



CZ VAART WEL BIJ STUURINFORMATIE EN WEERBERICHTEN ONTWIKKELD MET SAS

Uit grote datavolumes worden dagelijks resultaten ten opzichte van operationele doelstellingen centraal gerapporteerd.

Erwin van Dongen, manager systeemontwikkeling & business intelligence

Paul Smeekens, Teamleider BI

Branche

Zorgverzekering

Bedrijf

Met ruim 3.3 miljoen verzekerden is CZ één van de grootste zorgverzekeraars van Nederland. CZ is een dienstverlener op het gebied van gezond leven en gezond blijven. De omzet bedroeg in 2007 ruim 4,3 miljard euro. CZ heeft een sterk sociaal karakter en wil principieel geen winst maken. In de vestigingen in Breda, Den Haag, Goes, Sittard en Tilburg werken ongeveer 3.000 medewerkers.

Uitdaging

Strategische, tactische en operationele gegevens uit meerdere bronsystemen combineren tot waardevolle stuurinformatie. En klantgegevens en prestatieniveaus inzichtelijk maken voor de gehele organisatie.

Oplossing

Een Business Intelligence-oplossing op basis van SAS Enterprise BI Server en SAS Data Integration Server met het SAS Information Delivery Portal als centraal distributiemechanisme.

Resultaat

Een geavanceerd datawarehouse dat grote hoeveelheden (klant)gegevens inzichtelijk maakt en dagelijkse 'weerberichten' publiceert over het prestatieniveau van de bedrijfsonderdelen.

CZ, de derde zorgverzekeraar van Nederland, is ambitieus in zijn streven om de klant te ondersteunen in een bestel dat voortdurend verandert. Als Gids in Zorg helpt CZ verzekerden om zelf de regie over hun gezondheid te voeren. "Kernbegrippen in onze dienstverlening zijn bereikbaarheid, korte doorlooptijden en kwaliteit van informatie. Het inzichtelijk maken van klantgegevens en prestatieniveaus is hier onlosmakelijk mee verbonden."

CZ is steeds een 'early adopter' van SAS-technologie. "In 1996 hebben we een centraal datawarehouse gecreëerd om strategische, tactische en operationele informatie te ontsluiten uit verschillende bronsystemen. Dit is meegegroeid met twee fusies, de invoering van de basisverzekering en veranderende eisen voor het aanleveren van verantwoordingsinformatie. Ook nu weer is CZ sinds 2008 wereldwijd een van de eerste drie gebruikers van SAS 9.2, de laatste release van het Business Analytics Framework", vertelt Erwin van Dongen, manager systeemontwikkeling & business intelligence bij CZ.

Efficiënte analyse- en rapportageprocessen

"Een geavanceerde, centrale Business Intelligence-omgeving is erg waardevol, zeker in een markt waar het premieniveau rond kostendekkend ligt. Dankzij onze efficiënte analyse- en rapportageprocessen weten we veel over onze klanten. Ook kunnen we helder zichtbaar maken hoe de specifieke processen op operationeel niveau presteren. We kunnen problemen bij de bron oplossen, activiteiten beter organiseren en kosten beheersen. Onze bedrijfskosten behoren tot de laagste van de zorgverzekeraars in Nederland. Bij landelijk overleg merken we dat we relatief snel vragen kunnen beantwoorden."

De Business Intelligence-afdeling van CZ telt twaalf medewerkers en fungeert als kenniscentrum dat de management- en bedrijfsinformatievoorziening verzorgt. Teamleider Paul Smeekens: "Onze mensen kunnen goed met SAS overweg en kennen de achterliggende principes. Daardoor kunnen we in principe alles zelf. In de loop der jaren hebben we veel contacten opgebouwd met SAS en andere SAS gebruikers. Hoewel we zelf vooroplopen op SAS-gebied, blijft het leuk en nuttig om van elkaar te leren."



Zinvolle managementinformatie

"De centralisatie van de Business Intelligence-functie gaf aanvankelijk wel weerstand, maar deze is snel omgebogen in enthousiasme. Mensen weten steeds vaker de weg naar de Business Intelligence-afdeling te vinden; ook komen er steeds meer vragen. Doordat SAS Data Integration Server ons in staat stelt om gegevens uit 30 à 40 bronsystemen te ontsluiten, kunnen we een rijke informatiebron benutten en heel veel data combineren tot zinvolle managementinformatie. Managers kunnen exact uitvinden hoe het zit met klanten, producten en marges. Ook kunnen we de toezichthouders probleemloos voorzien van verantwoordingsinformatie van een hoog detailniveau."

“Onze op SAS gebaseerde Business Intelligence-omgeving toont met weerberichten dagelijks de mate waarin CZ de prestatieafspraken realiseert. Regenwolkjes hebben meteen effect. Zo wordt het steeds mooier weer!”

“Dankzij de strategische, tactische en operationele stuurinformatie uit SAS kunnen we problemen bij de bron oplossen, activiteiten beter organiseren en kosten beheersen.”

“Het is belangrijk om informatie beschikbaar te stellen waar mensen echt mee uit de voeten kunnen en waarmee managers bedrijfsprocessen effectief kunnen aansturen.”

Steeds mooier weer

De Business Intelligence-functie valt of staat bij het vermogen om het beleid van de organisatie en de informatiefuncties op elkaar af te stemmen. “Het is belangrijk om informatie beschikbaar te stellen waar mensen echt mee uit de voeten kunnen en waarmee managers bedrijfsprocessen effectief kunnen aansturen. Snelheid, helderheid en transparantie, daar gaat het om”, meent Van Dongen. “We hebben de dagelijkse resultatenmonitoring vertaald naar een weerbericht, compleet met zonnen en wolkjes. Door dit distributiemechanisme via intranet blijven onze mensen betrokken bij de operationele doelstellingen. Ze kunnen dagelijks zien hoe specifiek hun werkzaamheden zich verhouden tot de prestatienormen op gebieden als declaratie- en klachtafhandeling.”

Het weerbericht is rechtstreeks gekoppeld aan de administratie voor verzekeren en nota's. Teamleiders en managers kunnen doorklikken voor meer gedetailleerde stuurinformatie om te zien waar een teruglopend prestatieniveau aan te wijten is. Zo kan alert en direct worden bijgestuurd, ook over locaties en afdelingen heen. “We beloven de klant dat we e-mail binnen een dag beantwoorden, nota's binnen 14 dagen betalen en mutaties binnen 14 dagen afhandelen. Dan moet je wel kunnen meten of we hieraan voldoen. Regenwolkjes hebben meteen effect. Zo wordt het steeds mooier weer!”

Omdat harde cijfers nu eenmaal niet altijd in lijn zijn met de perceptie van de klant, blijft CZ ook met externe onderzoeken de klanttevredenheid meten. Het BI team heeft zich nieuwe uitdagingen gesteld, waaronder het verder vergroten van de inzichtelijkheid van informatie. “We ontwikkelen nu

ook weerberichten en rolgebaseerde dashboards als stuurmechanisme voor meerdere divisies. Ook willen we waarde toevoegen op gebieden als zorginkoop, productontwikkeling en zorgsturing gekoppeld aan kortingen en extra premies. Met onze geïntegreerde BI-oplossing is dit zeker mogelijk.”

Over SAS

SAS is specialist op het gebied van business analytics software en dienstverlening, en de grootste onafhankelijke leverancier in de business intelligence markt. Met innovatieve oplossingen binnen een geïntegreerd raamwerk, helpt SAS klanten op meer dan 45.000 locaties hun prestaties te verbeteren en waarde te creëren door sneller, betere beslissingen te nemen. Ook helpt SAS bij het naleven van wet- en regelgeving, het doen van baanbrekend onderzoek en het ontwikkelen van betere producten. SAS biedt naast branchespecifieke ook generieke oplossingen en is sterk op het gebied van data-integratie, data-opslag en geavanceerde business analytics toepassingen, vanuit een bedrijfsbreed intelligence framework. SAS levert haar klanten al sinds 1976 The Power to Know.

De onderneming groeit continu en is vanaf de oprichting winstgevend. Jaarlijks investeert SAS 26 procent van de omzet in Research & Development; meer dan het dubbele van wat concurrenten investeren. Wereldwijd werken er ruim 11.000 medewerkers bij SAS, in meer dan 50 landen en vanuit 400 SAS kantoren. SAS is sinds 1986 actief in Nederland. Het Nederlandse kantoor is gevestigd in Huizen op landgoed 'Oud-Bussem', waar ruim 120 medewerkers werken. SAS staat bekend als een van de beste

werkgevers en scoort daarom ook al sinds haar oprichting jaarlijks zeer hoog in de verschillende 'Best Company to work for' ranglijsten.

Meer informatie is te vinden op: www.sas.com/nl



THE
POWER
TO KNOW

SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN WWW.SAS.COM/NL/OVERKLANTEN

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 0903