

HR Kenniscentrum ontsluit schat aan personeelsgegevens

# ONTGINNEN MET BI EN CRM

Ruim 30.000 werkgevers en meer dan 600.000 werknemers zitten met al hun gegevens al jarenlang opgeslagen in de databases van SD Worx, een van de belangrijkste HR-dienstenleveranciers van België. Het HR Kenniscentrum van SD Worx heeft nu projecten lopen om al deze gegevens in de vorm van interactieve rapporten ter beschikking te stellen van zijn leden.

Door Frans Godden

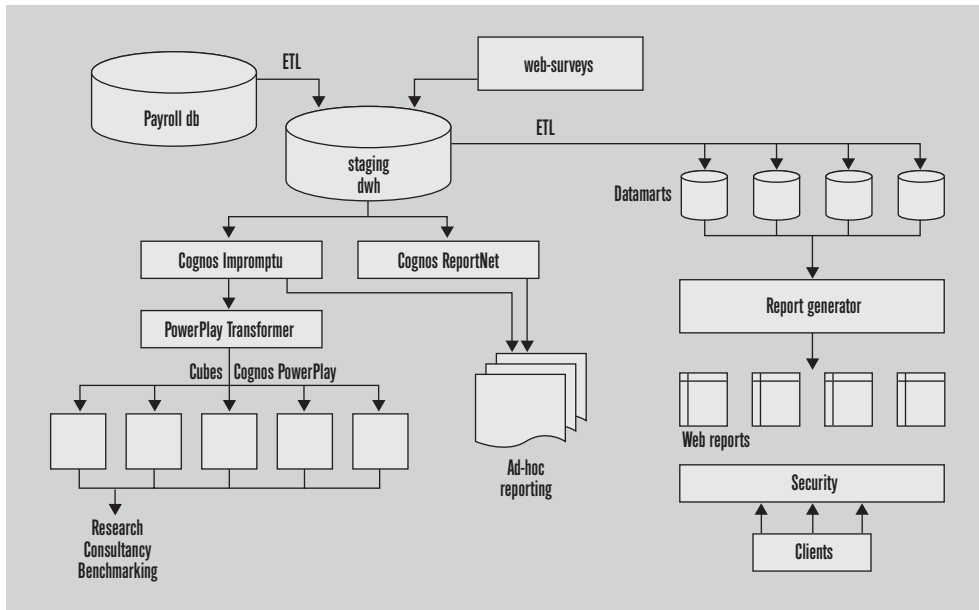
**D**e voorbije drie decennia heeft SD Worx zijn dienstverlening rond salarisadministratie verruimd naar alle activiteiten die met werken in loondienst te maken hebben. Naast salarisverwerking biedt het bedrijf thans ook oplossingen rond personeelsbeheer, juridisch advies, en HR consultancy, en dat zowel voor het MKB als voor grote multinationals. Om al die diensten op ieders maat te kunnen leveren, zette SD Worx midden de jaren negentig twaalf autonome business units op. Dit was de juiste zet, zo bleek, want zij zorgden voor een stevige groeispurt. De toenemende informatisering en de verhoogde concurrentiedruk van zowel grote als kleinere, meer gespecialiseerde spelers, zetten SD WORX er eind 2002 wel toe aan om een reorganisatieproject op te starten, teneinde de twaalf business units te consolideren in drie grote commerciële afdelingen, een voor het MKB, een voor de grote bedrijven, en een derde voor consultancy in de ruimste zin van het woord. Dat alles wordt ondersteund door een kenniscentrum met expertise op het vlak van zowel HR als juridische aangelegenheden.

## Cijfermateriaal gebruiken

“Ons uitgangspunt was dat HR management nog veel te veel gebeurt op basis van een ‘buikgevoel’, wij willen dat hard

maken door het volledig cijfermatig in te vullen”, zegt Johan Maes, bij het HR Kenniscentrum van SD WORX verantwoordelijk voor de dataverzameling. “Wij beschikken immers over een unieke hoeveelheid ruwe data, afkomstig van de salarisadministratie van ons Sociaal Secretariaat. Alleen werden we dan met de opgave geconfronteerd om die massa gegevens te gaan vertalen naar bruikbare inzichten en cijfermateriaal, en dat bleek niet zo eenvoudig te zijn”.

Aanvankelijk probeerde SD WORX zelf Cobol-programma's te schrijven (de hele salarisadministratie loopt immers nog altijd op mainframes), maar dat bleek bijzonder omslachtig te zijn. Want voor elk type data moest een ander extractieprogramma geschreven worden, omdat men de gegevens op verschillende manieren moest kunnen benaderen. “Nu hebben we wel een vrij grote IT-afdeling met 250 mensen, maar dergelijke processen slopen enorm veel tijd en energie op”, legt Maes uit. “Bovendien; om die data te gaan ondervragen moet je met SQL-statements gaan werken, en lang niet iedereen kan met SQL overweg. Omwille van de omvang van de data die je gaat ondervragen, kon je gerust een flinke wandeling maken als de query eenmaal gelanceerd was. Kortom, dit was een manier van werken met weinig performance, en die weinig gebruiksvriendelijk en allesbehalve onderhoudsvriendelijk was”.



Afbeelding 1: De architectuur rondom de Cognos-applicaties.

## Datawarehouse en kubussen

SD WORX besloot het daarom over een andere boeg te gooien en startte eind 2001 een project op onder de codenaam Sesam. Uit een eerste analyse bleek al snel dat het bedrijf hoognodig behoefte had aan een echt datawarehouse. Aangezien SD WORX historisch al erg Microsoft-minded was, werd besloten het datawarehouse met SQL Server op te bouwen. “Maar geen datawarehouse zoals je dat bijvoorbeeld voor CRM zou bouwen, met filtering en voorcalculaties die volledig afgestemd zijn op die CRM”, verduidelijkt Johan Maes. “Wij werken integendeel in twee fasen. We gaan eerst een vrij beperkte primaire data-cleansing doen, zonder grote filtering, de gegevens uit onze grote databank in feite in bulk overladen en er dan pas, naar gelang het thema, een filtering op toepassen die uitmondt in kleine datamarts, precies gefocust op het einddoel – telkens met een iets andere redenering en een iets andere data-cleansing”.

SD WORX ging op zoek naar geschikte software en kwam uiteindelijk bij Cognos terecht. “We hebben ook andere leveranciers bekeken zoals Business Objects en Information Builders, maar het feit dat je in Cognos met PowerPlay vrij gemakkelijk multidimensionele kubussen kon genereren uit het datawarehouse, sprak ons onmiddellijk aan – plus de vaststelling dat een power-user zonder IT-achtergrond toch vlot met de tools kan werken”, zegt Maes. “Zelfs als je geen IT-specialist bent, kan je toch met een minimale kennis zo’n kubus opbouwen. Via ETL gaan we uit de salarisdatabank data extraheren die we dan eventueel nog aanvullen met gegevens uit web-enquêtes die we via WebSurveyor verzamelen. Daaruit worden dan kubussen gedistilleerd, voor grote bedrijven eventueel zelfs op maat”.

## Pull in plaats van push

Volgens Dirk Coppens, data architect bij SD WORX en in zijn vorige functie als consultant bij servicebureau Ferentes nauw betrokken bij de keuze, was er nog een andere reden waarom

Cognos uitverkoren werd. “De moeilijkheid bij het maken van een kubus zit bij SD WORX voor 80 procent in het functionele en voor 20 procent in het technische. Cognos vergemakkelijkt nu precies dat technische gedeelte, zodat wij ons volledig op het moeilijkste deel, het functionele kunnen concentreren”.

Vandaag kan een klant specifieke informatie laten aanleveren door SD WORX, maar het is de bedoeling dat hij op termijn zelf die gegevens uit het systeem kan halen. “Tot op zekere hoogte zelfs voorgekauwd”, vult Johan Maes aan. “Let wel, dit wordt geen maatwerk, maar een product waarmee we een zo breed mogelijk publiek willen aanspreken. Het is nog in volle ontwikkeling, maar het is wel de bedoeling er nog dit jaar mee op de markt te komen. Met behulp van een rapportgenerator zullen we dan via het Web aan onze klanten rapporten aanbieden die ze aan de hand van een password zelf kunnen opvragen”.

## SD Worx

SD Worx is een Belgisch HR dienstenbedrijf dat in 1945 werd opgericht door de Vlaamse werkgeversorganisatie VEV (Vlaams Economisch Verbond). Vanuit aanvankelijk een Sociaal Secretariaat dat zich vooral bezig hield met salarisadministratie, is het bedrijf de afgelopen zestig jaar uitgegroeid tot een leverancier van alle mogelijke diensten op het vlak van human resources. Als sociaal secretariaat is het vandaag marktleider in België. SD Worx telt ruim 1200 werknemers verspreid over 17 kantoren in België en Luxemburg. Sinds begin dit jaar beschikt het ook over een vestiging in Breda, met een eigen website ([www.sdworx.nl](http://www.sdworx.nl)). SD Worx heeft drie divisies: sociaal secretariaat, consultancy, en speciale diensten voor het KMB, die in 2004 goed waren voor een omzet van 104 miljoen euro.

## Maar ook CRM

Tegelijkertijd met het Sesam-project was SD WORX nog op een tweede piste gestart, met een CRM-toepassing. In eerste instantie werd hiervoor in november 2003 ook een datawarehouse ontwikkeld. Vervolgens werd in het voorjaar van 2004 het operationele systeem gekozen; Microsoft CRM. Hier was het opzetten van het datawarehouse heel wat ingewikkelder dan bij de salarisdatabank, omdat in totaal dertien databases bijeengebracht werden, met alle problemen van ontdebbling en opschoning. Luc Vancoillie, CRM-projectleider bij SD WORX, legt uit: "Er waren niet alleen de operationele gegevens die uit het CRM-systeem naar het datawarehouse gestuurd werden, maar ook data uit oude operationele systemen, boekhoudgegevens, informatie die extern aangekocht werd zoals omzet- en winstcijfers van bedrijven, en daar bovenop nog gegevens uit de productie-omgeving van SD WORX. Daardoor is het datawarehouse pas in februari 2005 in productie gegaan".

## Analytisch wordt ReportNet ingezet voor het aanmaken van een dertigtal standaardrapporten

In dat datawarehouse zitten vandaag zo'n 150.000 ondernemingen en 160.000 contactpersonen. Vorig jaar genereerde het systeem al zo'n 10.000 kansen waaruit zo'n 3000 leads voortkwamen. "Zodra het datawarehouse klaar was zijn wij met Cognos aan de slag gegaan", zegt Vancoillie. "Wij hebben daarbij onmiddellijk voor een web-omgeving en ReportNet gekozen. Onze uiteindelijke bedoeling is dat iedereen die in contact komt met klanten, vlot met het operationele CRM-systeem uit de voeten kan. Praktisch betekent het dat momenteel zo'n 600 mensen aan lead-generatie kunnen doen, dat 150 managers hun rapportering via ReportNet kunnen uitvoeren, en dat nog eens 25 andere aan dashboarding kunnen doen. Voeg daar nog eens een 25 PowerPlay-gebruikers aan toe en je hebt een CRM-systeem dat bijzonder intensief gebruikt wordt".

Volgens Vancoillie worden de Cognos-toepassingen daarbij op drie niveaus ingezet: operationeel, analytisch en strategisch. Operationeel, door enerzijds iedereen die toegang heeft tot het operationele systeem een '360 graden kijk' op alle informatie in het datawarehouse te geven, en anderzijds voor het aanmaken van mailinglijsten, zowel op papier als voor e-mail. Analytisch wordt ReportNet ingezet voor het aanmaken van een dertigtal standaardrapporten, en worden kubussen gecreëerd die informatie verzamelen over lead-generatie, sales forecasts, omzetgegevens, en klantensegmentatie. En

voor de strategische rapportering wordt een beroep gedaan op Metric Manager, dat gebruik maakt van kubussen en rapportering aan de hand van een vijftiental KPI's en een vijftendertig metrics op vijf niveaus.

## Change management

In tegenstelling tot de rapporten die het HR Kenniscentrum genereert, zijn de toepassingen die SD WORX rond MS CRM heeft opgebouwd alleen voor intern gebruik bestemd, voor iedereen die klantencontacten heeft. De introductie van het nieuwe CRM-systeem is in elk geval niet onopgemerkt voorbij gegaan, zegt Luc Vancoillie. "Het CRM-project bestond eigenlijk voor 10 procent uit tools en voor 90 procent uit change management. Voor de commerciële mensen was het niet zo'n grote wijziging, zij zijn gewoon veranderd van tool en kregen nu extra-functionaliteiten, vooral op het vlak van rapportering. De andere mensen met klantencontacten hadden het er aanvankelijk moeilijker mee, niet iedereen was erop ingesteld om onmiddellijk alle klanteninformatie die binnenkomt, ook in het systeem in te brengen. Voor hen kwam het er dus op aan een meer commerciële instelling aan te leren, ook al omdat zij nu effectief ook gemeten worden op lead-generatie".

## Strategisch belang

De projectverantwoordelijken bij SD WORX beklemtonen dat zij voor beide projecten op de volle steun van de directie konden rekenen, omdat het echt om strategische projecten ging. Ook over de support die ze van Cognos kregen, zijn ze erg te spreken. Dirk Coppens: "De samenwerking met de consultants van Cognos was uitstekend, het zijn mensen met zeer veel ervaring. Vooral bij het bouwen van onze eerste kubussen is hun advies zeer nuttig gebleken". Zowel het Sesam-project als MS CRM zitten nu in de fase van fine-tuning. "Vroeger haalden we per kwartaal nieuwe data binnen, nu gebeurt dat al maandelijks, met een incrementele load", zegt Johan Maes. "MS CRM, met minder data, heeft een dagelijks laadproces. Voor HR hebben we op dit moment nog niet de behoefte om korter op de bal te spelen, maar niets sluit uit dat het in de toekomst wél het geval kan zijn. Voor een deel hangt dit samen met het opslaan van gegevens door de salarisadministratie waar men ook meer en meer de richting van relationele databases uitgaat. Eén zaak is alvast duidelijk: onze gebruikers zijn bijzonder tevreden over de nieuwe rapporteringsmogelijkheden die ze nu met Cognos gekregen hebben. En vooral: ze kunnen nu zelf rapporten op maat aanmaken, zonder nog een beroep te moeten doen op de IT-afdeling!"

**Frans Godden**  
is freelance journalist.