

ABN AMRO Arbo Services (AAAS) hoort bij de top van externe arbodiensten. De jarenlange ervaring als arbodienst van ABN AMRO heeft AAAS gemaakt tot wat ze is: kenner van de kantooromgeving in grote en complexe organisaties.



ABN AMRO Arbo Services door de inzet van Business Intelligence inzicht in de klant

De situatie

Bij ABN AMRO Arbo Services werken meer dan 100 medewerkers voor een divers aantal klanten vanuit vestigingen in Amsterdam, Rotterdam, Tilburg en Zwolle (www.aaas.nl). De professionals van AAAS voldoen aan hoge eisen. Ze zijn allemaal gecertificeerd en geregistreerd. En werken intensief met elkaar samen, ieder vanuit eigen kennis en kunde. Dit maakt het mogelijk om de lat hoog te leggen en resultaten te boeken die ver boven het gemiddelde liggen. Meer kwaliteit is meer resultaat. Ook de eisen ten aanzien van de informatiebehoefte liggen hoog.

Aart de Bie, lid MT ABN AMRO Arbo Services: "De dienstverlening van AAAS aan haar klanten moet flexibel zijn en continu gericht op resultaat en kwaliteit. De verschillende medewerkers en afdelingen van AAAS moeten vanuit de verschillende vestigingen en op locatie zicht hebben op de gegevens van onze klanten. Dit noodzaakte ons op zoek te gaan naar automatiseringssystemen die deze wens naar flexibiliteit en succes ondersteunde."

Om de gegevens te registreren hebben wij gebruik gaan maken van de Arbo-Synergy oplossing (zie It's Us groep, www.itsus.nl). Via een webbased applicatie kunnen we nu de verzuimregistratie, de acties gekoppeld aan een verzuim melding en zelfs de rapportages van onze Arbo-artsen in één applicatie verwerken. Dit past volledig in onze filosofie om vanuit de klantlocatie te werken en informatie direct beschikbaar te hebben. Samen met het administratieve pakket Exact Globe 2003 werken deze applicaties op een Microsoft SQL Server database waardoor wij een veilig geautomatiseerd platform hebben waarmee onze professionals tijd, en dus kosten, besparend kunnen werken."

Het gebruik van één systeem bevalt goed. Maar dit is niet voldoende. AAAS rapporteert periodiek en adhoc naar klanten. "We willen tijdig de juiste informatie op de juiste plaats brengen, compleet met onze analyses van (potentiële) knelpunten en het distilleren van trends. Dit is een zeer belangrijk aspect van onze dienstverlening. Waarbij de data aan hoge eisen moet voldoen en uiteraard conform de landelijke standaards dienen te zijn." Daarom is voor dit onderdeel Qics ingeschakeld.

De oplossing

Qics heeft met behulp van het Microsoft Business Intelligence platform een oplossing gebouwd (een optioneel onderdeel van Arbosynergy), waarmee de klanten van AAAS elke dag over actuele informatie over hun werknemers kunnen beschikken. Verzuimgegevens, trends en andere Arbo gerelateerde gegevens kunnen automa-

tisch per e-mail aangeleverd worden op basis van de met deze klanten afgesloten afspraken.

Allereerst worden alle ruwe gegevens verzameld in een datawarehouse. Door het definiëren van business rules worden alle relevante aspecten aan de data toegevoegd en wordt de data gecleansed. Dit datawarehouse levert vervolgens de gegevens voor de analyse (OLAP) en rapportage omgeving. Het proces wat de gegevens ophaalt en de rapportage genereert wordt intensief gemonitord en beheerd zodat eventuele fouten in de data of in de processen direct gesignaleerd en verholpen kunnen worden.

Rapportage en analyse die vanuit deze oplossing op te roepen zijn, o.a:

- Verzuim statistieken;
- Analyse van oorzaken van verzuim en aandoeningen;
- Demografische analyse;
- Benchmarking van verzuimcijfers t.o.v. bedrijfstakken of onderdelen van de eigen organisatie;
- Risico analyse & inventarisatie;
- Wao instroom;
- Organisatieverandering.

Naast de automatische rapportage's heeft Qics de omgeving ingericht waarmee analisten van AAAS zelf ad-hoc analyses uit kunnen voeren.

De implementatie

"Het is zeer plezierig samenwerken met de professionele Qics consultants. Gedurende de ontwikkeling van de oplossing heeft Qics als sparringpartner gefungeerd. Vanuit hun technische- en mijn functionele invalshoek heeft dit geresulteerd in een oplossing die zeer vergaand is. Wij zijn, bij mijn weten, de eerste Arbodienst in Nederland die deze nieuwe geavanceerde Microsoft technologie gebruikt.

Qics heeft zich in onze soort informatie verdiept, onze data geanalyseerd en in onze soms pittige gesprekken op een constructieve wijze alternatieven aangedragen. Ook de nazorg van Qics is uitstekend. Indien wij nu andere standaard rapportages willen, kan Qics dit op afstand voor ons realiseren.

De voordelen

Het gebruik van ArboSynergy levert onze medewerkers een ondersteuning van het proces op. Door het gebruik van de datawarehouse en Business Intelligence oplossingen van Qics zijn wij in staat om de informatie tijdig en juist bij onze klanten in te zetten. De meerwaarde van Qics zit in hun kennis van de technische oplossingen en in hun benadering van Business Intelligence. Mede door de inzet van deze geautomatiseerde oplossingen is AAAS bezig aan een gestage groei."

De conclusie

De heer de Bie kan niet anders concluderen dat het hier om een succesvol project is gegaan. "Qics levert de hoge kwaliteit en echt werkende oplossingen. Ik kan Qics dan ook van harte aanbevelen. U kunt mij bellen!"