenste situatie.	Onderzoeksrapport deel 2b informatie architecture	Week 13
Onderzoeken hoe de opzet wordt van de CDW en hoe ETL tool ingezet kan worden	Onderzoeksrapport deel 3 adviseren over BI-tool	Week 17

Naam opdrachtgever:
Handtekening voor akkoord:
Datum:

Naam bedrijfsmentor:
Handtekening voor akkoord
Datum:

Naam begeleider/examinator:
Handtekening voor akkoord:
Datum:

Naam expert/examinator:
Handtekening voor akkoord:
Datum:

“Onderzoeksrapport Corporate Datawarehouse Allianz”



Auteur:	Birol Cevik	Expert/Examinator:	O. Zor
	Ontwerper		+31(0)704458470
	06-21564948		o.zor@hhs.nl
	birol.cevik@allianz.nl		
Opdrachtgever:	Jacob Boer	Begeleider/Examinator:	H.G.J. Bechet-Tjoonk
	Informatiemanager		+31(0)704457455
	+31(0)104541732		h.g.j.bechet-tjoonk@hhs.nl
	jacob.boer@allianz.nl		
Bedrijfsmentor:	Hans van der Linde		
	IT-architect		
	+31(0)104541284		
	hans.van.der.linde@allianz.nl		

Samenvatting

Hoe komt Allianz van de huidige situatie naar een Corporate Datawarehouse?

Momenteel is er sprake van een Line of Business(LoB)/divisie georiënteerde architectuur. Dit houdt in dat alle divisies hun eigen applicatie en datawarehouses hebben. Ze zijn als het ware gescheiden van elkaar. Bijvoorbeeld elke divisie heeft zo zijn eigen tussenpersoon en klantgegevens, bij het doorvoeren van een adreswijziging moet alle datawarehouses geraadpleegd worden.

Om tot een Corporate datawarehouse te komen moet er in stappen gehandeld worden, als dit niet in stappen gebeurd dan loop je meer risico's. Eén van de risico's is, dat het onoverzichtelijk wordt("Niet teveel hooi op je vork nemen"). Eerst wordt er gekeken naar de huidige situatie en de soorten bronsystemen. Vervolgens wordt de gewenste situatie in kaart gebracht. Uiteindelijk komt er een advies uit over de te gebruiken BI-tooling.

Uiteindelijk is de komst van een Corporate Datawarehouse gunstig voor Allianz, zo is alle data binnen handbereik. Allianz kan sneller beslissingen nemen m.b.t de markt. De informatie/rapportages worden traceerbaar.

Er zijn vele BI-tools in gebruik bij Allianz, alleen geen van alle wordt optimaal gebruikt. Om erachter te komen welke BI-tool het meest geschikt is voor Allianz Nederland zijn er requirements opgesteld. Aan de hand van de requirements is gekeken welke tool het meest geschikt is.

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	5
2. Huidige situatie Allianz Nederland Groep	6
3. Divisie schade.....	7
3.1 ANS Schadeverzekeringen	7
3.1.1 Allianz Nederland Schadeverzekering	7
3.1.2 Allianz Nederland Verkeer- en Privéverzekeringen.....	7
3.1.3 Allianz Global Risks Nederland	7
3.1.4 Inkomensverzekeringen	8
3.1.5 Schadebehandeling	8
3.1.6 Architectuur	9
3.2 London	11
3.2.1 Beschrijving London	11
3.2.2 Architectuur London	11
3.3 AllSecur	14
3.3.1 Beschrijving AllSecur	14
3.3.2 Architectuur AllSecur.....	14
4. Divisie Leven	18
4.1 Beschrijving Leven	18
4.2 Architectuur Leven	18
4.3 Beschrijving Universal Leven	19
4.4 Architectuur Universal Leven.....	19
5. Samenvatting	20
6. Toekomstige situatie Allianz Nederland Groep	21
6.1 Business Architectuur	22
6.2 Informatie Architectuur	24
7. Advies te gebruiken rapportage Tool.....	25
7.1 SAP BO versus IBM Cognos.....	26
7.2 Ervaring van Allianz Nederland	27

7.3 Functionele eisen.....	28
7.4 Niet- Functionele eisen.....	29
7.5 Budget.....	30
7.6 Conclusie/Advies.....	30
Bijlage A Uitleg DYA raamwerk	31
Bijlage B Referenties	33
Bijlage C Begrippen & Afkortingen.....	34
Bijlage D Organigram	37
Bijlage E Gespreksverslagen.....	38
Bijlage F Vragen lijst gebaseerd op DYA®	51
Bijlage G Plan van Aanpak.....	52

Versie	Status	Datum	Auteur	Bijzonderheden
0.1	Concept	15-04-10	Birol	
0.2	Concept	19-04-10	Birol	Feedback Jacob Boer verwerkt(Structureel & Inhoudelijk)
0.3	Concept	22-04-10	Birol	Feedback Hans van der Linde verwerkt(Inhoudelijk)
0.4	Concept	03-06-10	Birol	Feedback Jacob Boer
0.5	Concept	15-06-10	Birol	Spellingcontrole Birol Cevik
0.6	Concept	29-06-10	Birol	Feedback Hans van der Linde

De volgende begrippen zijn gedefinieerd als:

Begrip	Definitie
Viewer	Personen alleen met lees rechten, hier kunnen ze ook gebruik maken van vooraf gedefinieerde(Standaard)queries.
User	Het samen stellen van queries, en het gebruik van standaard queries.
Superuser	Is in staat om zelf kubussen/datamarts aan te maken en hierop zijn queries los te laten(ad hoc).
Administrator	Alle bovengenoemde functionaliteiten + het toekennen van rechten aan personen (Meestal mensen van de IT).

1. Inleiding

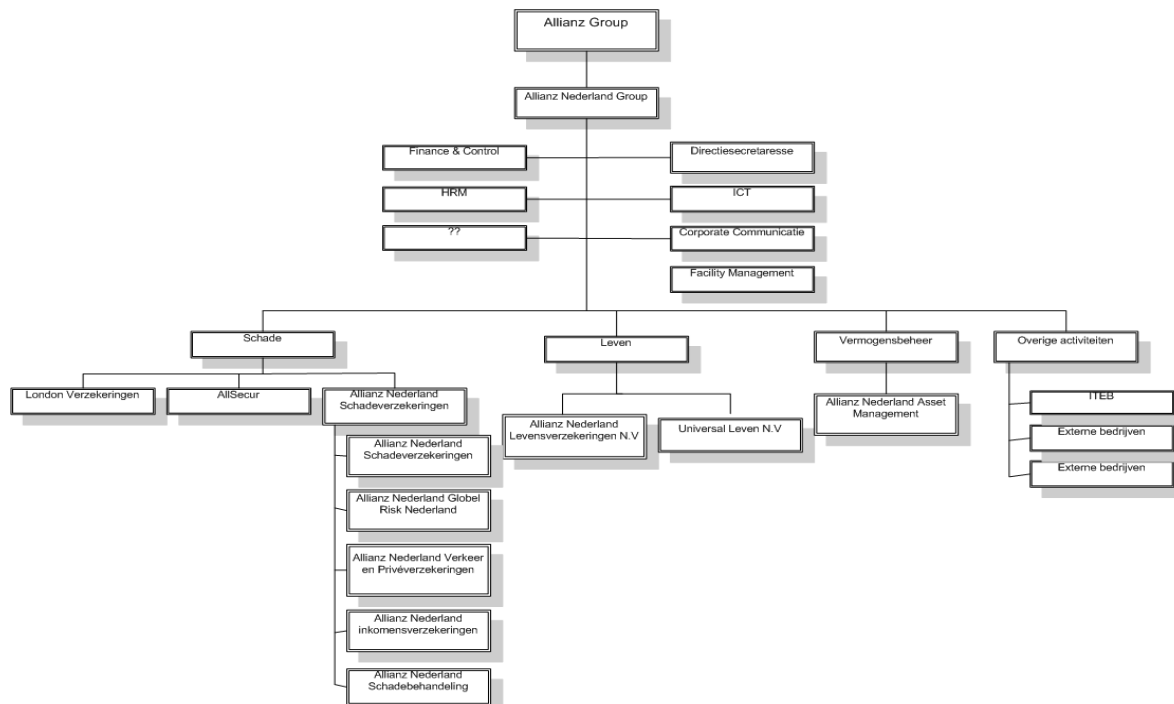
Markontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmodellen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken, bijvoorbeeld bij het wijzigen van klantgegevens moet de klant als hij/zij meerdere verzekeringen heeft afgesloten bij verschillende bedrijfstakken, alle bedrijfstakken één voor één op de hoogte stellen van de wijzigingen. Door de snelle ontwikkelingen is Allianz Nederland genoodzaakt zijn IT-landschap te reorganiseren, Allianz is als organisatie aan het kantelen. De reden voor de kanteling is dat Allianz van productmatig werken overgaat naar procesmatig werken (dit gebeurt met behulp van het TOM model).

Dit document bestaat uit drie onderdelen, namelijk "het inventariseren van de huidige situatie van Allianz", "het vaststellen van de gewenste situatie van Allianz" en "Advies uitbrengen over de te gebruiken BI-tool voor Allianz". Dit document is bedoeld om een overzicht te geven in IT-landschap van diverse Allianz-divisies, daarnaast wordt de toekomstige situatie beschreven. Uiteindelijk wordt advies uitgebracht over de BI-tooling.

In het tweede hoofdstuk wordt er verteld hoe de organisatie eruit ziet. In het derde hoofdstuk wordt de huidige situatie vastgelegd van de divisie Schade. Divisie Leven wordt behandeld in het vierde hoofdstuk. Vijfde hoofdstuk is een samenvattend hoofdstuk van alle voorgaande hoofdstukken. In hoofdstuk 6 wordt de gewenste situatie vastgesteld. In het laatste hoofdstuk wordt er een advies uitgebracht m.b.t. de te gebruiken BI-tool.

2. Huidige situatie Allianz Nederland Groep

Allianz Nederland is een verzekeraar met een sterke positie in drie kernmarkten: schadeverzekeringen, levensverzekeringen en vermogensbeheer. In de schademarkt is Allianz Nederland één van de belangrijkste spelers in zakelijke verzekeringen en motorrijtuigenverzekeringen. In de levensmarkt is Allianz Nederland aanbieder van flexibele oplossingen voor vermogensvorming en risicobescherming. Allianz Nederland heeft ook een vermogensbeheer divisie Allianz Nederland Asset Management (ANAM).



Figuur 1.1 Organigram (voor duidelijker overzicht zie bijlage A)

3. Divisie schade

Allianz Nederland Schadeverzekering N.V en levensverzekering zijn voortgekomen uit de schadebedrijven van Royal Nederland en Zwolche Algemeene. Twee namen die beiden een lange geschiedenis hebben op de Nederlandse markt.

3.1 ANS Schadeverzekeringen

Allianz Nederland Schade verzekering N.V. bestaat uit vier commerciële business units:

- Allianz Nederland Schadeverzekering
- Allianz Nederland verkeer-en Privéverzekeringen
- Allianz Global Risks Nederland
- Allianz Nederland Inkomensverzekeringen

3.1.1 Allianz Nederland Schadeverzekering

Allianz Nederland Schadeverzekeringen bewerkt zowel het midden- en kleinbedrijf als het particuliere segment van de markt. Een schadeverzekering is een verzekering die tot doel heeft een verzekerde na het optreden van een schade, schadeloos te herstellen.

3.1.2 Allianz Nederland Verkeer- en Privéverzekeringen

Allianz Nederland verkeer- en Privéverzekeringen (ANVP) heeft zich gespecialiseerd in het aanbieden van collectieve werknemersverzekeringen voor bedrijven en overheden. ANVP is een business unit van Allianz Nederland Schadeverzekeringen.

3.1.3 Allianz Global Risks Nederland

AGRN draagt zorg voor het afdekken van grote risico's voor lokaal en internationaal opererende ondernemingen.

Om inzicht te hebben in alle voorkomende risico's is een brede kennis vereist. Doordat AGRN is onderverdeeld in branches hebben zij op alle gebieden specialisten met kennis van zaken. Deze kennis stelt hen in staat om hun verzekeringsproducten continu aan te passen aan de laatste ontwikkelingen in de markt. AGRN is onderverdeeld in de volgende branches:

- Aansprakelijkheid en Overige Variaverzekeringen
In deze branche vallen behalve aansprakelijkheidsverzekeringen als productaansprakelijkheid en aansprakelijkheid voor bestuurders en commissarissen. Ook frauderisico, transport geld en geldswaardige papieren vallen onder deze branche. Een ander voorbeeld van het maatwerk op deze afdeling is de bodemsaneringverzekering, waarvoor Allianz Global Risks Nederland een leidende marktverzekeraar is.
- Brandverzekeringen
Deze Branche houdt zich naast het verzekeren tegen materiële schade als gevolg van brand en andere gevaren ook bezig met bedrijfsschadeverzekeringen. Ondernemingen kunnen zich op deze wijze indekken tegen de financiële gevolgen van stilstand van het bedrijfsproces.
- Technische verzekeringen
Bouw- en montageverzekeringen, machine breukverzekeringen maar ook garantieverzekeringen en computerverzekeringen behoren onder andere tot deze branche. De productkennis van de medewerkers op deze afdeling gecombineerd met een uitgebreide risico-inventarisatie garandeert maatwerk.
- Transportverzekeringen
Door een grote diversiteit aan risico's is een gedegen risicoanalyse vaak noodzakelijk. Of het nu casco of goederen betreft, het team van branchespecialisten is in staat om de uitkomsten van een dergelijke analyse te vertalen naar heldere oplossingen en een passende dekking.

Allianz Global Risks Nederland heeft als missie dé specialist te zijn in zijn vak. Om dit te kunnen realiseren heeft AGRN de volgende strategieën als uitgangspunt:

- Winst boven groei
- Leiderschap in kennis
- Betrouwbare partner
- Solutions provider (Oplossing bieden)

3.1.4 Inkomensverzekeringen

Allianz Nederland inkomensverzekeringen is een gespecialiseerd bedrijf dat zich uitsluitend richt op dienstverlening op het gebied van inkomenszekerheid. Deze verzekering heeft een uitgebreid pakket aan arbeidsongeschiktheid, verzuim- en WA-verzekeringen voor werkgevers, zelfstandig ondernemers en directere-groot aandeelhouders.

Allianz Inkomensverzekeringen bestaat sinds 2006 en is gevestigd in Alphen aan de Rijn. Bij de business-unit werken ongeveer 30 medewerkers.

De wetten met betrekking op werk en inkomen vormen een ingewikkeld stelsel. Een goed advies van het professioneel intermediair is daarom essentieel. Evenals flexibele verzekeringsproducten. Business Unit inkomensverzekeringen biedt maatwerkoplossingen voor het bedrijfsleven op het gebied van arbeidsongeschiktheid, verzuim en re-integratie. Maatwerk en partnerschap voor de ondernemer en zijn adviseur.

Inkomensverzekering biedt verschillende producten. Hieronder volgt een (gecategoriseerd) lijst met het producten die in het assortiment zijn van Inkomensverzekeringen.

- Arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
- Verzuim verzekeringen
- WIA verzekeringen
- Overige verzekeringen/Pakketverzekeringen(Woonlast verzekering, Eigen risicoverzekering etc.)

3.1.5 Schadebehandeling

Naast alle op de marktgerichte business units is er ook een business unit Schadebehandeling. De Business Unit schadebehandeling verzorgt de schadebehandeling(claims) voor:

- Allianz Nederland Schadeverzekering
- Allianz Global Risks Nederland
- Allianz Nederland Verkeer- en Privéverzekeringen
- AllSecur Schadeverzekering

Door deze gemeenschappelijke behandeling worden belangrijke voordelen gerealiseerd op het gebied van kwaliteit van dienstverlening en efficiëntie. De Business Unit levert ook diensten op het gebied van fraudepreventie en schadebeheersing(Topherstel).

De schadebehandeling vindt plaats in Rotterdam.

Schade behandeling heeft een schadebehandelingssysteem en een archiveringssysteem hierin worden alle schades die opgelopen zijn opgeslagen. Er wordt op twee manieren gerapporteerd. Om snelle lijsten(rapportages) mee te genereren wordt er gebruik gemaakt van een "PAF-tool"(Probleem Aanmelding Formulier). De PAF-tool kan gezien worden als een soort helpdesk tool, waar alle verzoeken worden geregistreerd m.b.t. rapportages en vervolgens wordt het door de functionele beheerder uitgevoerd. De wat complexere rapportages worden geleverd door finance & controlling. Finance & controlling levert twee soorten rapportages, namelijk standaard rapportages en adhoc rapportages. De keuze dat finance & controlling de rapportages leveren is bewust gedaan omdat finance & controlling meer ervaring heeft om met queries te werken. Hieronder benoemen wij de standaard rapportages die geleverd worden door finance & controlling aan business unit schadebehandeling.

Code	Benaming	Omschrijving/Voorbeelden
n.v.t	KPI	Koster per schade, doorlooptijd van een schade etc.
DS1	Schadelast & Schademeldingen	Uitgesplitst naar branche
DS2	Schademeldingen & Frequentie	Uitgesplitst naar type product en datum
DS5	Letselschade	Gemiddelde schadelast, etc.
DS6	Topherstel	Het verschil tussen topherstel en herstel, schadelast en reparaties.
DS7	Auto overleg	Schademeldingen en Frequenties, ontwikkelingen van schade portefeuille
DS8	Ruitenschade	Aantal sturingen naar partijen die contract hemmen met Allianz vb. Carglass
DS9	Schadekosten	Uitgesplitst naar branche, kosten mbt expert & advocaten
DS10	Speciale Zaken	Fraude meldingen, fraude resultaten
DS11	ITEB Totelos	Opbrengsten van de verkochte onderdelen
DS28	Melding termijnen en sluitingstermijnen	

3.1.5 Tabel 1: Standaard rapportages

3.1.6 Architectuur

Schade beschikt over een vier centrale datawarehouses

- Miro Motor, met operationele gegevens over de motorportefeuille
- Miro Varia, met operationele gegevens over de Variaportefeuille
- RNS835, de operationele en financiële gegevens over de hele schade portefeuille
- SAP BW, een extract van de financiële gegevens uit SAP ERP.

Business Architectuur

Naast deze centrale datawarehouses hebben enkele businessafdelingen een eigen datawarehouse, decentrale datawarehouses, die gevoed worden vanuit het mainframe.

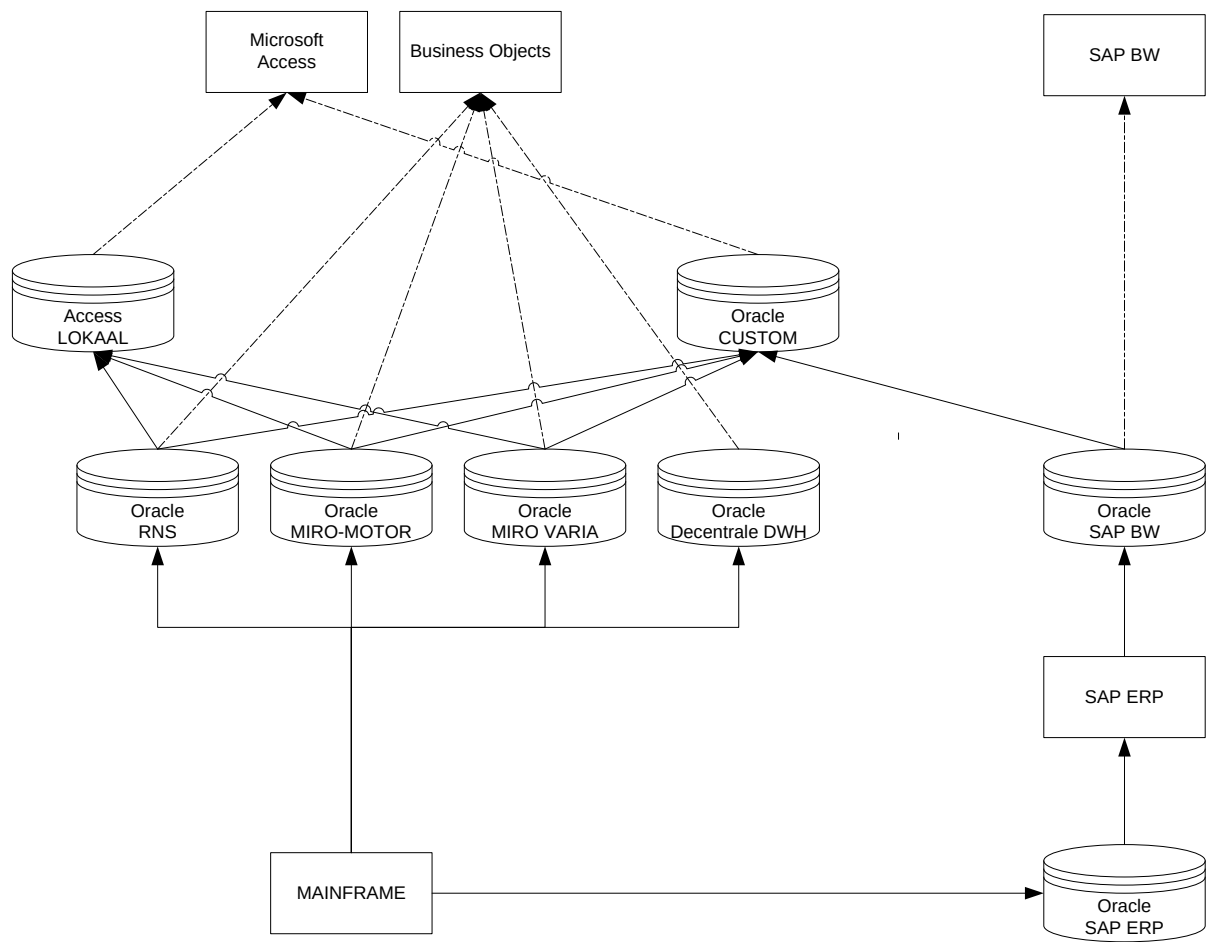
De datawarehouses moeten zodanig ontsloten worden, dat aan de volgende functionele eisen kan worden voldaan:

- Het pakket moet standaardrapportages kunnen maken.
- Gebruikers moeten ad hoc rapportages kunnen maken.
- Gebruikers moeten online-analyses kunnen doen.
- Integratie met Microsoft- Office.

Niet functionele eis is dat de manier van ontsluiten een goede performance moet leveren.

Alleen SAP BW wordt ontsloten m.b.v. SAP. Het overige datawarehouses worden ontsloten m.b.v. Business Objects. Ook wordt vaak een ODBC-koppeling vanuit Microsoft Access gebruikt. Finance & Control is een grootgebruiker van de datawarehouses.

Onderstaande tekening geeft een beeld van de huidige inrichting en gebruik van de datawarehouses binnen de divisie Schade.



Figuur 3.1.6 Inrichting datawarehouses

Informatie Architectuur

Finance & Control maakt gebruik van alle centrale datawarehouses voor analyses en standaard rapportages. Voor de ontsluiting van de datawarehouses gebruiken ze in bijna alle gevallen een ODBC-koppeling vanuit Acces naar de databases, zodat zij zelf queries kunnen samenstellen en uitvoeren. Om rapportages uit te draaien maken ze gebruik van EXCEL, de data in ACCES wordt geëxporteerd naar EXCEL waar ze hun berekeningen kunnen doen. Voor enkele standaardrapportages aan de eigen directie gebruiken ze Business Objects, voor standaardrapportages aan Allianz Groep gebruiken ze SAP BW. Dit laatste wordt voorgeschreven vanuit de groep, om alle rapportages op dezelfde wijze aangeleverd te krijgen.

Finance & controlling gebruikt de bovengenoemde datawarehouses als gegevensbron. De data die in de datawarehouses zitten worden geëxporteerd naar een Oracle database(CUSTOM made). De Oracle database wordt beheerd door finance & controlling. Nadat de data geëxporteerd is naar eigen omgeving(Oracle database) wordt er verschillende analyses uitgevoerd. Dit gebeurt vooral als er in een korte periode(een aantal maanden) rapportages gemaakt moeten worden. Voor ad hoc analyses haalt finance & controlling de gegevens over naar hun lokale workstation en zetten deze in een Acces database. Deze werkwijze komt vooral voort uit de behoefte naar performance. F&C heeft de ervaring dat hun queries via Business Objects veel langer duren dan wanneer ze dit via een rechtstreekse query doen, of zelfs lokaal met Access op hun eigen workstation. Ook maken ze gebruik van een externe bron genaamd Autoriteit Financiële Markten(AFM). AFM(Autoriteit Financiële Markten) is controle voor de vergunning van de tussenpersonen(waarbij de tussenpersonen vergeleken worden).

Verwachtingen

Finance & Controlling draait rapportages uit voor volgende afdelingen: BU tussenpersonen, AllSecur, Schade Letsel- en motorrijtuigenschade, BU makelaars en Management/Directie. Het kost veel tijd om alle gegevens te verzamelen en ze te verwerken tot informatie, waardoor er minder tijd overblijft om analyserende taken te

vervullen. Met de komst van het Corporate datawarehouse zou hier verandering in moeten komen. Zo kan bijvoorbeeld F&C zich meer richten op het opstellen van KPI's en analyseren van de gemaakte rapportages. Met behulp van het Corporate datawarehouse wil F&C analyses uitvoeren. De rapportage moet ook op een dieper niveau mogelijk zijn(per product/ dienst). Het Corporate datawarehouse gaat onder andere gebruikt worden door F&C en actuaariaat. Er zijn wel gebruikers te onderscheiden. Er zijn twee à drie medewerkers die superuser zijn en de overige zijn viewer.

Architectuur Inkomensverzekering

Er wordt een applicatie gebruikt genaamd "Level-7" die gekoppeld is aan een database(CCS). Er wordt momenteel gebruik gemaakt van twee BI-tools, Crystal reports en Cognos 7.3 series(CCS). Cognos wordt onder andere gebruikt door Paul Moller, door middel van query's kan hij rapportages aanmaken. De reden dat crystal reports gebruikt wordt is dat het momenteel niet mogelijk is om met Cognos op een gedetailleerd niveau rapportages uit te draaien(dieper- niveau). De Cristal viewer wordt gebruikt door Mark Alkema, die direct query's draait op de productiedatabase.

De database wordt gebruikt door alle medewerkers van inkomen, er is wel duidelijk onderscheid te maken in gebruikers(superuser, user, viewer zie definitie). De externe bronnen waar inkomen van gebruik maakt zijn FISH online, verzekeringsring en postcodetabel Centrix. Daarnaast willen ze ook gebruik maken van het faillissement register en rapportages die afkomstig zijn van KvK. Als inkomen behoefte heeft aan andere kubussen moet er een verzoek ingediend worden bij CCS. Het beheer en het aanmaken van kubussen ligt bij CCS. Elk verzoek brengt kosten met zich mee. De voordelen van een corporate datawarehouse zitten voornamelijk aan de business kant, namelijk het analyseren(Bredere blikveld), tijdsvoordeel en commerciële kansen. Momenteel gebruiken alle medewerkers van inkomen de database. Als we een onderscheid moeten maken in de gebruikers dan zijn er in totaal 5 user(s) en 20 viewer(s). De users zijn: Paul Moller, Mark Alkema en drie medewerkers van marketing.

3.2 London

Londen verzekering is specialist in particuliere schade verzekeringen. Zij neemt op de Nederlandse markt een vooraanstaande positie in, met meer dan 150 jaar ervaring. Een volledige digitalisering van het verzekeringsproces zorgt daarbij voor korte doorlooptijden en foutloze procedures.

3.2.1 Beschrijving London

Londen verzekering biedt verschillende verzekeringen aan hieronder een kort opsomming van de verzekeringen die men kunt afsluiten bij London:

- Aansprakelijkheidsverzekering
- Inboedelverzekering
- Motorrijtuigenverzekering
- Opstalverzekeringen
- Doorlopende Reis- en annuleringsverzekering
- Pleziervaartuigenverzekering
- Rechtsbijstandverzekering voor particulieren

3.2.2 Architectuur London

Business Architectuur

Londen Verzekeringen biedt een uitgebreid assortiment van kwalitatieve schadeverzekeringen op het gebied van wonen, gezin, verkeer en recreatie. Door de specialisatie op de particuliere schademarkt en de volledige digitalisering van het verzekeringsproces kunnen verzekeringen een aantrekkelijke polis aanbieden. Indien verzekeringen in een pakket(Mantelpolis) worden ondergebracht, kan extra premievoordeel worden behaald. Vanzelfsprekend kan elke verzekering ook afzonderlijk worden afgesloten.

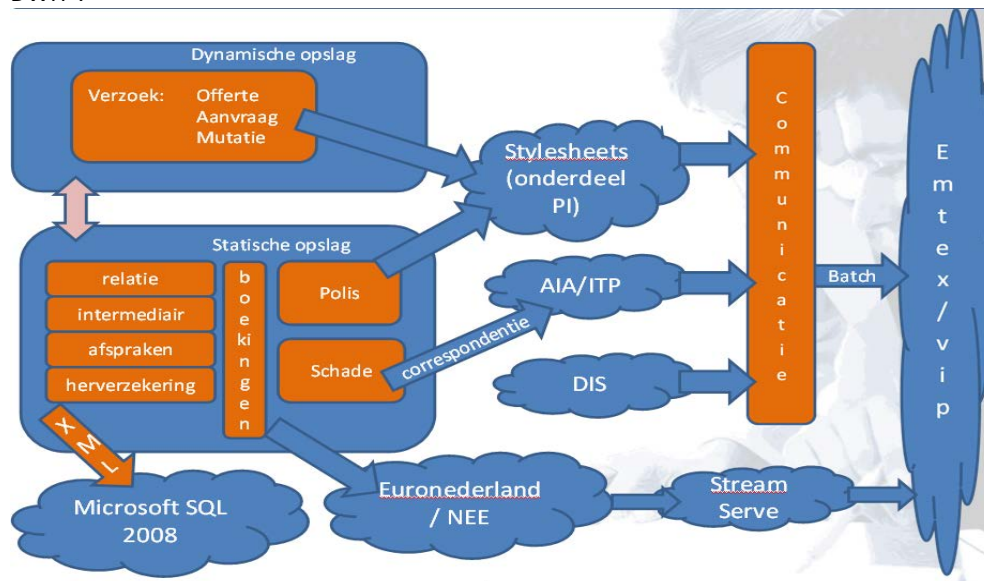
Londen streeft naar een lange termijn relatie met de klant, dit vereist niet alleen economische ambitie. Londen verzekeringen wilt meebouwen aan de samenleving waarin de mens en zijn activiteiten van een toekomst verzekerd zijn. Verder zijn er een aantal punten waar Londen zich aan hecht dat zijn:

- Betrouwbaarheid

- Professionaliteit
- Transparantie
- Verantwoordelijkheid
- Solidariteit

Informatie Architectuur

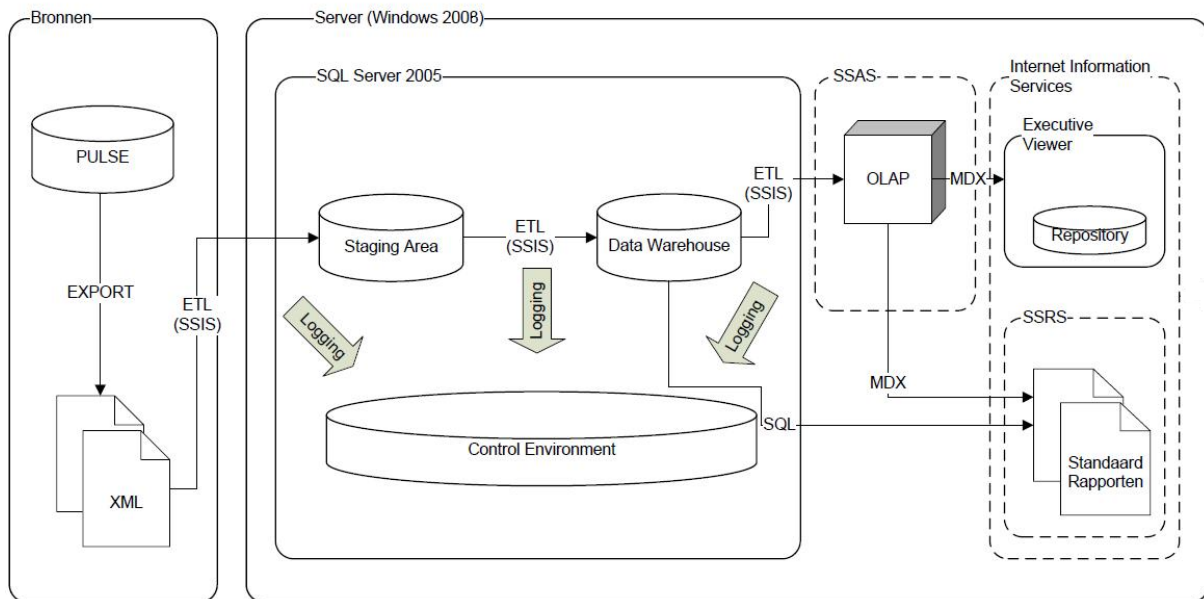
Ondanks dat Unigarant een concurrent is van London hebben die twee een commercieel verband. Zo delen ze de kosten voor het project Pulse. Qunitiy is de softwareleverancier van PULSE, tevens helpen ze met het configureren/inrichten van PULSE. London verzekering is momenteel bezig met een project genaamd "Pulse". Pulse is een systeem ter vervanging van de bestaande systemen Nurv en Nuas. De bestaande systemen zijn niet of nauwelijks aanpasbaar. London wil in de toekomst de consumenten online kunnen benaderen, dit is met de bestaande systemen niet realiseerbaar en een uitbreiding/aanpassing zou te veel gaan kosten. Het meenemen van historische gegevens in "Pulse-DWH" zou ook kosten met zich meebrengen, management heeft overwogen en kwam tot de conclusie dat de kosten te hoog zijn voor het meenemen van historische gegevens in "Pulse-DWH".



Figuur 3.2.2 Pulse landschap

Bron: Architectuur PULSE DWH.pdf

Als er binnen Pulse gesproken wordt over opslag, kan er een onderscheid gemaakt worden tussen dynamische opslag en statische opslag. De dynamische kant wordt voornamelijk ingericht vanuit de business kant, statische kant niet. Aan de dynamische kant wordt het verzoek op offerte aanvraag en mutatie gedaan (dit wordt online aangeboden). Aan de statische kant worden de relaties, intermediar, afspraken, herverzekeringen, boekingen, polissen en schades bijgehouden. Bovenstaand plaatje geeft een architectuur beeld van pulse. Zowel Statische als Dynamische opslag wordt opgeslagen in Microsoft SQL 2008, daarnaast wordt communicatie ook opgeslagen.



Figuur 3.2.3 Pulse

Het warehouse gebaseerd op de PULSE data is gemaakt in Microsoft SQL 2008. De eindgebruikers kunnen de gegevens analyseren door middel van Executive Viewer. De rapporten worden beschikbaar gesteld middels Reporting Services van SQL 2008.

Extract Transform Load(ETL)

Het ETL proces wordt gebouwd m.b.v SQL Server 2005 Integration Services(SSIS). Dit product is één van de BI tools die worden meegeleverd met Microsoft SQL Server 2005. Het ETL proces bestaat uit 3 stappen:

1. Inlezen van brondata in de Staging omgeving
2. Transformatie en integratie van data uit de Staging omgeving en laden in het Datawarehouse
3. Het vullen van de OLAP kubussen

Het ETL proces voorziet in het incrementeel vullen van het datawarehouse. Dit betekent dat de datawarehouse tabellen(dimensies en feiten) worden aangevuld met de wijzigingen t.o.v. de laatste ETL run en niet zoals in het huidige datawarehouse alles opnieuw ingevuld moet worden. Dit is enerzijds noodzakelijk om geen historie verloren te laten gaan, anderzijds om de doorlooptijd van het ETL proces zo kort mogelijk te houden.

Staging Area

Aangezien de data vanuit PULSE in meerdere bestanden wordt aangeleverd die met elkaar moeten worden gesynchroniseerd, is een staging area voor de PULSE implementatie noodzakelijk. De staging area bestaat uit een SQL server 2008 database.

Datawarehouse

Het PULSE Datawarehouse bestaat uit meerdere feit en dimensie tabellen. Per attribuut van de dimensie tabellen zal besloten worden om wel of geen historie vast te houden. Het datawarehouse wordt ondergebracht in een SQL server 2008 database. Het is mogelijk om applicaties te schrijven op deze database om data te exporteren/klaar te zetten voor externe applicaties.

OLAP

De gegevens uit de datawarehouse zullen worden ingelezen in 1 of meerdere OLAP omgevingen(ook wel kubussen genoemd). De OLAP omgevingen worden ondergebracht in Microsoft SQL Server 2008 Analysis Services(SSAS). Dit product is één van de BI tools die wordt meegeleverd met Microsoft SQL Server 2008. De OLAP omgevingen worden periodiek ververs met data uit het datawarehouse. Daarnaast worden allerlei aggregaten berekend om de responsetijden op query verzoeken zo kort mogelijk te houden.

Control Environment

Voor de beheersing van het ETL-proces, zal de Info Support Control Environment (ISCE) worden ingezet. Deze omgeving ondersteunt de drie fases van het ETL-proces en houdt per fase bij welke taken worden/zijn

uitgevoerd, hoe veel tijd iedere taak in beslag neemt en wat zijn status is. De ISCE bevat bovendien allerlei rapportages waarmee het voor een beheerder eenvoudig is het ETL-proces te monitoren.

Corporate Datawarehouse

Het is van groot belang dat de CDW op tijd wordt opgeleverd, dit i.v.m het feit dat London momenteel geen analyses kan maken op product basis. De “Pulse-datawarehouse” wordt vervangen door Corporate datawarehouse. London wil uiteindelijk ook NUMI(Management informatie) in het Corporate Datawarehouse opnemen.

De afdelingen die gebruik gaan maken van de CDW binnen London zijn als volgt:

- Verkoop
- Schade
- Productie
- Fincance & Controlling

Binnen de afdelingen zijn gebruikers te onderscheiden, momenteel is niet bekend wie de superuser(s) zijn, maar er is een sterke vermoede dat Arjon Vonk één van de superuser is. Hij is nauw betrokken met het project “Pulse”.

3.3 AllSecur

AllSecur is in maart 2008 gestart met de verkoop van autoverzekeringen. Je kunt zelf via AllSecure.nl of via het Customer Contact Center een autoverzekering afsluiten. AllSecur biedt autoverzekeringen aan met een uitgebreide dekking tegen een scherpe premie, zonder eigen risico. AllSecure is onderdeel van Allianz, maar AllSecur opereert onder een eigen naam en een eigen organisatiestructuur. Er werken bij AllSecur ongeveer 50 mensen, waarvan ruim de helft werkzaam zijn bij het Customer Contact Center.

3.3.1 Beschrijving AllSecur

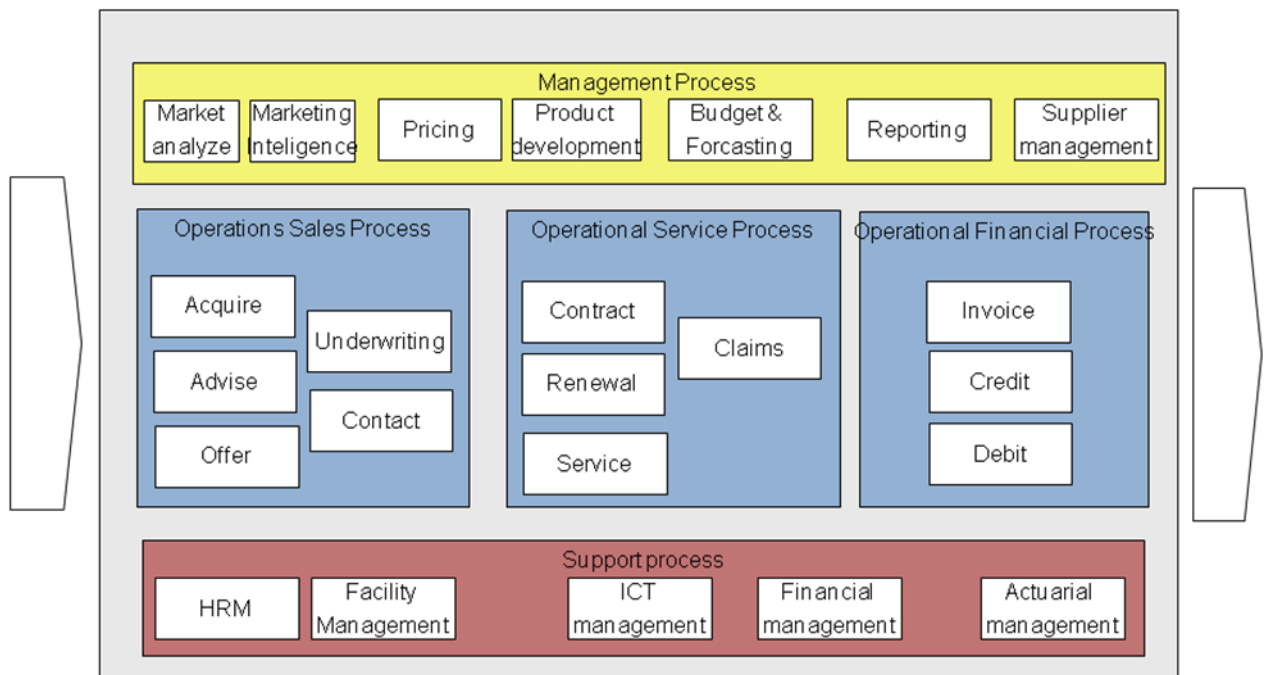
De hoofdzaak bij AllSecur is de klant, het motto is: “Value for money” oftewel een goede service en kwaliteit tegen een aantrekkelijke prijs. De missie van AllSecur is binnen 3 jaar autoverzekeraar van Nederland te zijn. De belangrijkste eigenschap van AllSecur is dat klanten rechtstreeks een verzekering kunnen afsluiten zonder een tussenpersoon in te schakelen.

3.3.2 Architectuur AllSecur

AllSecur is een verzekeringsmaatschappij die zich zelf heeft gespecialiseerd in autoverzekeringen. Ze bieden autoverzekeringen/dekkingen tegen een scherpe premie aan particulieren.

Business Architectuur

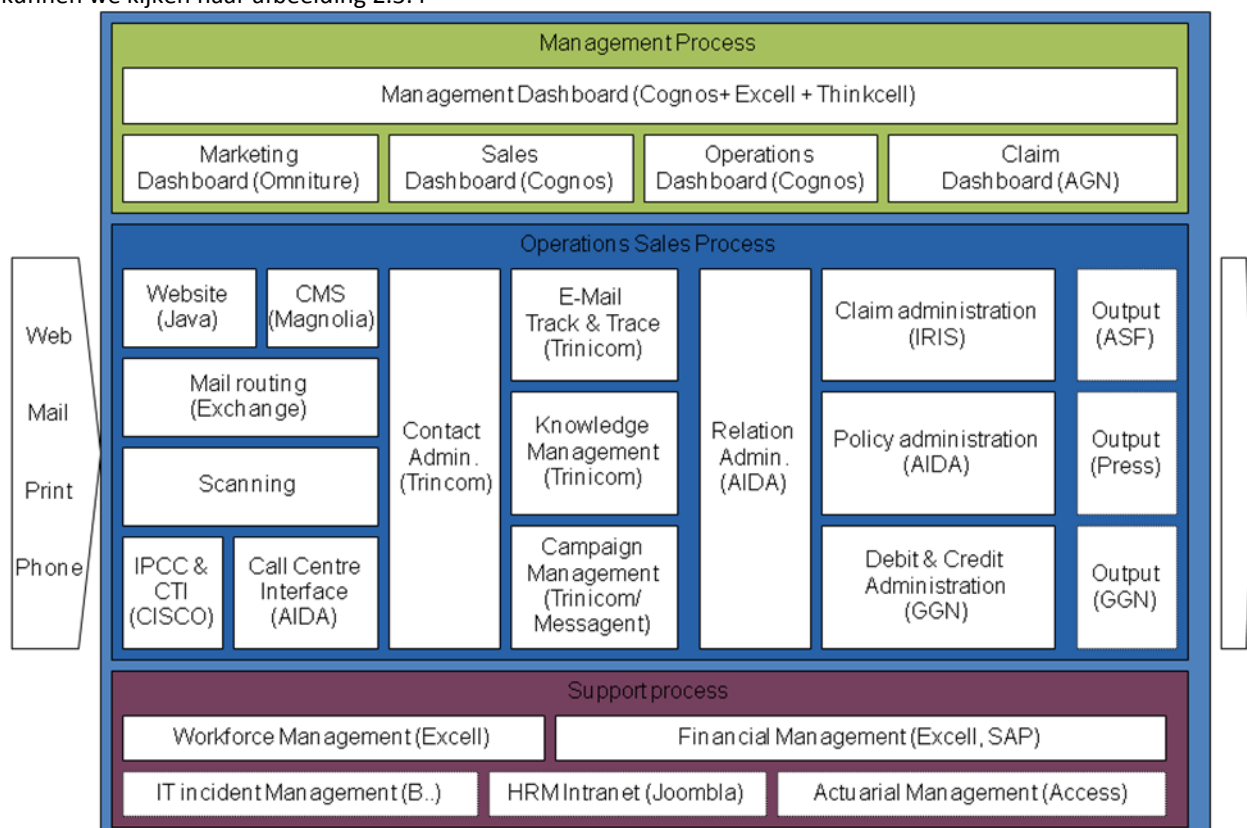
Er zijn drie verschillende onderdelen te onderscheiden als we het hebben over bedrijfsprocessen. Het gaat hier om Management, Operations/Operational en Support. Elk van deze processen hebben verschillende subprocessen/activiteiten. Operations worden zelf uitgevoerd door AllSecur, alleen het afhandelen van schades wordt door de Business unit Schadebehandeling gedaan van Allianz.



3.3.2 Proces Architecture (Bron Presentatie)

Informatie Architectuur

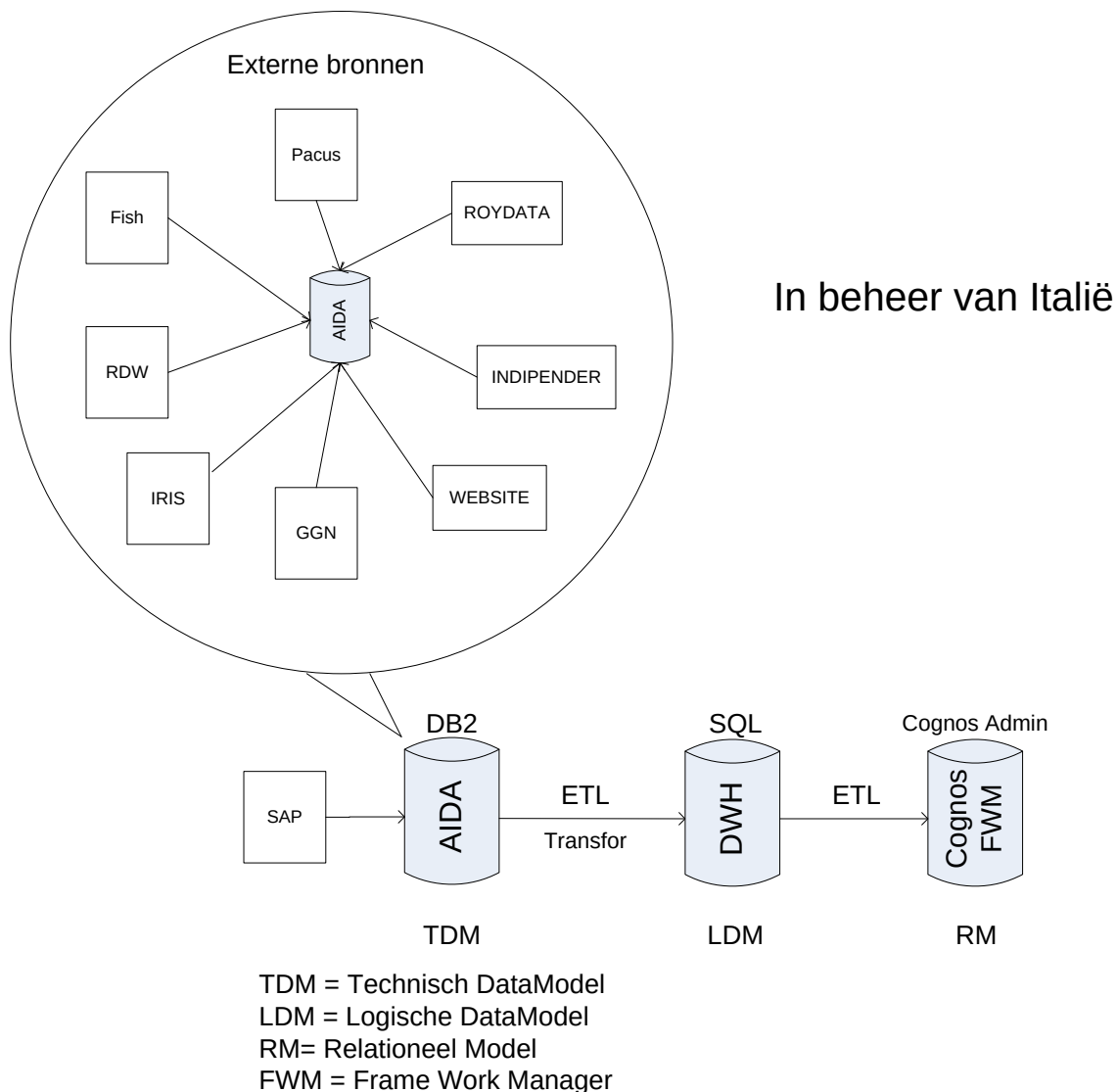
De brondata van AllSecur is afkomstig van SOPRA, SOPRA is een software leverancier van GenialLoyd, een Italiaanse dochter van Allianz. Er zijn verschillende applicaties die geraadpleegd worden voor verschillende doeleinde. AllSecur heeft een Oracle database in gebruik. Om rapportages uit te draaien uit de database maakt AllSecur gebruik van Cognos. Om een beeld te krijgen welke applicaties welke activiteiten ondersteunen kunnen we kijken naar afbeelding 2.3.4



3.3.3 information & application architecture (Bron presentatie)

AllSecur is de enige verzekeringstak die geen gebruik maakt van tussenpersoongegevens omdat ze zelf rechtstreeks bereikbaar zijn, in afbeelding 3.3.2 information & application architecture kunt u aan de linker zijde zien hoe ze benaderd kunnen worden: via web(internet), mail, brief(print) of Phone(telefoon).

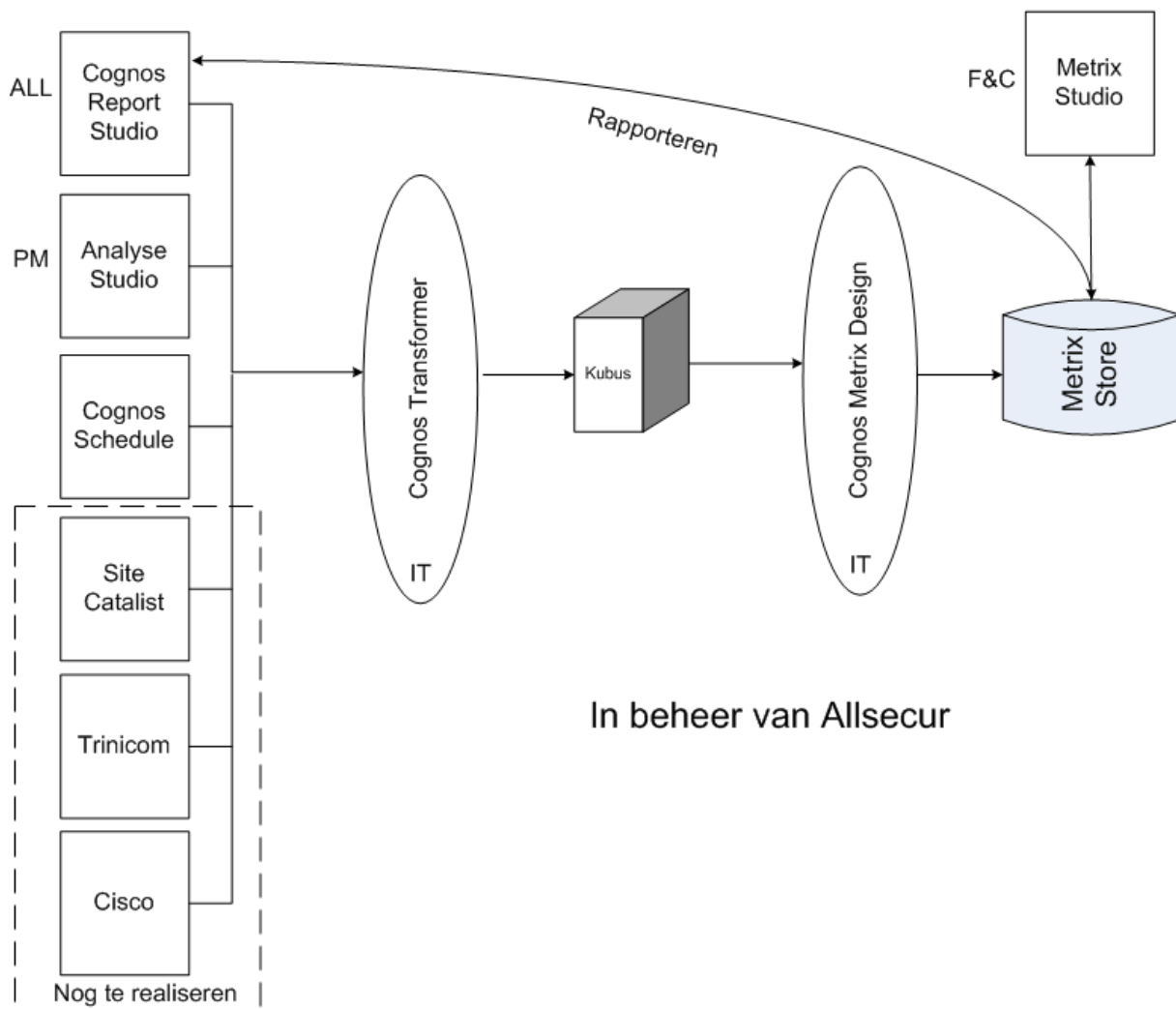
AllSecur heeft gekozen voor Cognos als BI-tooling. Met Cognos(een BI-tool die gebruikt wordt voor het raadplegen van de database naar gegevens) wordt er verschillende rapportages uitgedraaid. Om achter te komen wat aan beheer bij AllSecur ligt, moet het totale plaatje in kaart gebracht worden. Dit mede doordat de brondata van AllSecur uit Italië komt. In het onderstaande plaatje(2.3.3 AllSecur Italië) is te zien, welk deel Italië beheert.



3.3.4 AllSecur Italië

Wat hier opvalt, is dat Cognos ook in beheer is van Italië. Italië maakt ook gebruik van Cognos maar dan wel op een hoger niveau(bijvoorbeeld het toekennen van bepaalde data in een relationeel model). Het rapportage werk licht geheel in beheer van AllSecur. Hierdoor is AllSecur flexibeler in het rapporteren(ook is AllSecur gevoeliger voor fouten), het onderstaande plaatje geeft zicht op ondermeer de onderdelen van Cognos die in gebruik zijn.

Polissen & Schades



3.3.5 AllSecur cognos landschap

Volgens AllSecur is het ondersteunen van de business makkelijker met Cognos. Het is altijd moeilijk geweest om een vraag die vanuit business komt goed te definiëren, het kost veel tijd om tot een goed definitie te komen van de gestelde vragen en wat ze daadwerkelijk willen hebben aan informatie. In tussentijd wordt de informatiebehoefte steeds groter en groter. Er komen steeds meer vragen bij waardoor het soms langer duurt om snel tot een resultaat te komen of een beslissing te nemen. Met Cognos kan de informatiebehoefte snel zonder grote aanpassingen te ondergaan gerealiseerd worden. Elke aanpassing zou in principe een nieuwe kubus opleveren. Om rapportages uit te draaien is het niet meer noodzakelijk om complexe queries te weten, wel moet het personeel opgeleid worden om het programma optimaal te gebruiken. Onder de motorkap wordt wel SQL gegenereerd, maar door de slimme interface merkt de gebruiker dit niet.

AllSecur verwacht dat alle gegevens voor het management dashboard (bedrijfsbrede KPI's) in de Corporate datawarehouse komen en geen afdelingsspecifieke rapportages. De afdelingen die gebruik gaan maken van de Corporate datawarehouse zijn: Finance & Control, Marketing en IT. De superuser(s) die hier gebruik van gaan maken zijn:

- Jeroen Kuiper
- Rene Bartelink
- Andre Keizer
- Paul Bruseker

4. Divisie Leven

Er zijn twee divisies te onderscheiden binnen Allianz Nederland Leven:

- Allianz Leven
- Universal Leven.

4.1 Beschrijving Leven

Allianz Nederland Levensverzekering N.V. heeft zich gespecialiseerd in het ontwikkelen van flexibele oplossingen voor vermogensvorming en risicobescherming. Leven werkt uitsluitend, met zorg geselecteerde, financieel adviseurs. De financieel adviseurs proberen zo veel mogelijk te waarborgen dat zij voldoen aan de hoogste eisen wat betreft vakkennis, betrouwbaarheid en onafhankelijkheid in hun advisering. Zij menen dat klanten het beste advies krijgen van een adviseur die hun situatie kent en volledig overziet. Op die manier zijn ze verzekerd van een goed passend totaaladvies. De combinatie van vakkundig advies en hun flexibele oplossingen resulteert in een financiële planning die alle ruimte biedt.

De divisie Leven heeft ook een aantal afdelingen, namelijk Actuariaal, Claims, Finance & Control, Fiscale & Juridische Zaken(FJZ), Hypotheken, Informatie management(IM), Leven Individueel, Pensioenen en Verkoop. De complexere berekeningen worden gedaan door Finance & Control.

4.2 Architectuur Leven

Leven maakt gebruik van een SAP BW omgeving, ze hebben nu een project lopen die ervoor moet zorgen dat ILIAS(polissysteem) in het SAP BW omgeving geïmplementeerd kan worden. Er zijn echter twee bronsystemen als we het hebben over polissystemen de ene is hierboven genoemde ILIAS en er is NLAS. ILIAS is het actuele bronsysteem waarmee gewerkt wordt en bevat 90% van de data. Voor historische gegevens moet NLAS geraadpleegd worden, dat bevat 10% van de data. Het gaat hier voornamelijk om het bewaren van gegevens. In de onderstaande tabel is te zien welke bronsystemen er waren(m.b.t Polisadministratie).

Naam	Database	Omschrijving Polisadministratie	Status
ILIAS	DB2	Intergal Leven Informatie & Administratie	In gebruik
NLAS	VSAM	Nieuw Leven Administratie Systeem(Legacy) voorganger van ILIAS	In gebruik
Lifewise	DB2	Zeer complex(niet langer in gebruik)	Niet in gebruik
Life/400	DB2	AS 400(Voorganger van Lifewise)	Niet in gebruik
Life/38	DB2	AS 400(voorganger van Life/400)	Niet in gebruik

Naast de polissystemen heeft leven ook andere bronsystemen, IRIS informatiesysteem voor klanten, TARA voor informatiesysteem tussenpersonen, DINO voor debiteurensysteem etc. In de tabel hieronder wordt de naam en de omschrijving aangegeven.

Systeem	Omschrijving
AE Quote	N.N.B
TAS	Ad hoc applicatie
MOSES	Actuariaal
ARCHIE	N.N.B
IRIS&AIDA	Relaties
AOS Online	Offerte systemen
ADPC	N.N.B
HYDRA	Hypotheken
ILIAS	Polis systemen
DINO	Debiteuren systemen
CLARIUS	Claims
CLARITY	N.N.B

N.N.B = Nog niet bekend

4.3 Beschrijving Universal Leven

Universal Leven maakt deel uit van de divisie leven van de Allianz Nederland groep. Universal Leven richt zich op de grote, professionele en onafhankelijke tussenpersonenorganisaties. Haar core-producten zijn hypotheek-, pensioen-, en lijfrenteverzekeringen.

Door de lage kosten kan Universal Leven een zeer aantrekkelijk prijsniveau binnen de tussenpersonenmarkt aanbieden. Op dit moment werkt Universal Leven nauw samen met vijf grote tussenpersonenorganisaties en vijf banken.

4.4 Architectuur Universal Leven

Hieronder een tabel met de gebruikte systemen in Universal Leven.

Systeem	Omschrijving
ITP	ITP is een systeem waarin beheerders de inhoud en opmaak van documenten zelf kunnen beheren.
DINO	Universal Leven gebruikt DINO voor het registreren van individuele premievorderingen, dus de te incasseren en betaalde premies per verzekerde.
Leanapps Life	Is verantwoordelijk voor de polisadministratie, productconfiguratie en rekenkern.
ULOS	ULOS dient als user interface voor alle tussenpersonen en midoffice taken. ULOS wordt daarmee verantwoordelijk voor offertes, aanvragen en mutaties.
Internetsite	De internetsite is gebaseerd op het CMS systeem Joomla. Vanuit het internet site kunnen eindklanten ULOS opstarten om hun polis(sen) in te zien en eenvoudige mutaties doorvoeren.
Extranetsite	Op de extranetsite loggen tussenpersonen in en raadplegen tevreden.

Momenteel wordt het rapportage proces niet volledig ondersteund. Om rapportages uit te draaien moet er een verzoek ingediend worden. Leanapps gaat een reporting tool bouwen voor Universal Leven genaamd "Birt"(dit valt tijdelijk buiten de scoop).

5. Samenvatting

Er zijn veel tools die gebruikt worden. Dit was te verwachten, gezien de vroegere zelfstandigheid van de diverse Allianz- divisies. De onderstaande tabel geeft een overzicht van alle divisies met bijbehorende bron data.

Divisie	Bron data	BI-tooling
Schade	MIRO Motor, MIRO Varia, RNS835 en SAP BW	SAP BO/
Leven	SAP BW	SAP BO/SAS
London	PULSE	Executive Viewer/Reporting Services
AllSecur	AIDA	Cognos 8
Inkomensverzekering	Level-7(CCS)	Crystal report/Cognos 7

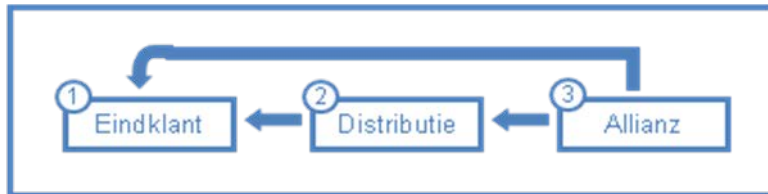
Divisie	Business Unit	Bron DATA	ETL-tooling	DWH DATA	BI-tooling
Allianz Nederland Schade	Generiek	IMS(MF)	EP	Oracle(NW, MIRO)	BO
	Allianz Global Risk Nederland	IMS(MF)	EP	MS Acces (NW)	BO
	London verzekeringen	PULSE	PULSE(SSIS)	Microsoft SQL 2008	Microsoft SQL 2008
	Inkomensverzekeringen	CCS(Level-7)	CCS	CCS	Crystal report, Cognos 7
	AllSecur	SOPRA	SOPRA	Oracle (NW)	Cognos 8
Allianz Nederland Leven	Finance & Control	DB2(MF)	SAS	Oracle (NW)	OWB
	Universal Leven	Leanapps	Leanapps	Leanapps	Leanapps
Finance & Corporate	Finance & Control/Actuariaat	IMS(MF)	EP	Oracle(NW, MIRO)	MS Access

Legenda

IMS	hiërarchisch DBMS
DB2	relationeel DBMS
Oracle	relationeel DBMS
EP	eigen Programmatuur
MF	mainframe platform
NW	netwerk platform
BO	business objects (BI-tooling)
SAS	Statistical Analysis Software, (BI-tooling)
Cognos	IBM (BI-tooling)
OWB	oracle warehouse builder (BI-tooling)
CCS	software leverancier voor de verzekeringswereld
SOPRA	software leverancier van GennialLoyg, een Italiaanse dochter maatschappij van Allianz

6. Toekomstige situatie Allianz Nederland Groep

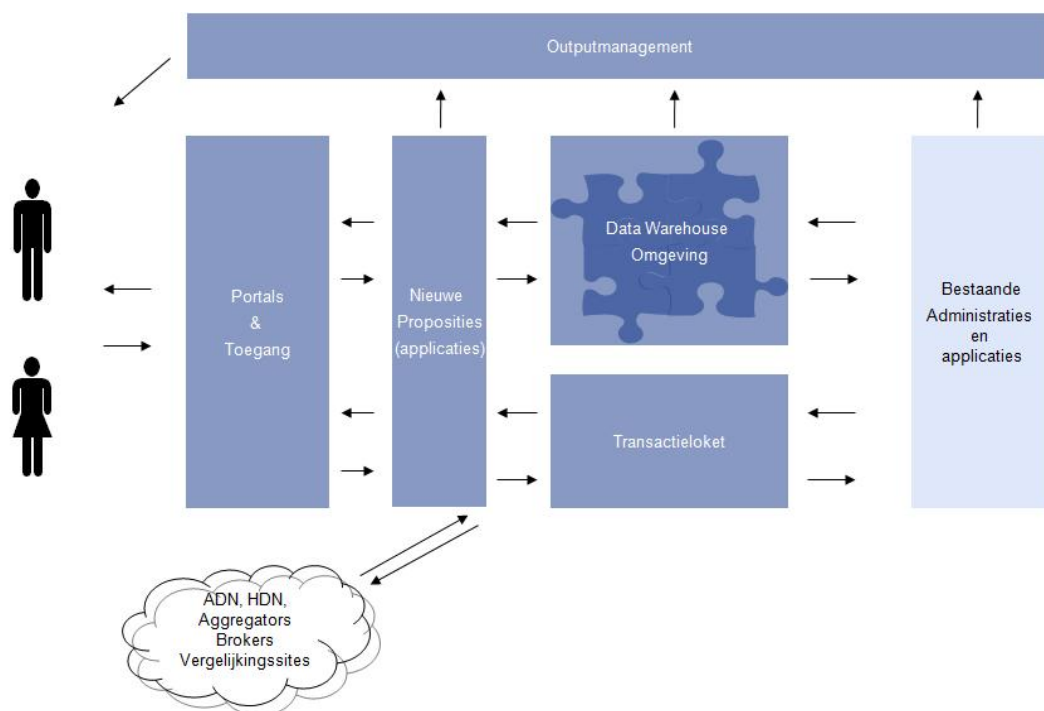
Marktontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmiddelen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken. Door de snelle ontwikkelingen is Allianz Nederland genoodzaakt zijn IT-Landschap te gaan reorganiseren. Doordat de markt in hoog tempo veranderd, is het noodzakelijk dat er wijzigingen in het businessmodel komen. De veranderingen moeten de marktpositie van Allianz Nederland veilig stellen. Men richt zich hierbij meer op de eindklant en zal zorgen voor een flexibele inrichting van bedrijfsvoering.



Figuur 6.1 bedrijfsvoering
Bron: Masterplan

Er is een aantal gebieden waar aandacht aan besteed wordt. Dit zijn:

- **Outputmanagement**
Hier kan gedacht worden aan het uitdraaien van rapportages, de gebruikers kan de lay-out zelf aanpassen.
- **Portals & Toegang(Security)**
Toegankelijkheid voor de klanten via het web, klanten kunnen rechtstreeks het web raadplegen.
- **Datawarehouse omgeving**
Corporate datawarehouse(centrale punt)
- **Transactieloket**
Het afhandelen/beheren van transacties.



Figuur 6.2 Aandachtsgebieden
Bron: Masterplan

Dit document verdiept zich in het gedeelte datawarehouse omgeving. Er zijn vele redenen om naar een "Corporate datawarehouse" omgeving te gaan. De belangrijkste redenen staan hieronder:

- Om één klantbeeld te vormen.
- Om makkelijker informatie uit de datawarehouse te halen (één centrale punt, zodat medewerkers niet vier systemen moeten gaan benaderen om een rapportage uit te draaien)
- Betrouwbare resultaten, traceerbaar maken van de opgeleverde resultaten (alle resultaten kunnen aangetoond worden van waar ze vandaan komen).

De Corporate Datawarehouse wordt geïmplementeerd in Oracle. De beheer kan in München liggen omdat ze daar personeel hebben die gespecialiseerd is in Oracle.

6.1 Business Architectuur

Het Allianz 2012-programma kent drie duidelijke onderdelen: Operational Excellence, Strategische Groei, Target Operating Model (TOM).

Deze drie onderdelen hebben een duidelijke samenhang: ze bouwen elkaar op. Zonder een efficiënte organisatie is er geen ruimte voor groei. Daaropvolgend zullen ze efficiëntie en groei in het bedrijf moeten verankeren. Voor dit laatste zorgt het Target Operating Model. Dit bedrijfsmodel stelt Allianz in staat de organisatorische veranderingen door te voeren die noodzakelijk zijn om ook de komende jaren concurrerend te blijven.

De drie onderdelen zijn ook te vertalen naar de manier waarop de medewerkers elke dag hun werk doen.

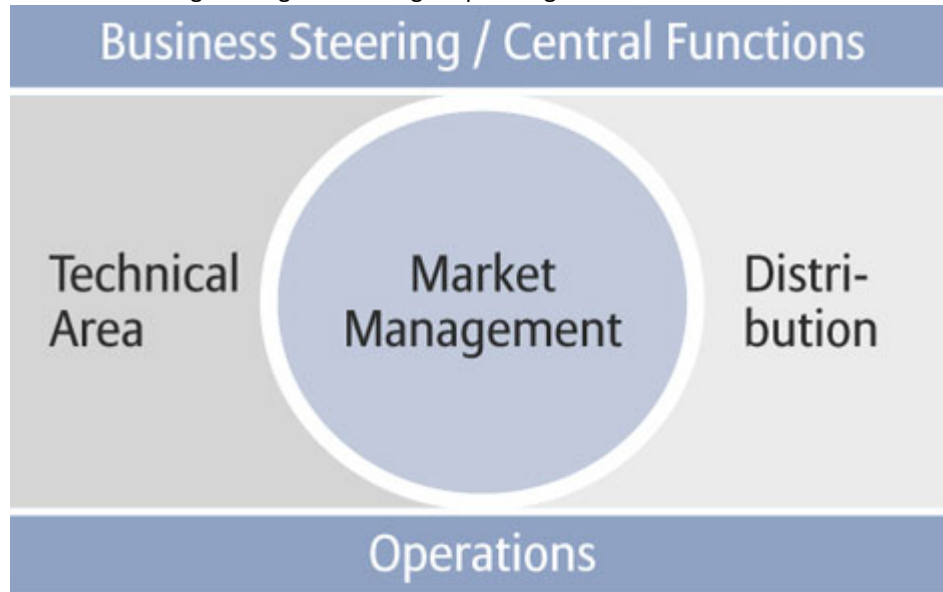
1. Wat je doet, zo goed mogelijk doen.
Elke dag weer nadenken over hoe je dingen slimmer, sneller kan en efficiënter kunt doen.
2. Groeien en klanten aan ons binden.
Als klanten langer blijven en meer van de producten kopen is Allianz in staat om in moeilijkere markten te gaan opereren en groeien.
3. Nieuwe markten betreden.
Er ontstaan continu nieuwe markten en kansen. Door hier alert op in te spelen kan Allianz van deze kansen gebruikmaken.

Allianz Nederland Group wil graag groeien door bestaande klanten te binden en nieuwe markten te betreden. Dit kunnen ze alleen maar bereiken door goed naar de verzekerden te luisteren en op hun wensen te reageren. Daarvoor hebben ze een organisatie nodig waarin de klant centraal staat. Of anders gezegd: van productgericht naar klantgericht werken. Deze vraagt om een nieuwe inrichting van het bedrijf en een andere structuur. De nieuwe, klantgerichte organisatie is gebaseerd op het Target Operating Model (TOM). De nieuwe organisatie is opgebouwd met klant in het middelpunt. Dit betekent dat het bedrijf wordt opgebouwd vanuit klantrelaties en marktmanagement. En dat de dienstverlening wordt geoptimaliseerd op basis van wensen van klanten.

Het Target Operating Model (TOM) streeft ernaar de optimale bedrijfsarchitectuur te creëren voor een succesvolle realisatie van de strategie. Het functioneert als een brandpunt voor beslissingen met betrekking tot de bedrijfsstrategie. Welke functies er gedeeld moet worden, hoe functies geconfigureerd moet worden naar grootte, budget, waar en door wie de activiteiten uitgevoerd moet worden.

Het TOM bestrijkt alle dimensies van de business (mensen, organisatie, proces informatie, technologie, geografie) die bijdragen aan de realisatie van een visie.

Een vereenvoudigd weergave van target operatingmodel.



Figuur: 6.1.1 TOM

De TOM-organisatie bestaat uit een vijftal onderdelen:

1. Market Management

Het hart van een klantgerichte organisatie. Hier komt alle kennis en kunde over de klanten, distributiekanaal(intermediair, direct) en producten bij elkaar. De som van die drie bepaalt immers op welke wijze en met welke producten en diensten Allianz zijn klanten bedient. Denk hierbij aan zaken als Marketing, maar ook CRM(Customer Relations Management, de gegevens over de klanten) en intermediair support, de wijze waarop ze kunnen tussenpersonen ondersteunen.

2. Distribution

De daadwerkelijke uitvoering van de manier waarop Allianz zijn producten en diensten aan zijn klanten distribueren. In het geval van tussenpersonen kun je denken aan accountmanagers of commerciële binnendienstmedewerkers, maar in het geval van directe distributie, zoals AllSecur, kun je denken aan callcenter medewerkers of gewoon de website zelf.

3. Operations

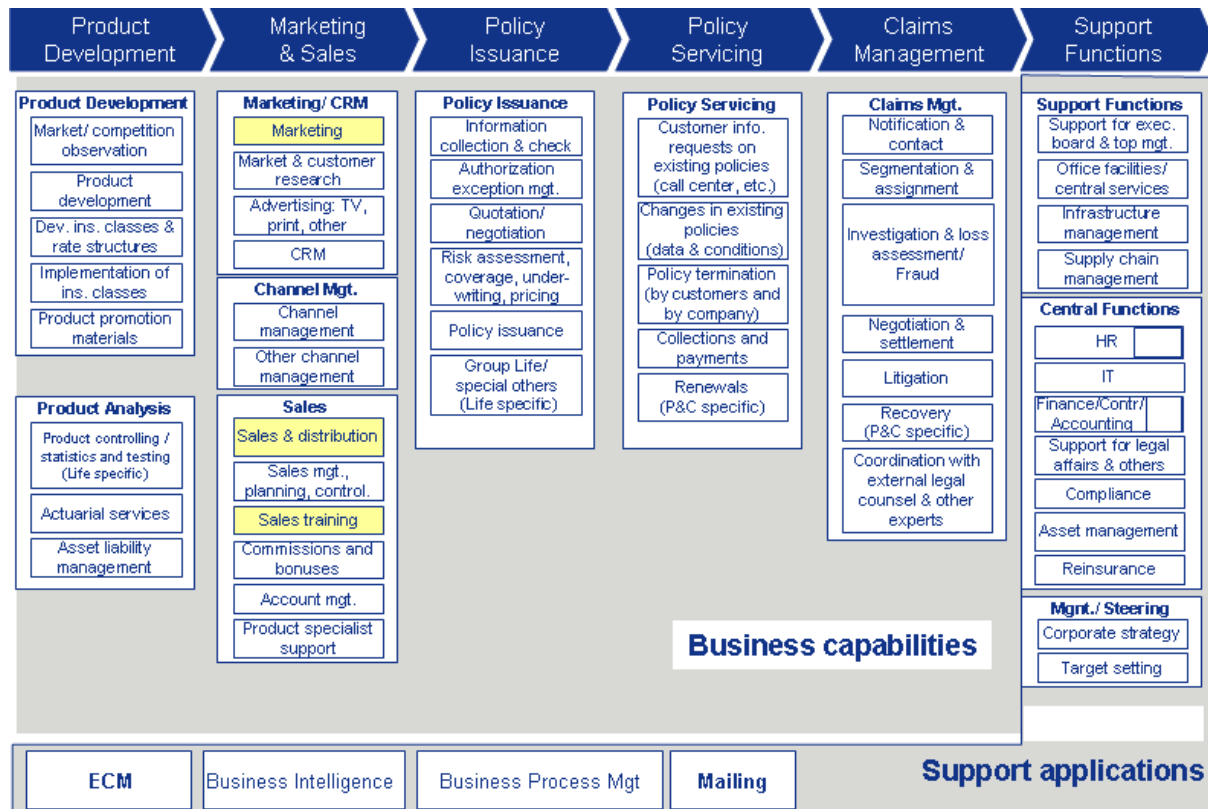
Een voor de meesten bekend begrip: de wijze waarop Allianz producten en diensten gaat administreren en beheren. Denk hierbij aan polis back-office of bijvoorbeeld claimsafhandeling.

4. Technical Area

Verzekeren is het vakkundig schatten van risico's en dat is precies wat binnen het gebied Technical Area gebeurt. Je kunt hierbij denken aan de actuariële afdelingen, maar gedeeltelijk ook Finance & Control of Legal & Compliance.

5. Business Steering/Central Functions

Business Steering betekent niets anders dan toegang tot juiste informatie hebben om het bedrijf te kunnen sturen. Je kunt hierbij denken aan productrapportages, omzetcijfers, klanttevredenheid of bijvoorbeeld winstgevendheid. Central functions omvat de ondersteunende afdelingen zoals we die nu ook kennen: HRM, Finance & Controlling, Legal & Compliance, Facility Management, maar bijvoorbeeld ook het Joint Program Office.



Figuur 6.1.2 Waardeketenmodel

De bovenstaande waardeketen model geeft inzicht in alle businessprocessen van Allianz. Onder de bedrijfsprocessen zijn ook de activiteiten opgenomen. Het is een totaal overzicht van de business processen met daar bij behorende activiteiten. Omdat de organisatie aan het kantelen is, moet dit waardeketen model geïmplementeerd worden in het TOM mode. Het TOM model is gedetailleerd uitgewerkt, maar de uitwerking is niet relevant.

6.2 Informatie Architectuur

Om tot een Corporate datawarehouse te komen hebben we te maken met een aantal zaken, dat hieronder wordt toegelicht.

Bronsystemen

Bronsystemen leveren de data aan die moet worden verwerkt in het Corporate Datawarehouse. De volgende punten moeten beschreven worden:

- Welke data wordt door de bron aangeleverd
- In welk formaat wordt de data aangeleverd
- Hoe wordt de data aangeleverd
- Met welke frequentie wordt de data aangeleverd

Er zijn allerlei vormen van bronsystemen mogelijk. Denk hierbij aan diverse soorten databases, bestanden, online gegevensstromen(bijv. Webservices).

Extract Transform Load(ETL)

ETL wordt ingezet om data van de ene omgeving naar de andere omgeving over te brengen. Hier zit ook business logica in om data te transformeren, te integreren, opschonen/corrigeren(cleansen), etc.

ETL kan worden ingezet op verschillende plaatsen in de architectuur:

- Extractie van bron systemen naar de Staging area
- Transformatie van staging area naar het Corporate datawarehouse
- Vullen van de kubussen, datamarts, sterschema's

Staging Area

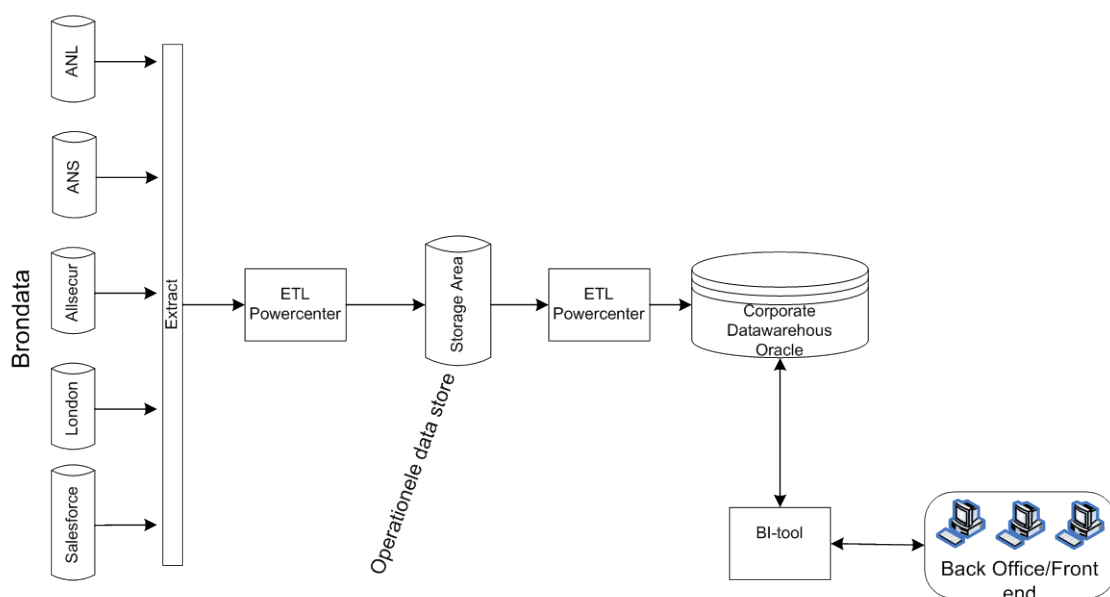
De staging area is een tijdelijke opslag om de data van de bron systemen op te slaan, deze omgeving kan eventueel ook worden gebruikt om operationele rapportages te genereren. Afhankelijk van het aantal bronsystemen en de business logica om de data uit verschillende bronnen te integreren kan er worden besloten dat de staging area wel of niet ingezet moet worden.

DataWarehouse

De data wordt in een relationele database opgeslagen, het datamodel is vaak een ster model met dimensies en feitentabellen. De dimensies kunnen worden gezien als mogelijke point of view op de meetwaarden die in de feitentabellen zijn opgeslagen. In het datawarehouse is het mogelijk om historie bij te houden.

Rapportage & analyse

Rapportage & analyse is bedoeld om de data in het datawarehouse te ontsluiten in een front end. Deze front-ends worden door gebruikers bestuurd.



Figuur 7.2.1 toekomstige situatie

7. Advies te gebruiken rapportage Tool

Om concurrerend te blijven, moeten verzekeringsbedrijven inzicht hebben in iedere aspect van hun activiteiten. Om de winstgevendheid en opbrengsten te maximaliseren, hebben ze een uitgebreid beeld nodig van de schadeclaims, de dienstverlening aan klanten en medewerkers, en de performance Management om snel de juiste beslissingen te nemen.

Om hun winstgevend ook bij toenemende risico's te behouden, moeten verzekeraars goed kunnen omgaan met conflicterende prioriteiten. Verder is het belangrijk om compliance-kwesties snel aan te pakken, de operationele efficiëntie, groei en het productaanbod te maximaliseren, en klant effectiever te bedienen dan de concurrentie. Verzekeraars hebben inzicht in deze zaken nodig voor het nemen van goede beslissingen. Maar in een omgeving met verouderde systemen, in elkaar grijpende processen en grootschalige activiteiten kan dat lastig zijn.

Als eerst wordt beide BI-tooling Cognos en Business Objects vergeleken en de nadelen worden opgesomd. Vervolgens wordt er gekeken of de tools voldoen aan de requirements. De niet-functionele eisen worden hier ook weergegeven. Omdat de kosten vrij variabel zijn, is er gekozen om de kortingsregeling die beide tools heeft met Allianz in kaart te brengen.

7.1 SAP BO versus IBM Cognos

De hoge en zeer aanzienlijke groei van de vraag op levering van informatie is een gevolg dat bedrijven die business intelligence-oplossingen bieden hun beste jaren leven. Een paar bedrijven is erin geslaagd om de rest achter te laten zoals SAP die Business Objects overnam en IBM met Congos. In bedrijfsleven zijn deze twee tools het meest gebruikte en populairste tools.

Hier ga ik de zwaktes van beide BI-tools analyseren. Dit soort informatie is moeilijk te vinden in whitepapers of op internetsites. Tijdens de vergelijking wordt er niet gekeken naar de kosten van de licenties omdat dit vrij variabel is. Dit onderdeel komt in latere paragrafen aan orde.

Achtergrond IBM Cognos

De IBM(International Business Machines Corporation) opgericht in 1889, in New York, IBM wordt beschouwd als een van de eerste computer softwarebedrijven ooit. IBM heeft ongeveer 400.000 werknemers over de hele wereld, IBM werd de grootste IT-bedrijf ter wereld. "Just for the records" IBM-werknemers won vele prijzen, te beginnen met vijf Nobelprijzen. Ook in 2007 één maand nadat SAP het Franse bedrijf Business Objects had overgenomen(voor 6,8 miljard dollar), kondigde IBM Cognos overgenomen te hebben (die gevestigd is in Canada voor 4,9miljard dollar).

IBM biedt business intelligence-platform genaamd Congos. Er zijn twee series 7 & 8 momenteel beschikbaar. Cognos 7 kreeg een out of date onlangs dat er een 4^{de} versie geïntroduceerd werd in 2006(IBM geeft nog wel ondersteuning tot 2012).

Cognos 8 series werd in november 2005 uitgerold, met paar verfrist onderdelen: Rapport Studio, Query Studio, Analyse Studio(in plaats van voormalige PowerPlay), Metrics Studio(voormalig Metrics Manager) en Evenementen Studio(ter vervanging van NoticeCast). De software werd voortdurend geactualiseerd, dus al snel introduceerde IBM Cognos 8 verschillende versies.

Cognos zwakte

- Bij het uitbrengen van een nieuwe upgrade of verandering zal sommige zwakke punten blijven bestaan, dit komt doordat ze de techniek hebben veranderd van de BI-tool.
- IBM heeft voor elke ondersteuning een aparte tool of een aparte onderdeel die aangeschaft moet worden.
- Sommige functionaliteiten kunnen niet uigevoerd worden met Cognos 8, voor offline rapportages en analyse is de klant verplicht zich down te graden naar Cognos 7 platform.
- Cognos is bekend om zijn prestaties, schaalbaarheid en caching die mogelijk verbeterd zou moeten zijn, Congos 8 release 2 ondersteunt de caching niet voor gebruikers en rapporten. Uit een enquete is gebleken dat de gebruikers vaak naar de zandloper staren.
- De error handling van Cognos is niet optimaal. Er is geen duidelijkheid waar je de fout moet zoeken.
- Er is moeilijk documentatie te verkrijgen of het is slechts beschikbaar.
- De koppeling tussen Cognos 8 en 7 series veroorzaakt vreemde en onvoorspelbare gevolgen.
- Volgens sommige deskundigen is Cognos onderverdeeld in meer delen dan dat het nodig is bijvoorbeeld report studio, query studio en analyse studio kan samengevoegd worden.

Mijn eerste indruk is dat IBM Cognos gecombineerd een goed product is, maar je zit dan wel aan verschillende (onder)delen vast.

Achtergrond SAP BO

SAP(Systemanalyse und Programmentwicklung/Systems Applications and Products in data Processing) bedrijf is opgericht in 1972, in Duitsland. De onderneming heeft stap voor stap zijn software weten uit te bereiden in de nieuwe sectoren van software-industrie. De keten van belangrijke successen bracht SAP (in 2009) naar de grootste Europese software-onderneming. SAP werd een van de leiders van business intelligence op de markt, nadat ze Business Objects hadden overgenomen in 2007.

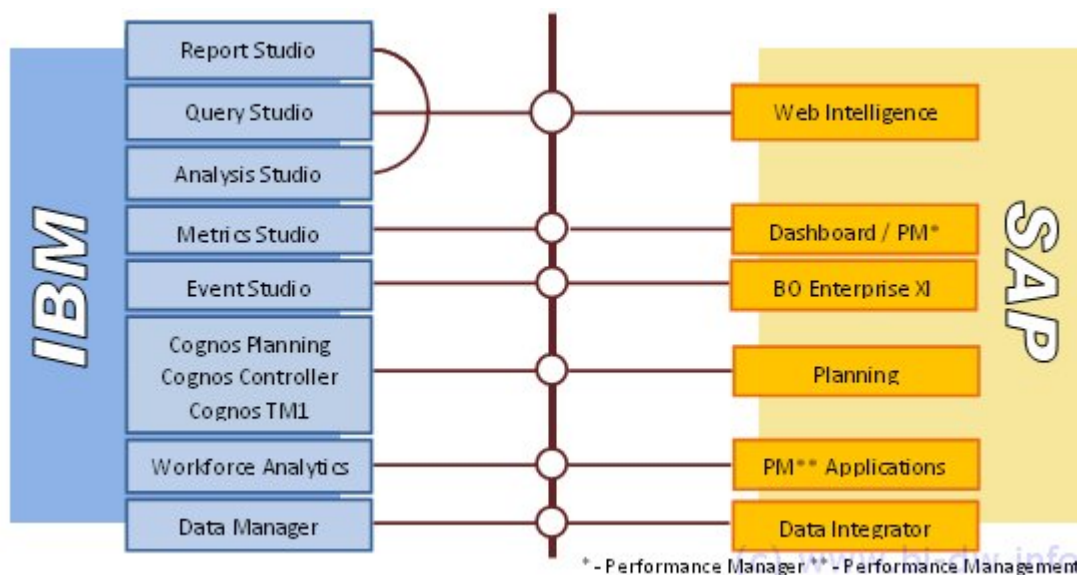
De producent beweert dat de software aan alle verwachtingen van de klant voldoet. Het is eenvoudig en snel om toegang te krijgen in elk deel van het systeem. Zo probeert SAP BO de productiviteit en prestatie te

vergroten. Het maakt niet uit hoe complex de vragen zijn, de gevonden gegevens zijn altijd accuraat en relevant. Bovendien is de structuur van de informatie flexibel, het biedt een goede schaalbaarheid.

Zwakke SAP BO

SAP BO heeft een aantal belangrijke nadelen die vermeld moeten worden.

- Wat de potentiële klanten van SAP kan ontmoedigen is de onduidelijke BI roadmap. Het is gebouwd van een aantal afzonderlijke producten die gebaseerd zijn op een andere technologie, daarom is de integratie niet zo goed.
- De SAP BO heeft een risico om inconsistente gegevens te resulteren omdat de connectie met de warehouse niet altijd even soepel loopt.
- Multiple Location optie werkt nog niet optimaal.
- Slechts paar veranderingen kunnen persoonlijk door de gebruiker gedaan worden. De meeste van hen vraagt het aan de IT-ontwikkelaars/specialisten.
- SAP biedt tal van producten die verantwoordelijk zijn voor financiële deel. De communicatie tussen hen is verhardend dit maakt het extra moeilijk om data eruit te halen.
- De ruime functionaliteit van de tool is geweldig, maar voor inhoudelijke aanpassingen is er toch hulp nodig van de IT deze arbeid is ingewikkeld en tijdrovend.
- Het bedrijf komt soms zijn beloftes niet na, daarom is er kans op vertraging of de integratie vindt helemaal niet plaats.
- De focus op performance management is zwak geweest, maar SAP belooft in de toekomst hier meer aandacht aan te besteden.



Conclusie SAP BO versus IBM Cognos

Beide platforms hebben specifieke nadelen. Sommige van hen zijn groot en sommige klein, maar allemaal hebben invloed op het gebruik. Dat er een betere tool te kiezen is blijft onontdekt, zolang er geen extreme significante verschillen zijn tussen de twee platformen zal alleen de requirements kunnen beslissen over het resultaat.

Niettemin, bij het kiezen van de juiste business intelligence platform voor de organisatie is het een goed idee om nauwkeurig te omschrijven wat de behoeftes en de eisen zijn van de organisatie.

7.2 Ervaring van Allianz Nederland

Er zijn vele BI-tools in gebruik bij Allianz Nederland. Dit was te verwachten, gezien de zelfstandigheid van diverse Allianz- divisies. Hieronder een opsomming van de BI-tools die in gebruik zijn bij Allianz.

- IBM Cognos 7/8
- SAP BW/BO

- SAS

De divisies die gebruik maken van IBM Cognos zijn AllSecur & Inkomensverzekering. Echter is er wel een versie verschil tussen deze twee divisies. Inkomensverzekering werkt met Cognos 7.3, terwijl AllSecur met Cognos 8.4 werkt. Inkomensverzekering kan niet op dit moment diepe analyses uitvoeren (op product basis), dit komt doordat de tool in beheer ligt bij CCS (een leverancier van Cognos). Inkomensverzekering geeft aan welke kubussen zij nodig hebben en CCS levert die kubussen, elke extra kubus brengt kosten met zich mee, momenteel heeft inkomensverzekering het budget niet voor.

AllSecur is de enige divisie die IBM Cognos optimaal gebruikt (zie 2.3.2 Architectuur AllSecur). De problemen die AllSecur momenteel heeft is dat er slecht documentatie is over IBM Cognos. Daarnaast is de error handling niet duidelijk genoeg. Een conclusie die niet weggelaten kan worden is dat AllSecur volledig gebruik maakt van Cognos, een verandering zou hoge kosten met zich meenemen.

SAP BW/BO wordt gebruikt door Leven en Schade. Schade maakt gebruik van Business Object om de data te ontsluiten. Leven werkt in de SAP BW omgeving. Leven maakt ook gebruik van SAS, maar alleen als ETL-tooling.

7.3 Functionele eisen

Er zijn een aantal eisen en wensen naar voren gekomen tijdens de gesprekken. Elke divisie had zijn eigen requirements, maar er waren wel veel overlappingsen. Om dubbelzinnigheid te voorkomen heb ik de requirements gefilterd. Hieronder vindt u een opsomming met de requirements.

1. In een analyse (OLAP) omgeving moet de eindgebruiker zelf de dimensies / indeling en meetwaarden kunnen selecteren.
2. Een should have is dat voor elke dimensie in de tool een beschrijving is opgenomen.
3. Slice en dice functionaliteit.
4. Drill through functionaliteit.
5. De weergave of view moet vastgelegd kunnen worden zodat op een later tijdstip dezelfde weergave wederom getoond kan worden.
6. Er moet commentaar toegevoegd kunnen worden bij de weergave.
7. De cijfers moeten makkelijk in een grafiek verwerkt kunnen worden in de tool.
8. Berekeningen moeten zelf toegevoegd kunnen worden met daarbij de mogelijkheid om de toegepaste berekeningen af te drukken.
9. De gegevens moeten makkelijk geëxporteerd kunnen worden naar bijvoorbeeld pdf of excel.
10. Rapportage mogelijkheden, zelf oproepen en moet gescheduled kunnen worden.
11. Performance (tijdens het uitvoeren van een QUERY)
12. Beveiliging/autorisaties (meer op een user niveau, rechten van bepaalde users)

Aan de hand van een matrix diagram kunnen we zien welke eisen ondersteund worden door welke tools.

Eisen	IBM COGNOS	SAP BO
1	V	V
2	V	V
3	V	V
4	V	V
5	V	V
6	V	V
7	V	V
8	V	V
9	V	V
10	V	V
11	V	V
12	V	V

V= Voldoet wel X= Voldoet niet

7.4 Niet- Functionele eisen

Zo te zien hebben we geen duidelijke verschillen, mijn indruk is dan ook dat beide tools geschikt zijn voor Allianz er kan zelfs een goedkopere tool aangeschaft worden die wellicht ook alle functionaliteiten ondersteund, maar om toch nog een uitspraak over te doen welke tool geschikt is ga ik de niet- functionele eisen vergelijken. Als eerst geven we aan welke niet- functionele eisen we hebben en wat we hieronder verstaan.

Kenmerk	Engels	Definitie
Geschiktheid	Suitability	Mate waarin de gewenste functies aanwezig zijn en geschikt om gespecificeerde taken uit te voeren.
Koppelbaarheid	Interoperability	Gemak waarmee het systeem gegevens kan uitwisselen met andere systemen.
Traceerbaarheid	Traceability	Mate waarin herkomst en correcte verwerking van data door het systeem op verschillende momenten in de verwerking gecontroleerd kan worden.
Gebruikersvriendelijkheid	User Friendliness	Mate waarin het product is afgestemd op de kennis en ervaring van gebruikers
Overzichtelijkheid	Understandability	Gemak waarmee de gebruikers het concept en de mogelijkheden van het systeem kan overzien en vinden.
Leerbaarheid	Learnability	Snelheid waarmee een gebruiker de functies van het syteem kan leren.
Aantrekkelijkheid	Attractiveness	Mate waarin het systeem door uiterlijk, gedrag en service, tegemoetkomt aan vaak onuitgesproken gebruikersverwachtingen
Aanpasbaarheid	Adaptability	Gemak waarmee het systeem overgezet kan worden naar een ander hardware/software-platform of naar een nieuwe versie daarvan
Wijzigbaarheid	Changebility	Gemak waarmee het systeem gecorrigeerd, gewijzigd en verbeterd kan worden.
Beheerbaarheid	Manageability	Gemak waarmee het systeem in operationele staat gebracht en gehouden kan worden.
Bedienbaarheid	Operability	Snelheid en gebruiksgemak voor(ervaren)gebruikers

Hieronder kunt u aflezen hoe het tools scoren op de niet- functionele eisen. Deze resultaten zijn herleid uit voorgaande onderzoeken van Gartner en Forrester Wave.

Niet- functionele eisen	IBM COGNOS	SAP BO
Geschiktheid	+	+
Koppelbaarheid	+	-/+
Traceerbaarheid	+	+
Gebruikersvriendelijkheid	++	+
Overzichtelijkheid	+	+
Leerbaarheid	+	-/+
Aantrekkelijkheid	++	+
Aanpasbaarheid	+	-/+
Wijzigbaarheid	+	++
Beheerbaarheid	+	+
Bedienbaarheid	+	++

(--)Zeer Slecht

(-)Slecht

(-/+)voldoende

(+)Ruim voldoende

(++)Goed

Conclusie

IBM Cognos scoort duidelijk hoger op sommige onderdelen dan SAP BO. De algemene zwaktes eerder beschreven in paragraaf 7.1 heeft hier ook invloed op.

7.5 Budget

Omdat de kosten vrij variabel zijn en licentie afhankelijk zijn, heb ik besloten om de kortingen in kaart te brengen.

Er is een aantrekkelijke wereldwijde kortingsafpraak tussen IBM Cognos en Allianz. De hoogte van de korting is intern bekend, hier kan ik geen uitspraak over doen.

De kortingsregeling voor SAP BO is niet zo aantrekkelijk als die van IBM Cognos, maar ook hier is er een kortingsafpraak.

7.6 Conclusie/Advies

IBM Cognos maakt duidelijk het verschil als we een vergelijking maken op het gebied van niet-functionele eisen en kosten. Vooral de aantrekkelijke korting die IBM geeft aan Allianz maakt het zo aantrekkelijk. De niet-functionele eisen geven de doorslag, want IBM Cognos scoort hier hoger dan SAP BO.

Bijlage A Uitleg DYA raamwerk

Architectuurraamwerk

Het architectuurraamwerk van DYA®, zoals hieronder afgebeeld, heeft als doel om relevante deel architecturen een plek te kunnen geven en verbanden tussen deelarchitecturen zichtbaar te maken.

	Businessdoelen							
	Business-architectuur			Informatie-architectuur		Technische architectuur		
	Prod/dienst	Proces	Organisatie	Gegevens	Applicatie	Middleware	Platform	Netwerk
Algemene principes								
Beleidslijnen								
Modellen								

De horizontale as van het raamwerk geeft de verschillende objecten van architectuur weer in de veelvoorkomende driedeling businessarchitectuur, informatiearchitectuur en technische architectuur. Deze driedeling wordt door vele architecten herkend. Daarbinnen is nog een verdere opdeling te maken. Elk van deze architecturen heeft een andere object van architectuur (producten/diensten, processen, organisatie, gegevens, etc.). voor elk van deze objecten onderscheid het raamwerk een kolom.

Businessarchitectuur

De businessarchitectuur vormt het kader voor de wijze waarop de organisatie georganiseerd is om de businessdoelen te bereiken: de producten en diensten waarmee de organisatie de bedrijfsdoelen wil bereiken, de processen die hiervoor nodig zijn en de manier waarop de uitvoering van die processen is georganiseerd.

Informatiearchitectuur

De informatiearchitectuur vormt het kader voor de wijze waarop de informatievoorziening binnen de organisatie vorm gegeven wordt. De gegevens die van belang zijn voor de organisatie worden gebruikt. Ook let men op de applicatie waarmee de informatie-uitwisseling binnen de organisatie ondersteund worden.

Technische architectuur

De technische architectuur vormt het kader voor de technische infrastructuur van de organisatie: de hardware waarop de informatievoorziening draait, veelal opgenomen in een netwerk en de software waardoor applicaties met elkaar kunnen samenwerken (de zogenaamde middleware).

De verticale as van het raamwerk laat zien dat architectuur opgedeeld kan worden in drie abstractieniveaus: algemene principes, beleidslijnen en modellen.

Algemene principes

Het hoogste abstractieniveau van architectuur is het niveau van de algemene principes. Deze weerspiegelen de gezamenlijke visie van business- en ICT-topmanagement. De algemene principes gelden voor iedereen en moet ook voor iedereen begrijpelijk zijn. De algemene principes en concrete beleidslijnen samen noemen we de architectuurprincipes.

Voorbeelden van algemene principes zijn:

De organisatie streeft naar een foutloze en betrouwbare uitvoering van de dienstverlening;

De klant kan bij één loket terecht voor al zijn vragen;

Er mag geen ongeautoriseerde toegang plaatsvinden tot enig eigendom van de organisatie.

Beleidslijnen

Het tweede abstractieniveau van architectuur is het niveau van de concrete beleidslijnen die vorm geven aan de algemene principes. Deze zijn vaak specialistische dan de algemene principes. Het is de vertaling van de algemene principes naar de concrete uitwerking per deelarchitectuur. Standaarden en richtlijnen bevinden zich bijvoorbeeld op dit niveau. De algemene principes en concrete beleidslijnen samen noemen we de architectuurprincipes.

Voorbeelden van beleidslijnen zijn:

Processtappen worden continu bewaakt op efficiency en tijdigheid van uitvoering

Processtappen zijn volledig traceerbaar

De loketmedewerkers zijn breed opgeleid

Toegang tot het netwerk kan alleen verkregen worden via een inlogprocedure

Wachtwoorden mogen niet langer dan 30 dagen geldig zijn

Modellen

Het derde abstractieniveau van architectuur is het niveau van de specifieke modellen. Deze hebben, afhankelijk van het object van architectuur, verschillende vormen. Hier speelt de grafische vormgeving vaak een grote rol. De modellen vormen over de algemene specialistentaal.

Voorbeelden van modellen zijn:

- Organogram
- Procesmodel
- Gegevensmodel
- Applicatie landschap
- Netwerk lay-out

Het is zeker niet de bedoeling om in een autonoom proces het raamwerk van links naar rechts en van boven naar beneden cel voor cel in te vullen. Dit zou niet meer dan een papieren tijger opleveren. Integendeel, het raamwerk is juist bedoeld om de architect de mogelijkheid te bieden om zich bij het opstellen van architectuur te beperken tot specifieke onderdelen, terwijl hij toch het totaalbeeld bewaart. Welke cellen relevant zijn voor een organisatie hangt geheel af van de situatie en doelstellingen van de organisatie.

Bijlage B Referenties

van der Berg, M & van Steenbergen, M(2004)
"DYA stap voor stap naar professionele enterprise-architectuur"

Verhoeven, N(2007)
"Wat is onderzoek?"

Volitich, D(2008)
"Congnos 8 Business Intelligence"

Adriaan Bekman(2002)
"Adviseren, Het geheim van de smid"

Sites

www.sogeti.nl

www.biplatform.nl

www.forrester.com

www.gartner.com

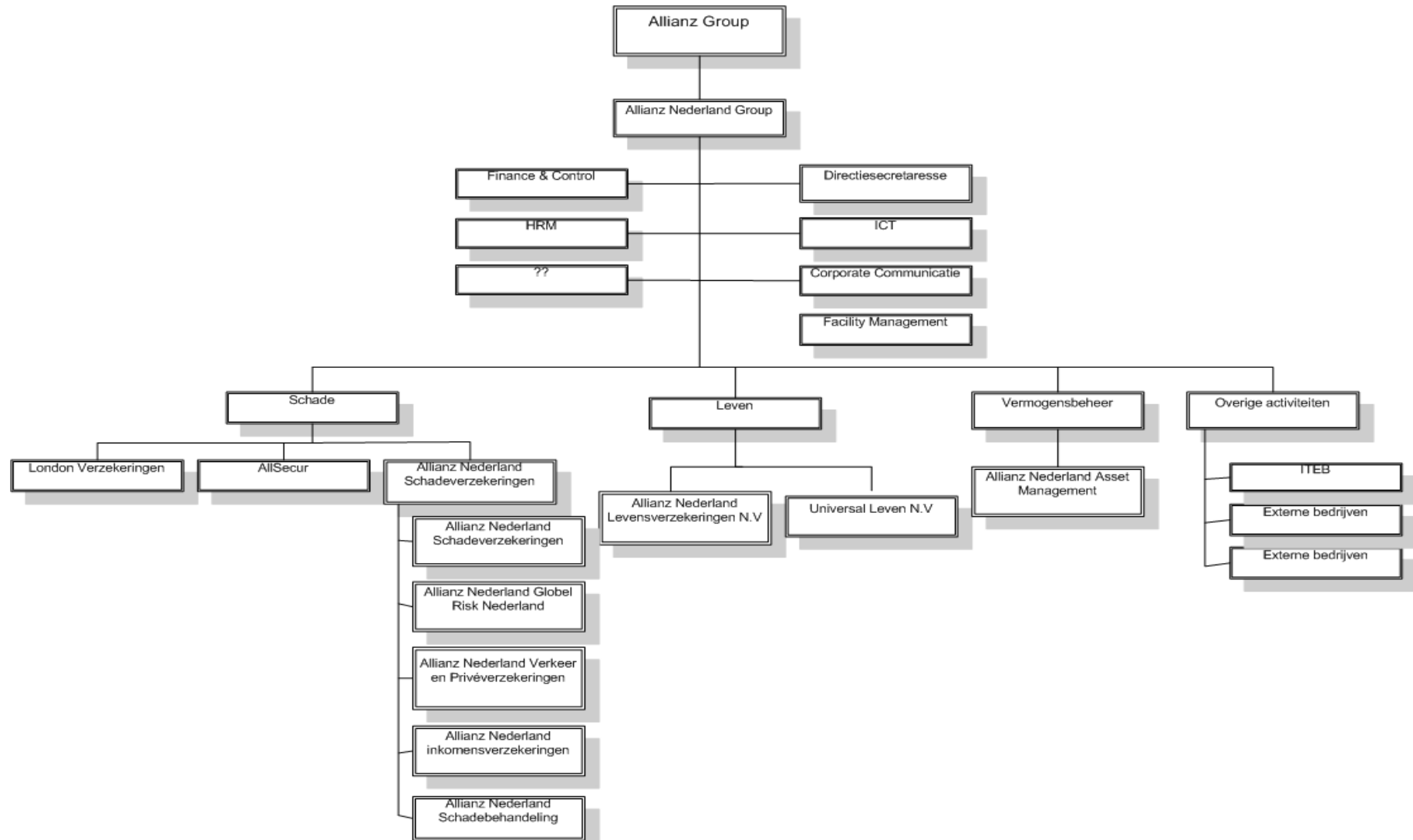
Bijlage C Begrippen & Afkortingen

Begrip – afkorting	Omschrijving
AIDA	AllSecur: Genialloyd system: Allianz International Direct Application (AIDA) is a insurance application for non-life products. AIDA supports the product-definition, quotation and policy administration process
Algemeen	ANS: Relatie- en tussenpersoonadministratie
ANAM	Allianz Nederland Asset Management
ANG	Allianz Nederland Groep NV
ANI	Allianz Nederland Inkomen (AOV, WIA)
ANL	Allianz Nederland Leven
ANL	Allianz Nederland Leven
ANS	Allianz Nederland Schademaatschappij
BGS	ANAM: Beleggingsrekeningsysteem
CLARIUS	ANL: Claim registratie systeem leven
DINO	ANAM: Financieel systeem voor vorderingen, rekeningcourantbeheer en geldverkeer
DRILL THROUGH	Drill-through is een handeling die verricht kan worden tijdens het analyseren van data in een OLAP omgeving. Met drill-through roept men vanuit een bepaalde view een ander rapport aan, waarbij de filtering van dat moment automatisch wordt meegenomen. Hiermee kan men bijvoorbeeld vanuit een kubus een rapport aanroepen, waarin de onderliggende detailrecords getoond worden. Dit detailrapport kan bijvoorbeeld direct op een relationele database draaien i.p.v. een OLAP kubus.
DWH	Datawarehouse
ETL	Extract, Transform, Load
FISH/FACTS	(extern) systeem voor controle op mogelijk fraude gekoppeld aan schade en polissystemen.
HYDRA	ANL: Hypotheken offerte en acceptatie systeem
ILIAS	ANL: Polis- en pensioenadministratie

Begrip – afkorting	Omschrijving
IRIS	ANL: Relatie administratie systeem (eindconsument, werkgevers)
IRIS	ANS, AllSecur: Schadesysteem (alle branches) voor melding, betaling, mutatie, afmeldingsfuncties gekoppeld met ASF voor correspondentie, incl. opslag/gebruik imaging en workflow. Opvragen schade en schadehistorie.
Leanaps	UL:
LIFE/400	Polisadministratie
LIFEWISE	Polisadministratie
London	London Assurantiën
MIRO/(BO)	ANS: Datawarehouse (Oracle) met informatie over motorrijtuigenproducten. Business Objects (BO) voor queries.
Niku/Clarity	ANS: Inmiddels is Clarity in gebruik. Systeem voor projectmanagement ondersteuning.
NLAS	ANL: Polisadministratie
NUAS	London en Unigarant: Schadeadministratie
Nufl	London en Unigarant: debiteuren- en rekening-courantadministratie
NUMI	London en Unigarant: managementinformatiesysteem
NURV	London en Unigarant: Polisadministratie
PAF	Wijzigingenadministratie FAB/ICT
PULSE	London en Unigarant: Polis- en schadeadministratie (vervangt NURV en NUAS), gebaseerd op het standaardpakket QIS (Quinity Insurance Solution) PULSE is een volledig geïntegreerde polisadministratie en schadeadministratie met functionaliteit voor: - premie berekenen, offreren, aanvragen, muteren en prolongeren van schadeverzekeringsproducten; - melden, behandelen en financieel afhandelen van schades.
SAP	Grootboekadministratie / financiële adm. Betr. modules FI en CO.
SLICE & DICE	is een term in de ICT dat refereert aan het op een bepaalde manier representeren van data. Deze manier van data rangschikking wordt vaak gebruikt in een multidimensionale database. De term is een combinatie van twee woorden samengevoegd uit twee begrippen, namelijk Data-slicing en Data-dicing.

Begrip – afkorting	Omschrijving
	Data-slicing is een synoniem voor een rotatie. Men neemt als het ware een bepaalde dwarsdoorsnede (een "slice") van de data en presenteert die aan de gebruiker. Data-dicing is een synoniem voor ranging. Bij ranging neemt men een bepaalde reeks ("range") van gegevens uit een totale set van gegevens.
TARA	ANL: Backoffice systeem tussenpersonen
TIS/TRIS	ANS: Tussenpersonen en resultatenstatistieken systeem. Harde voor gebakken queries (per BU, tp, Branche, Collectieve Contract) voor opvragen resultaten.
TP-systeem	ANS: Systeem met gegevens over tussenpersonen. Bevat slechts stuurgegevens/afspraken voor polis, schade en financiële processen. Geen contactadm. en nauwelijks ondersteuning voor accountmanagers.
UL	Universal Leven

Bijlage D Organigram



Bijlage E Gespreksverslagen

Er zijn aantal gesprekken geweest, hieronder een lijst met personen waarmee gesproken zijn.

Naam	Functie	Afdeling/Divisie
Jeroen Kuipers	General Manager	AllSecur
Martjan Pols	Medewerker Controlling	Finance & Controlling schade
Mark Alkema	Staf medewerker	Inkomensverzekering
Paul Moller	Directeur	Inkomensverzekering
Henk van der Vaart	Senior medewerker acc.registr&contr	Levensverzekering
Arjon Vonk	Projectleider	London
Robert de Jong	Staf medewerker	Schadebehandeling

Locatie: Vergaderzaal 1^{ste} etage te Den Bosch, 13.30-16.00 02-03-2010

Voorzitter: Jeroen Kuiper

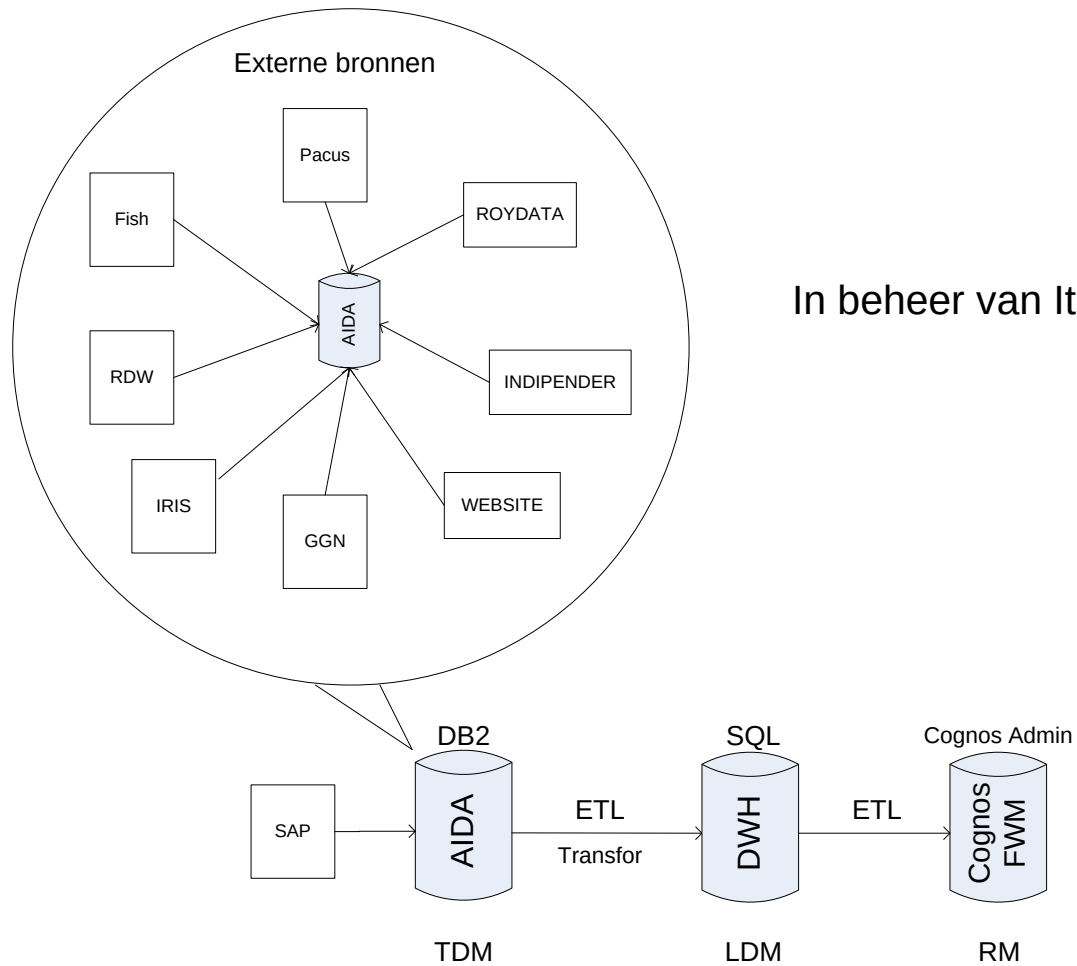
Aanwezig: Mark Nefkens

Later aanwezig: Birol Cevik 14.00

-
- Er zijn twee onderdelen die beheerd worden, de verdeling is als volgt.
 - o De brondata AIDA(Technische datamodel) de Datawarehouse(Logische datamodel) en Cognos framework manager(relationeel model) worden beheerd door Italië.
 - o De Cognos omgeving wordt beheerd door AllSecur. Dit geeft flexibiliteit aan AllSecur.
 - Er wordt degelijk gebruik gemaakt van externe bronnen maar dit wordt meegeleverd met AIDA, omdat AIDA in beheer is van Italië is het bijna onmogelijk om aan die data te komen. Het gaat om de volgende bronnen:
 - o FISH
 - o RDW
 - o ROYDATA
 - o INDIPENDER
 - o GGN(Credit debit administratie geoutsourced)
 - o IRIS(ps. Er is wel een koppeling tussen AIDA en IRIS)
 - o WEBSITE
 - o PACOS
 - Het gebruik & beheer van Cognos per afdeling:
 - o Finance & Controlling Metrix Studio
 - o Marketing Product management Analyse Studio
 - o IT Cognos Transformer & Cognos Metrix Design
 - Contact personen van de bovengenoemde afdelingen
 - o F&C Paul Bruseker
 - o PM André Keijzer
 - o IT Roland Quakkelaar
 - De volgende onderdelen van Cognos zijn in gebruik
 - o Cognos Reports Studio
 - o Cognos Schedule
 - o Analyse Studio
 - o Metrix Studio
 - De volgende onderdelen van Cognos moeten nog gerealiseerd worden
 - o Site Catalist
 - o Trinicom
 - o Cisco
 - Je kunt achteraf de (nieuwe)vragen die Business stelt(heeft) zonder grote aanpassingen te ondergaan realiseren.
 - Het nadeel van Cognos is de error handling & de documentatie moeilijk te verkrijgen.

Per mail zijn er een aantal vragen gesteld

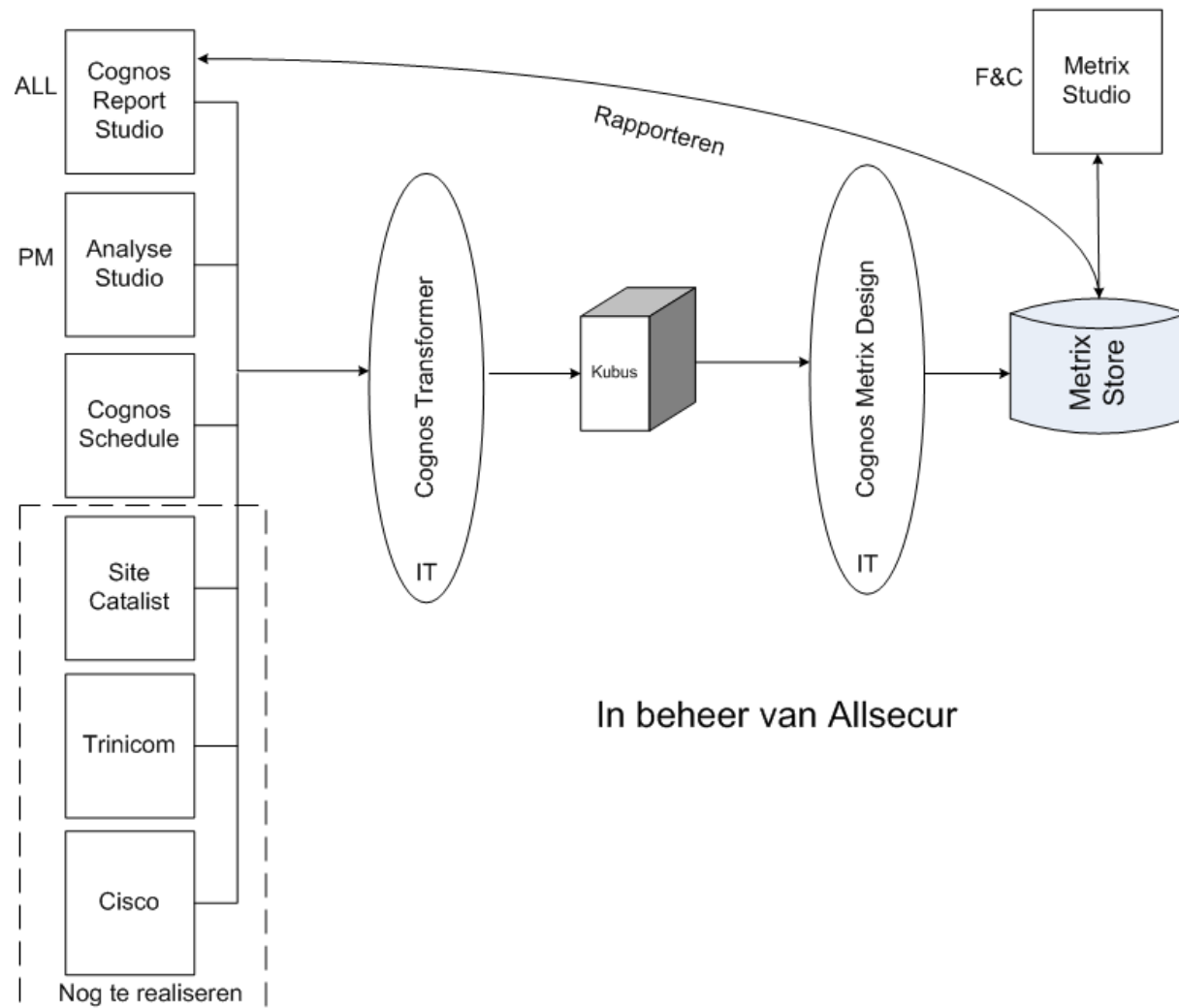
- Alle gegevens voor het management dashboard (bedrijfsbrede KPI's). Dus niet voor afdelingsspecifieke rapportages.
 - Alle gegevens zijn van belang.
- De afdelingen die gebruik gaan maken van de corporate datawarehouse zijn: Finance, Control, Marketing en IT.
- De mensen die superuser rechten moeten krijgen zijn: Jeroen Kuiper, Rene Bartelink, Andre Keizer en Paul Bruseker.



In beheer van Italië

TDM = Technisch DataModel
 LDM = Logische DataModel
 RM= Relationeel Model
 FWM = Frame Work Manager

Polissen & Schades



Locatie: Vergaderzaal 1^{ste} etage, 13.30-15.00 22-02-2010

Voorzitter: Mark Nefkens, Birol Cevik

Aanwezig: Martjan Pols

- Finance & Controlling maakt gebruik van de volgende brondata(dit kan meer zijn):
 - o Miro Motor, met operationele gegevens over de motorportefeuille
 - o Miro Varia, met operationele gegevens over de Variaportefeuille
 - o RNS835, de operationele en financiële gegevens over de hele schade portefeuille
 - o SAP BW, een extract van de financiële gegevens uit SAP ERP.
- Er wordt data lokaal opgeslagen omdat de gegevens langer bewaard moeten worden dan 5 jaar.
- Ze maken geen gebruik van een BI-tooling om rapportages uit te draaien, ze maken gebruik van data(afkomstig van brondata) die ze in Acces laden en vervolgens een query uitvoeren en die exporteren naar een Excel sheet. Ze maken gebruik van Excel sheets om rapportages uit te draaien.
- De reden waarom er geen SAP(BI-tooling) wordt gebruikt is omdat het niet flexibel is. Ze kunnen zelf geen query's aanmaken om ad hoc rapportages uit te draaien. Ze vinden zelf ook prettiger om met een Excel sheet te werken(ze zijn hier heel handig in).
- De functionele eisen voor de BI-tool:
 - o Het pakket moet standaardrapportages kunnen maken.
 - o Gebruikers moeten ad hoc rapportages kunnen maken.
 - o Gebruikers moeten online-analyses kunnen doen.
 - o Integratie met Microsoft-office(o.a. MS Acces en MS Excel)
- Er moet een koppeling komen tussen CDW en Salesforce
- Er zijn drie "Superusers" die moeten in staat zijn om zelf sql query's te kunnen maken, dit zijn:
 - o Martjan Pols
 - o Michel Kroeze
 - o David van Klavere
- De externe bronnen die geraadpleegd wordt is AFM(Autoriteit Financiële Markten) om te controleren naar de vergunning van de tussenpersonen.
- Een verzameling van alle data die beschikbaar is van Allianz, die op een gestructureerde manier opgeslagen is op een centrale punt. Die toegankelijk is voor het desbetreffende(recht) personen.

Actiepunt:

- ✓ Een overzicht maken van de beschikbare brondata binnen Allianz die belangrijk kan zijn voor Finance & Controlling

Finance & Control

Finance & Control maakt gebruik van alle centrale datawarehouses voor analyses en standaard rapportages. Voor de ontsluiting van de datawarehouses gebruiken ze in bijna alle gevallen een ODBC-koppeling vanuit Acces naar de databases, zodat ze zelf query's kunnen samenstellen en draaien. Voor enkele standaardrapportages aan de eigen directie gebruiken ze Business Objects, voor standaardrapportages aan Allianz Groep gebruiken ze SAP BW. Dit laatste wordt voorgeschreven vanuit de groep, om alle rapportages op dezelfde wijze aangeleverd te krijgen.

F&C gebruikt voor analyses van deze datawarehouses als gegevensbron, door de gegevens uit de datawarehouses over te halen naar een Oracle database die zij zelf beheren en kunnen inrichten(CUSTOM made) en dan op die gegevens analyses uit te voeren. Dit gebeurt vooral als over een korte periode(een aantal maanden) er rapportages gemaakt moeten worden. Voor ad hoc analyses halen zij de gegevens over naar hun lokale werkstation en zetten deze in een Acces database. Deze werkwijze komt vooral voort uit de behoefte naar performance. F&C heeft de ervaring dat hun query's via Business Objects veel langer duren dan wanneer ze dit via een rechtstreekse query doen, of zelfs lokaal met Access op hun eigen werkstation.

Locatie: Vergaderzaal 17^{ste} etage, 15.30-16.30 29-03-2010

Voorzitter: Birol Cevik

Aanwezig: Martjan Pols

- F&C draait rapportages uit voor de volgende afdelingen:
 - o BU tussenpersonen
 - o AllSecur
 - o Schadebehandeling, letsel- en motorrijtuigenschade
 - o BU makelaars
 - o Management/Directie
- Het kost veel tijd om alle gegevens te verzamelen en ze te verwerken tot informatie, waardoor er minder tijd overblijft om analyserende taken te vervullen. Met de komst van de Corporate datawarehouse zou hier verandering in moeten komen. Zo kan bijvoorbeeld F&C zich meer richten op het opstellen van KPI's en analyseren van gemaakte rapportages.
- Met behulp van Corporate datawarehouse wil F&C analyses uitvoeren. De analyses moet ook op een dieper niveau mogelijk zijn(bijvoorbeeld per product/dienst).
- De Corporate datawarehouse gaat onder andere gebruikt worden door F&C en actuariaat. Er zijn wel gebruikers te onderscheiden. Er zijn twee à drie personen die superusers zijn en de rest zijn users of viewers.
 - o Superuser moet instaat zijn om extra tabellen aan te maken, vrij zijn in het raadplegen van alle gegevens.
 - o User zijn in staat om zelf queries te maken, en standaard rapportages
 - o Viewers hebben alleen lees rechten
- Met een BI-tooling moeten standaardrapportages gemaakt kunnen worden, complexere rapportages moeten overzichtelijker zijn.
- Ad hoc rapportage is wat complexer, het heeft de voorkeur dit op de huidige manier te kunnen blijven doen(ODBC koppeling met Excel) of eventuele ondersteunende BI-tooling(gericht op analyse).

Locatie: Alphen aan den Rijn, 13.30-15.00 06-04-2010

Voorzitter: Mark Alkema

Aanwezig: Paul Moller, Mark Nefkens, Birol Cevik

-
- De applicatie die gebruikt wordt is Level-7 die gekoppeld is aan een database(CCS omgeving)
 - Er wordt gebruik gemaakt van twee rapportage tools. Cristal Reports XI en Cognos 7.3.
 - o Cognos wordt gebruikt door Paul Moller, Mark Alkema en marketing.
 - o Cristal Reports wordt gebruikt door Mark Alkema om gedetailleerd informatie uit de database te halen. Met Cristal Reports wordt direct op de database gewerkt.
 - Er wordt gebruik gemaakt van externe bronnen,
 - o Fish online
 - o Verzekeringsring
 - o Postcodetabel Centrix
 - o Faillissement register(Moet nog gerealiseerd worden)
 - o KvK biedt meer mogelijkheden dan dat er momenteel gebruik van gemaakt wordt.
 - Cognos 7.3 is niet flexibel genoeg om detailinformatie uit de database te halen.
 - o Bijvoorbeeld met Cognos kan je niet op polisdetail niveau kijken.
 - Er zijn een aantal kubussen vooraf vastgesteld, de kubussen worden geleverd door CCS. Alle wijzigingen of verzoek m.b.t nieuwe kubussen wordt ingediend bij CCS.
 - De voordelen van een Corporate datawarehouse zitten voornamelijk aan de business kant. Voordeel bij het analyseren(breedere blikveld), tijdsvoordeel en commerciële kansen.
 - De gebruikers van de Corporate datawarehouse zijn alle medewerkers, die worden ingedeeld in gebruikersgroepen.
 - o Er zijn 5 users, de marketing telt 3, Mark Alkema, Paul Moller en Maxime de Heij(applicatie beheerder van Level-7)
 - o De andere gebruikers zijn alleen viewers, die hebben alleen lees rechten.
 - Buiten het feit dat de BI-tooling standaard- en adhoc rapportages moet kunnen draaien zijn er ook andere requirements.
 - o Rapportage op detail niveau
 - o Exporteren/transporteren naar een andere omgeving vb. Excel, PDF, etc.
 - o Performance tijdens het uitvoeren van een query
 - o Gebruikersvriendelijkheid

Locatie: Vergaderzaal 3^{de} etage NOORD te Nieuwegein, 10.00-12.00 08-03-2010

Voorzitter: Mark Nefkens, Birol Cevik
Aanwezig: Henk van der Vaart

- Leven is bezig om ILIAS te implementeren in de SAP BW omgeving(er is een data model beschikbaar zie bijlage en sterschema).
- Het landschap mag niet aangepast worden zonder toestemming vanuit Duitsland.(Binnen SAP mag er wel aanpassingen doorgevoerd worden maar voor de Globel Reporting moet er wel toestemming gevraagd worden).
- Er wordt gebruik gemaakt van SAP BW.
- Men is momenteel bezig om externe gegevens(wel binnen Allianz) te implementeren in de SAP BW omgeving.
- SAS wordt alleen gebruikt om Query's mee te maken.
- Er is geen ETL-tool men gebruikt hier een eigen programmatuur van SAP BW.
- De volgende systemen zijn in gebruik bij Leven.

Systeem	Omschrijving
AE Quote	N.N.B
TAS	Ad hoc applicatie
MOSES	Actuariaat
ARCHIE	N.N.B
IRIS&AIDA	Relaties
AOS Online	Offerte systemen
ADPC	N.N.B
HYDRA	Hypotheken
ILIAS	Polis systemen
DINO	Debiteuren systemen
CLARIUS	Claims
CLARITY	N.N.B

N.N.B = Nog niet bekend

Locatie: Kamer FS 7^{ste} etage te Amsterdam, 10.00-12.00 24-03-2010

Voorzitter: Frank Schaaïj

Aanwezig: Mark Nefkens, Arjon Vonk, Birol Cevik

- Laatste dag van Frank Schaaïj bij London verzekeringen
- De relatie tussen Unigarant en London is puur van commercieel belang. Zo delen ze de kosten van het project Pulse(koste besparing). Unigarant is tevens verzekeringspoot van ANWB.
- Quinity is de software ontwikkelaar "pulse" levert.
 - o De software die geleverd wordt kan geconfigureerd worden aan de hand van de eisen en wensen die London heeft. Hierbij wordt ook de hulp van Quinity ingeschakeld.
- Om de kosten beperkt te houden wordt de historische gegevens niet meegenomen in de "Pulse- DWH"
- Het warehouse gebaseerd op de PULSE data is gemaakt in Microsoft SQL 2008. De eindgebruikers kunnen de gegevens analyseren door middel van Executive Viewer. De rapporten worden beschikbaar gesteld middels Reporting Services van SQL 2008.
- Over het algemeen ziet London geen toegevoegde waarde in CDW
 - o Enig voordeel wat ze zien is dat het geheel goed gedefinieerd wordt(Allianz Breed).
- Het is van belang dat CDW op tijd wordt geleverd, dit i.v.m. het feit dat London momenteel geen analyses kan maken op product basis.
- Wat London verwacht van de CDW is:
 - o Verfijnde product analyses maken
 - o Mogelijkheid om koppeling te leggen tussen CDW en CVS momenteel wordt er vrij beperkt informatie verkregen van CVS.
 - o Inzicht geven in gebruik van Extranet(vb. hoeveel offertes worden er aangevraagd)
 - o Financiële vorderingen
- De CDW gaat gebruikt worden door de volgende afdelingen(om zowel standaard als adhoc rapportages mee uit te draaien):
 - o Verkoop
 - o Schade
 - o Productie
 - o Finance & Controlling
- London verwacht ook dat NUMI(management informatie) ook afgebroken en in de CDW komt.

Locatie: Vergaderzaal 1^{ste} etage Rotterdam, 13.30 10-02-2010

Voorzitter: Birol Cevik

Aanwezig: Mark Nefkens

Het onderwerp was Allianz Nederland Leven.

- Allianz Nederland Leven heeft twee divisies:
 - o Leven (ANL)
 - o Universal Leven (UL)
- Universal Leven heeft alle automatisering geoutsourced aan Leanapps waardoor vrij weinig informatie beschikbaar is.
- Allianz Nederland Leven heeft twee brondata voor polisadministratie
 - o ILIAS(Intergal Leven Informatie & Administratie Systeem) momenteel in gebruik, beschikt 90% over oude historische gegevens van Life/400. DB2 omgeving
 - o NLAS(Nieuwe Leven Administratie Systeem), beschikt 10% over oude historische gegevens van Life/400. VSAM voorganger van DB2 opslag structuur.
- Allianz Nederland Leven heeft de volgende applicaties:
 - o DINO vordering van boekingen
 - o IRIS Klantensysteem
 - o TARA Tussenpersoon informatiesystemen
- Er zijn twee personen die benaderd kunnen worden voor het beantwoorden van de vragen:
 - o Arno van Geet Hoofd Finance & Control Leven
 - o Henk van der Vaart senior medewerker acc.registr&contr

Locatie: Vergaderzaal 17B 17^{de} etage Rotterdam, 10:30 15-02-2010

Voorzitter: Birol Cevik

Aanwezig: Mark Nefkens

Er zijn twee bedrijfstakken besproken Allianz Nederland Leven & AllSecur

Allianz Nederland Leven

- SAS wordt gebruikt als ETL-tooling.
- SAP wordt gebruikt als BI-tooling.
- De brondata omgeving is DB2.
- De mogelijke Database model is geschetst(concept zie datamodel).
- Het MDM(Master Data Management)initiatief is niet alleen Leven, het is juist een BU overstijgend verschijnsel(uniek klantbeeld over BU heen)
- De aanspreekbare personen:
 - o Finance & controlling: Arno van Geet
 - o Actuarieel: Robert Voetee
 - o FAB(Functioneel Applicatiebeheer): Ronald van Gilst.

AllSecur

- De vragenlijst moet verfijnd worden(concrete vragen moeten geformuleerd worden).
- Er wordt contact opgenomen met AllSecur. Dit gaat via dhr. Nefkens.
- Er is meer informatie te vinden op de I: directory

Locatie: Vergaderzaal 15^{de} A etage, 13.30-15.00 11-03-2010

Voorzitter: Mark Nefkens, Birol Cevik
Aanwezig: Robert de Jong

-
- DOMINO is het claim systeem schadebehandeling.
 - Rechten zijn gekoppeld aan de functie, zo heeft een leidinggevende functie meer rechten.
 - Er zijn twee manieren waarop rapportages worden uitgedraaid
 - o Er wordt gebruik gemaakt van Het PAF-tool om snelle lijsten ermee te genereren.
 - o Er wordt rapportage geleverd vanuit Finance & Controlling
 - De rapportage die vanuit Finance & Controlling komt, komt uit het bronsysteem van MIRO. Finance & Controlling levert zowel standaard rapportages als adhoc rapportages. De keuze dat F&C de rapportages leveren is bewust gekozen omdat zij toch handiger zijn met queries.
 - De standaard rapportages die schade behandeling krijgt worden hieronder benoemd: (wordt aangegeven in DS#, DS staat voor Divisie Schadebehandeling)
 - o KPI's vb. kosten per schade, doorlooptijd van een schade etc.
 - o DS1 schadelast & schademeldingen(uitgesplitst naar branche)
 - o DS2 schademeldingen en frequentie(uitgesplitst naar type product en datum)
 - o DS5 Letselschade (gemiddelde schadelast, etc.)
 - o DS6 topherstel(het verschil tussen topherstel en herstel, schadelast en reparaties)
 - o DS7 auto overleg(schademelding en frequenties, ontwikkelingen van schade portefeuille)
 - o DS8 ruitenschade(aantal sturingen naar partijen die contract hebben met Allianz vb. Carglass)
 - o DS9 schadekosten(uitgesplitst naar branche, kosten m.b.t experts & advocaten)
 - o DS10 speciale zaken(fraude meldingen, fraude resultaten)
 - o DS11 ITEB toelos(opbrengsten van de onderdelen)
 - o DS28 melding termijnen & sluitingstermijnen
 - De bovengenoemde rapportages worden maandelijks of per kwartaal geleverd.

Bijlage F Vragen lijst gebaseerd op DYA®

	Business Architectuur	Information Architectuur
Huidige situatie	• Welke producten/diensten worden er aangeboden? • Welke Business Processen zijn er? • Wat wordt er gedaan in die Business Processen korte uitleg? • Hoe ziet de Business Processen uit(wat wordt er uitgevoerd om het proces in goede lijnen te laten lopen)? • Wat zijn de informatie behoeftes • Hoe is de organisatie ingericht? • Welke doel/visie heeft de organisatie? • Welke vragen stelt de management/wat voor rapportage moet worden overhandigd? • Welke KPI's zijn er?	• Hoe wordt er omgegaan met gegevens? • Met welke gegevens worden er gewerkt/welke gegevens worden opgeslagen? • Wat wordt er gedaan met opgeslagen gegevens/datawarehouse? • Hoe wordt de database benaderd/geraadpleegd? • Wat verstaan we onder datawarehouse? • Welke applicaties zijn er? • Welke applicaties ondersteunen welke Business processen? • Wat voor soort gebruikers zijn er? • Wat voor BI tooling hebben ze? • Wie zijn de gebruikers van de BI-tool • Hoe wordt de BI-tool gebruikt, wat voor mogelijkheden zijn er?
Gewenste situatie	• Waar staan we momenteel waar willen we naar toe? • Waarom moet er eigenlijk een corporate oplossing komen? • Welke plannen liggen er allemaal met betrekking tot datawarehousing, business intelligence, masterdata management? • Welke vragen wil het management beantwoordt zien? • Toekomstige KPI's	• Waarom moet er een corporate datawarehouse komen? • Wat zijn de eisen/verwachtingen van de Corporate datawarehouse? • Hoe kijken jullie naar de Corporate datawarehouse? • Hoe gaan we al die data opslaan? • Wat moet de BI-tool kunnen doen • Voor welke BI-tool wordt er gekozen? • Wat zijn de voordelen & nadelen van de BI-tool?

Bijlage G Plan van Aanpak

*Plan van
aanpak*

Versie 0.5

25 januari

2010

*Onderzoeksrapport
Datawarehousing*

*Rotterdam
Birol Cevik*

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	2
0. BETROKKENEN	3
1. AANLEIDING	3
1.1 ACCORDERING EN BIJSTELLING	3
2. ONDERZOEKSOPDRACHT	4
2.1 DOELSTELLING ONDERZOEK.....	4
2.2 PROBLEEMSTELLING	5
2.3 OPDRACHTFORMULERING	5
2.3.1 Huidige situatie	5
2.3.2 Gewenste situatie	5
2.3.3 Adviseren over de tooling.....	5
2.4 OP TE LEVEREN PRODUCTEN.....	6
3. AANPAK	6
4. OPLOSSINGSRICHTING	7
5. RISICO'S	8
6. PLANNEN	9
6.1 STAPPENPLAN.....	9

Versiebeheer

Versie	Veranderingen	Datum
0.1	Concept	11-januari-2010
0.2	Feedback Hans van der Linde & Mark Nefkens	12-januari-2010
0.3	Feedback Jacob Boer	18-januari-2010
0.4	Afbakening Hans van der Linde & Jacob Boer	25-januari-2010
0.5	Feedback Hans van der Linde	29-januari-2010

0. Betrokkenen

Hier wordt de betrokkenen beschreven en zijn/haar rol m.b.t dit plan van aanpak

Naam	Rol
Jacob Boer	Opdrachtgever
Hans van der Linde	Begeleider
Mark Nefkens	Gesprekspartner
Birol Cevik	Versiebeheer Plan van Aanpak

1. Aanleiding

Birol Cevik dient in het kader van de opleiding Informatica aan de Haagse Hogeschool(HHS) te Den Haag een onderzoek uit te voeren als afsluitend onderdeel van deze studie. Met dit onderzoek kan Birol Cevik aantonen dat hij in staat is om op HBO niveau te functioneren. Het onderzoek dient een minimale duur te hebben van 17 weken, dit staat gelijk aan 680 uren.

1.1 Accordering en bijstelling

De voortgang en bijstellingen op het plan van aanpak worden vastgesteld middels de voortgangsgesprekken. Het actuele Plan van Aanpak wordt op deze wijze gevormd door het oorspronkelijke Plan van Aanpak en de voortgangsgesprekken.

2. Onderzoeksopdracht

Allianz Nederland is een onderdeel van Allianz Group, één van de grootste financiële instellingen ter wereld met ruim 75 miljoen klanten. Allianz is een bedrijf met een krachtig imago, een internationale strategie en een stevige vermogenspositie. Als geheel wil Allianz Nederland graag worden gekend en herkend als een flexibele en marktgerichte groep met grote kennis van zaken en goede dienstverlening.

Allianz Nederland is een topverzekeraar met sterke posities in de drie kernmarkten:

- Schadeverzekeringen
- Levensverzekeringen
- Vermogensbeheer

Er is een masterplan opgesteld door architecten. Het masterplan geeft onder meer invulling aan de technologie-eisen vanuit de nieuwe geïntegreerde marktproposities en sluit aan op de organisatieverandering. Doordat de markt in hoog tempo verandert is het noodzakelijk dat er wijzigingen in het businessmodel komen. Men richt zich hierbij meer op de eindklant en zal zorgen voor een flexibele inrichting van bedrijfsvoering. De veranderingen moeten de marktpositie van Allianz Nederland veilig stellen. De verandering van IT-landschap is verdeeld in vier onderdelen:

- Outputmanagement
- Portals & Toegang
- Datawarehouse omgeving
- Transactieloket

We verdiepen ons in het gebied van Datawarehouse. Om onze hoofdvraag(zie hoofdstuk 2.2) te kunnen beantwoorden dient eerst geïnventariseerd te worden wat de huidige situatie is, vervolgens moet er vast gelegd worden wat de gewenste situatie is. Uiteindelijk moet er een advies komen over het te gebruiken tool om databases te kunnen raadplegen en rapportages te kunnen uitdraaien. Het onderzoeksrapport bevat de volgende onderdelen:

- Huidige situatie
- Gewenste situatie
- Advies over tools

2.1 Doelstelling onderzoek

Deze onderzoeksopdracht kan worden gezien als een advies voor het Taskforce/BICC(Business Intelligence Competence Center). De doelstelling van deze opdracht is advies te kunnen geven om beslissingen te kunnen nemen bij het evolueren naar een corporate datawarehouse.

2.2 Probleemstelling

Marktontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmodellen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken. Door de snelle ontwikkelingen is Allianz Nederland genoodzaakt zijn IT-landschap en de organisatie te gaan reorganiseren.

De hoofdvraag luidt:

Hoe komt Allianz van de huidige situatie naar een corporate datawarehouse?

2.3 Opdrachtformulering

Er moet een onderzoeksrapport opgeleverd worden. Het onderzoeksrapport bevat drie onderdelen(zie hoofdstuk 2) die nader worden toegelicht.

2.3.1 Huidige situatie

Tijdens het inventariseren van de huidige situatie wordt de aandacht gericht op verschillende vlakken. Als eerste worden de businessprocessen in kaart gebracht. Vervolgens wordt er gekeken naar de applicatie/database die in gebruik is. Er wordt geen gedetailleerde informatie gegeven over de applicatie. Wel wordt er een koppeling gemaakt welke businessprocessen worden ondersteund door de applicatie. Hier wordt ook de vraag beantwoord van “Wat verstaan we onder Corporate Datawarehouse”.

2.3.2 Gewenste situatie

Tijdens het vastleggen van de gewenste situatie wordt er gekeken wat de requirements zijn van de stakeholders, er moet ook vastgesteld worden wie de stakeholders zijn. Vervolgens wordt er gekeken naar de bestaande projecten, welke lopende projecten zijn er en of welke afgeronde projecten zijn er, eventueel kunnen we kijken wat voor resultaten de projecten hebben opgeleverd. Er wordt ook vastgelegd welke projecten in korte termijn gerealiseerd kunnen worden en welke op langere termijn.

2.3.3 Adviseren over de tooling

Er wordt hier een advies gegeven over tooling die gebruikt wordt voor het raadplegen van de datawarehouse. Er moet ook vastgesteld worden wat voor gebruikers er zijn(gecategoriseerd en hoe er gecategoriseerd wordt moet beschreven worden). Welke type gebruiker raadpleegt welke datawarehouse/gegevens met welke tooling.

2.4 Op te leveren producten

De volgende producten worden opgeleverd:

Afstudeerplan

Begrippenlijst

Onderzoeksrapport Deel1 inventariseren huidige situatie

Onderzoeksrapport Deel2 vastleggen gewenste situatie

Onderzoeksrapport Deel3 Adviseren over de tooling

3. Aanpak

Allianz Nederland kent drie kernmarkten: schadeverzekering, levensverzekering en vermogensbeheer. De kernmarkten worden opgesplitst in verschillende onderdelen. De inventarisatie wordt uitgevoerd per onderdeel. Elk onderdeel zou gebruik kunnen maken van verschillende applicaties en databases. Dit moet goed in kaart gebracht worden. Dit geldt ook voor de andere onderzoeksopdrachten. Bestaande documentatie moet geraadpleegd worden om de vragen te kunnen beantwoorden, mocht dit niet lukken dan wordt er een interview gehouden met de desbetreffende contactpersonen.

Op het gebied van databases wordt niet op attribuutniveau(wel op objectklasse of entiteit niveau) gekeken maar vrij algemeen, hier kunnen we het hebben over persoon/klantgegevens, polisgegevens etc. Er wordt niet inhoudelijk gekeken wat voor gegevens er vastgelegd worden. Er wordt pas in een later stadium gekeken naar attributen en relaties met behulp van DataVault. DataVault is een methode. Algemene informatie over DataVault Modeling is te vinden in het onderzoeksrapport.

Er zijn al verschillende interviews gehouden met de afdelingen. Om te voorkomen dat de contactpersoon nogmaals met dezelfde vragen lastig gevallen wordt, wordt er als eerst contact opgenomen met Dhr. M. Nefkens, tevens is de heer Nefkens mijn gesprekspartner.

4.Oplossingsrichting

Door de volgende vragen beantwoord te krijgen, kunnen we een beeld vormen wat de mogelijke oplossingen kunnen zijn.

De vragenlijst is aangepast en opgesteld aan de hand van DYA®. Hierin is er een onderscheid gemaakt tussen de huidige situatie en (gewenste) toekomstige situatie. Dit is in een vorm van een matrix tabel gedaan.

	Business Architectuur	Information Architectuur	Technische Architectuur
Huidige situatie	- Welke producten/diensten worden er aangeboden? - Welke Business Processen zijn er? - Wat wordt er gedaan in die Business Processen korte uitleg? - Hoe ziet de Business Processen uit(wat wordt er uitgevoerd om de proces in goede lijnen te laten lopen)? - Wat voor gebruikers zijn er? - Hoe is de organisatie ingericht? - Welke doel/visie heeft de organisatie? - Welke vragen stelt de management/wat voor rapportage moet worden overhandigd?	- Hoe wordt er omgegaan met gegevens? - Met welke gegevens worden er gewerkt/welke gegevens worden opgeslagen? - Wat wordt er gedaan met opgeslagen gegevens/datawarehouse? - Hoe wordt de database benaderd/geraadpleegd? - Wat verstaan we onder datawarehouse? - Welke applicaties zijn er? - Welke applicaties ondersteunen welke Business processen?	- Wat voor BI tooling hebben ze? - Welke platformen zijn er? - Hoe ziet de netwerk eruit? - Hoe ziet de huidige IT-landschap eruit? - Wie zijn de gebruikers van de BI-tool - Hoe wordt de BI-tool gebruikt, wat voor mogelijkheden zijn er?
Gewenste situatie	- Waar staan we momenteel waar willen we naar toe? - Waarom moet er eigenlijk een corporate oplossing komen? - Welke plannen liggen er allemaal met betrekking tot datawarehousing, business intelegence, masterdata management? - Welke vragen wilt de management beantwoord zien?	- Waarom moet er een corporate datawarehouse komen? - Wat zijn de eisen/verwachtingen van de Corporate datawarehouse? - Hoe kijken jullie naar de Corporate datawarehouse? - Hoe gaan we al die data opslaan?	- Wat moet de BI-tool kunnen doen - Voor welke BI-tool wordt er gekozen? - Wat zijn de voordelen & nadelen van de BI-tool? - Hoe gaat de toekomstige netwerk eruit zien?

5. Risico's

Er is een aantal risico's die vooraf gedefinieerd worden. Er kunnen tijdens het afstuderen andere risico's optreden dit wordt dan ook verwerkt in dit document.

Risico's	Maatregel
Op tijd opleveren van producten	Zodanig plannen zodat je altijd een uitloop tijd hebt.
De timing van het onderzoek	Je prioriteiten stellen aan de hand van lopende projecten.
De begeleiding kan niet altijd	Wekelijks vergadering inplannen met de begeleiding.
Afbakening	Zo goed mogelijk in kaart brengen wat wel en wat niet aan de orde komt

- Als eerst moeten de producten op tijd opgeleverd worden, mocht dit niet het geval zijn moet het beargumenteerd worden waarom het desbetreffende product niet op tijd opgeleverd kan worden. Altijd ervoor zorgen dat je een uitlooptijd hebt en tijdens het plannen hiermee rekening houden.
- De timing van het onderzoek is ook van belang, omdat er kleinere projecten parallel lopen die wellicht antwoorden nodig hebben die beantwoord kunnen worden door het onderzoek.
- De begeleiding kan de student niet monitoren, de student dient zelf aan te geven als er een problemen op treden. Door de drukke schema van de opdrachtgever en de bedrijfsmentor kan het zijn dat er niet altijd tijd vrijgemaakt kan worden voor het beantwoorden van de vragen van de student, hiervoor wordt er wekelijks een vergadering ingepland om dit risico te vermijden, knelpunten en de voortgang te bespreken.
- Afbakening kan een probleem opleveren, omdat er sommige factoren kunnen zijn waar de student geen rechtstreekse verbinding mee heeft, voorbeeld hiervan is dat contactpersonen geen tijd hebben of willen vrij maken voor de interview.

6. Plannen

Momenteel is er een globale planning. Naarmate de tijd verstrekt komen er ook andere activiteiten bij. Een van de activiteiten is vergaderen/interviewen. We hebben momenteel geen inzicht in hoeveel vergaderingen/interviews er plaats zullen vinden. De globale planning geeft inzicht op de op te leveren (tussen)producten.

(tussen)Producten	Week
Afstudeerplan	Week 2
Begrippenlijst opstellen	Week 2
Onderzoeksrapport deel 1 inventariseren huidige situatie	Week 8
Onderzoeksrapport deel 2 gewenste situatie	Week 13
Onderzoeksrapport deel 3 Adviseren over de tooling	Week 16
POC Onderzoeksrapport	Week 16
Definitieve versie onderzoeksrapport	Week 17

Datum	Week	Uit te voeren taken
15 februari	Week 2	bedrijfstak Allsecur + afspraak
22 februari	Week 3	bedrijfstak Leven + afspraak
1 maart	Week 4	bedrijfstak Asset management + afspraak
8 maart	Week 5	bedrijfstak Schade + mogelijk uitloop andere bedrijfstakken
15 maart	Week 6	bedrijfstak Schade + afspraak
22 maart	Week 7	bedrijfstak Schade
29 maart	Week 8	bedrijfstak Schade
5 april	Week 9	Einde inventarisatie
12 april	Week 10	Begin nieuwe situatie vast leggen
19 april	Week 11	
26 april	Week 12	
3 mei	Week 13	Einde vastleggen nieuwe situatie
10 mei	Week 14	Onderzoek BI-tooling
17 mei	Week 15	
24 mei	Week 16	
31 mei	Week 17	Afronding

6.1 Stappenplan

Stappen plan voor het inventariseren van de huidige situatie

- Het opstellen van vragenlijst aan de hand van DYA®
- Opzoeken literatuur
- Vergaderen met de gesprekspartner

- Interviews houden met contactpersonen van verschillende bedrijfstakken hierbij gespreksverslagen vastleggen.
- De informatie organiseren
- Evaluer het resultaat