

Business Intelligence gemeente Delft

Beter, makkelijker, plezieriger

- Kenmerken gemeente Delft
- BI Delft: visie en uitgangspunten
- Scope en BI-organisatie (sensitiviteit, Capaciteit en integratie, Adaptiviteit, Management, beleid en cultuur)
- Resultaten
- Succesfactoren
- Uitdagingen

Kenmerken gemeente Delft

- Clustermodel, 1400 fte, 350 mln., 98.000 inw.
- Zeer uiteenlopende diensten en producten in omgeving die vooral dynamisch en complex is
- Leidraad voor resultaten, werkwijze en ontwikkeling zijn: externe oriëntatie, één-gemeente gedachte, kwaliteit en flexibiliteit
- Ambitie (planning & control, dienstverlening Puza, KCC, internet)

BI gemeente Delft: Visie en uitgangspunten

- Informatie en kennis over omgeving en organisatie bij medewerkers en management kunnen leiden tot succes
- Er is meer nodig: ‘Verlangen naar de zee’
 - Met het doel voor ogen (zingeving)
 - Integratie van omgeving, organisatie, de mens én de techniek (structuur en cultuur)
- Gericht op sturing en resultaten

BI gemeente Delft: Scope en BI-organisatie (1)

- Sensitiviteit:
 - Gebruikerswensen: van infobehoeftte naar mgtnfo.
 - Eenduidige definities mbt data en begrippen
 - Mgtinfo. voor secundaire en primaire processen
 - INK-model, gericht op monitoring en verbetering
 - Sturing met prestatie-indicatoren, normen, targets
 - Alertheid op ontwikkelingen (omgeving, technologie)
 - Bewustzijn, reflectie, instrumenten (o.a. prognoses, control, buitenwereld toelaten)

BI gemeente Delft

Scope en BI-organisatie (2)

- Capaciteit en integratie
 - Managementinformatie per dag actueel
 - BI-systeem: van eigen database naar één database (datawarehouse)
 - Borging kwaliteit mgtnfo.: aandacht voor doelgroep, nut, besturing, standaard- en maatwerkrapportages (elke werkplek, gepersonaliseerd, redelijk open)
 - Voor interne en externe gebruikers
 - Integratie van buiten naar binnen

BI gemeente Delft

Scope en BI-organisatie (3)

- Adaptiviteit
 - Mgtinfo. gericht op analyse, rapportage, gesprek en bijsturing
 - Bedrijfsprocessen aanpassen aan int/ext.wijzigingen
 - Innovatie in producten en processen
 - Klantgericht- en procesgerichtheid: internet/intranet, multichanneling (CRM), frontoffice stuurt backoffice, gedrag, procesmanagement.

BI gemeente Delft

Scope en BI-organisatie (4)

- Management, beleid en cultuur
 - Gericht op strategie (zingeving, koers)
 - Sturing door gemeenschappelijke visie en waarden
 - Leercultuur: spatie, PDCA, kennisdelen, aanspreken, support
 - Sturing op samenhang, samenwerking en resultaat
 - Investeren in Leiderschap
 - GMT voorop, voorbeeldgedrag van leiding

BI gemeente Delft: resultaten

- Prestatie-informatie heeft positief effect op de resultaten/ dienstverlening
 - Beter sturing: mgt.info processen
 - Mgt.info voor manager en medewerker
- Stimulans voor de ontwikkeling van organisatie, team en medewerker (beleids-, uitvoeringsinfo)
 - Mmgt. info maakt gesprek/dialog mogelijk
 - Mgt.info ondersteunt leercultuur

DBI gemeente Delft: KSF'n

- Lusten zijn groter dan de lasten
- Aandacht voor organisatie en medewerker
 - Concreet zicht op activiteiten en resultaten en gesprek over ontwikkeling/verbetering
- Topmanagement voorop
- Groots dromen, klein beginnen
- Houding en gedrag, personeelsbeleid, cultuur (stuurt prioriteiten en financiën/investeringen)

BI gemeente Delft: uitdagingen

- Van klantgericht naar klantsturing
- Beste servicegemeente
- Initiëren/ontwikkelen én afmaken/vasthouden
- Intensivering externe samenwerking
- Toename van E-dienstverlening
- BI-competence center
- Complexiteit en eenvoud (ICT, houding/gedrag)