

Afstudeerverslag
*“Inventariseren huidige situatie, Vaststellen
gewenste situatie en Adviseren over de te gebruiken
BI-tooling”*

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		

Voorwoord

Voor u ligt mijn onderzoeksrapport/adviesrapport van de onderzoeksopdracht voor Allianz Nederland. Na het doorlopen van een traject van voorbereiding, onderzoeken en analyseren, is dit onderzoeksrapport/adviesrapport het eindresultaat van mijn project.

Het onderzoek binnen Allianz was een interessant leerproces voor mij, zowel op studieniveau, als persoonlijk. Ik stel het zeer op prijs dat ik zo'n mogelijkheid heb gekregen.

Vanaf deze plaats wil ik dan ook iedereen van Allianz hartelijk bedanken voor zijn of haar medewerking. Het was fijn te merken dat men vanuit Allianz veel betrokkenheid en bereidheid toonde.

Een speciaal woord van dank voor de heren Mark Nefkens, Hans van der Linde en Jacob Boer die nauw betrokken zijn geweest bij de afstudeeropdracht.

Ik wens u veel leesplezier bij het doornemen van dit adviesrapport.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
Deel I "Het Afstudeerbedrijf en beschrijving van de afstudeeropdracht"	
2. Allianz Nederland	5
2.1 Divisie schade.....	5
2.2 Divisie Leven	8
2.3 Allianz Nederland Asset Management(ANAM)	8
3. Afstudeeropdracht	10
3.1 Achtergrond van de opdracht.....	10
3.2 Probleemstelling.....	10
3.2.1 Aanleiding tot de opdracht.....	10
3.2.1 Vraagstelling	10
3.2.3 Doelstelling.....	10
3.3 Uitgangssituatie.....	11
3.4 Op te leveren producten.....	11
4. Aanpak	12
4.1 Verantwoording methode & technieken.....	12
4.2 Planning.....	14
Deel II "Uitvoering van de afstudeeropdracht"	
5. Wat is onderzoek?(BIG 6 tm).....	15
5.1 Inventariseren huidige situatie	15
5.1.1 Probleemanalyse.....	15
5.1.2 Onderzoeksontwerp.....	16
5.1.3 Dataverzameling	17
5.1.4 Data-analyse.....	17
5.1.5 Rapportage	18
5.2 Vaststellen gewenste situatie.....	18
5.2.1 Probleemanalyse.....	18
5.2.2 Onderzoeksontwerp.....	18
5.2.3 Dataverzameling	20
5.2.4 Data-analyse.....	20
5.2.5 Rapportage	20
5.3 BI/Rapportage Tool.....	21
5.3.1 Probleemanalyse.....	21
5.3.2 Onderzoeksontwerp.....	21
5.3.3 Data-analyse.....	22
5.3.4 Rapportage	23
6. DYA raamwerk Business- en Information Architectuur.....	26
7. TOM en Waardeketenmodel	27
8. Adviseren.....	28
9. Behaalde beroepstaken.....	29
9.1 Selecteren methoden, technieken en tools(1.1)	29
9.2 Selecteren van Standaardsoftware(1.3).....	29
9.3 Ontwerp softwarearchitectuur(3.1).....	29
Deel III "Terugblik op het afstuderen"	
10. Evaluatie.....	30
10.1 Productevaluatie	30
10.2 Procesequantificatie.....	30
Bijlage A Onderzoeksrapport	32

Versie	Status	Datum	Auteur	Bijzonderheden
0.1	Concept	15-04-10	Birol	Feedback experts
0.2	Concept	01-06-10	Birol	Grote aanpassingen
0.3	Concept	22-06-10	Birol	Feedback Hans van der Linde
0.4	Concept	30-06-10	Birol	Feedback Jacob Boer
1.0	Definitief	22-09-10	Birol	Feedback experts

1. Inleiding

Ik ben tijdens het afstuderen werkzaam geweest op de afdeling Informatiemanagement Operations Schade. Deze afdeling houdt zich vooral bezig met de voortrajecten van projecten en met architectuur.

Het doel van de afstudeeropdracht is om per divisie inzicht te geven in de gebruikte datawarehouses. Daarnaast moet er een advies uitgebracht worden over de BI-tooling.

Het voor u liggende verslag heeft als doel inzicht te geven in de werkzaamheden, keuzes en afwegingen van mij tijdens het uitvoeren van de afstudeeropdracht. Om tot het eindproduct van de afstudeeropdracht te komen is er gebruik gemaakt van verschillende methodes, één daarvan is "Wat is onderzoek?" van Nel Verhoeven.

Het tweede hoofdstuk "Allianz Nederland" beschrijft de organisatie en de divisie waar de student tijdens de afstudeerperiode werkzaam is geweest.

Het derde hoofdstuk "Afstudeeropdracht" gaat onder andere in op de aanleiding, de probleemstelling, de doelstelling met betrekking tot de afstudeeropdracht

In het vierde hoofdstuk "Aanpak" worden de methodes en technieken beschreven die tijdens het afstuderen worden gebruikt en hoe de planning van de afstudeeropdracht eruit ziet.

Het vijfde hoofdstuk "Methodes" beschrijft de gebruikte methodes tijdens het afstudeerperiode.

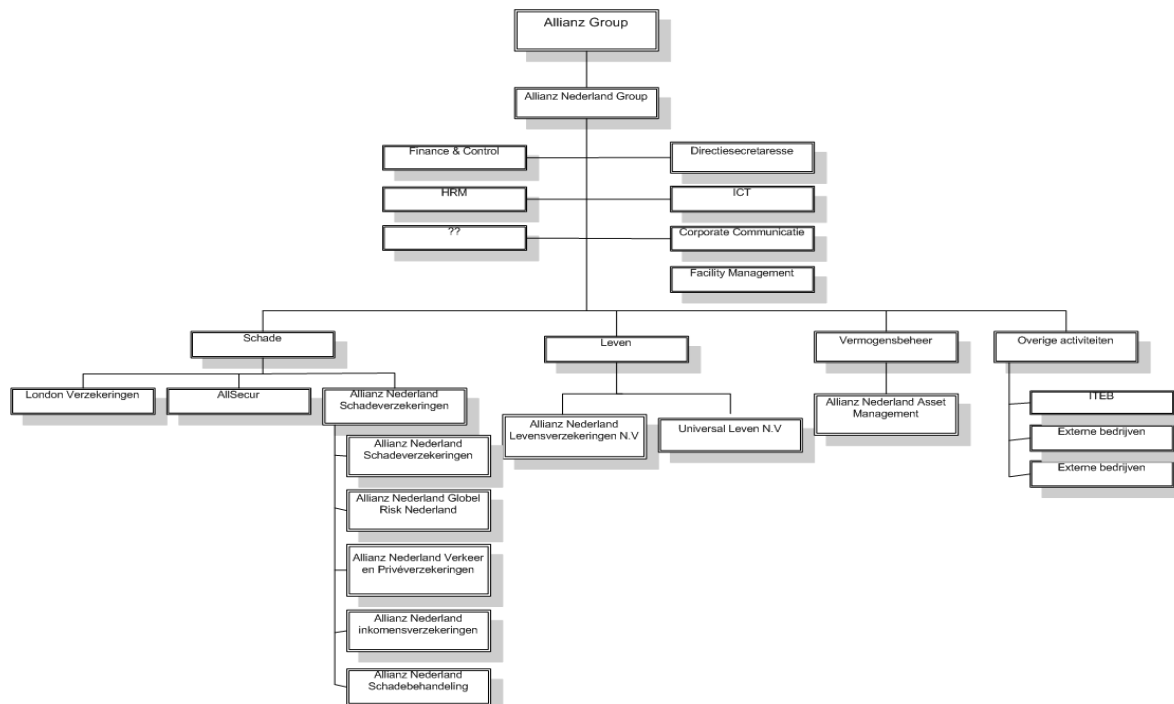
In het zesde hoofdstuk "uitgevoerde beroepstaken" wordt er aangegeven welke beroepstaken behaald zijn.

In het zevende hoofdstuk "Evaluatie" wordt een terugblik gegeven op de afstudeerperiode. In dit hoofdstuk wordt het proces en product geëvalueerd.

Alle schuin gedrukte begrippen zijn terug te vinden in de begrippenlijst zie productverslag bijlage begrippen & afkortingen.

2. Allianz Nederland

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 levenmarkt is Allianz Nederland aanbieder van flexibele oplossingen voor vermogensvorming en risicobescherming. Allianz Nederland heeft ook een vermogensbeheer divisie Allianz Nederland Asset Management (ANAM). Hieronder ziet u een organigram van Allianz Nederland



Figuur 1.1 Organigram (voor duidelijker overzicht zie blz X)

2.1 Divisie schade

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

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

Extra divisies

- London
- AllSecur

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.

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. ANVP richt zich voornamelijk op het verzekeren van collectiviteiten, zowel zakelijk als particulier.

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

Allianz Nederland 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.

Inkomensverzekering biedt maatwerkoplossingen voor het bedrijfsleven op het gebied van arbeidsongeschiktheid, verzuim en re-integratie. Inkomensverzekering biedt verschillende producten. Hieronder volgt een (gecategoriseerd) lijst met het producten die in het assortiment zitten van Inkomensverzekeringen.

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

London

London Verzekering biedt een uitgebreid assortiment van 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.

London verzekering biedt verschillende verzekeringen aan. Hieronder een korte opsomming van de verzekeringen die de klanten kunnen afsluiten bij London:

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

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 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 is bij het Customer Contact Center.

De hoofdzaak bij AllSecur is de klant, het motto is: "Value for money" oftewel een goede service en kwaliteit tegen een aantrekkelijke prijs. De belangrijkste eigenschap van AllSecur is dat klanten rechtstreeks een verzekering kan afsluiten zonder een tussenpersoon in te schakelen.

2.2 Divisie Leven

Er zijn twee divisies te onderscheiden binnen Allianz Nederland Leven:

- Allianz Leven
- Universal Leven

Allianz Leven

Allianz Nederland Levensverzekering N.V. heeft zich gespecialiseerd in het ontwikkelen van flexibele oplossingen voor vermogensvorming en risicobescherming. Een levensverzekering is een verzekering die verband houdt met het leven of de dood van de persoon, of met de verzorging van de uitvaart van de persoon. Er zijn vele manieren om de uitkering te krijgen. De belangrijkste redenen dat mensen een levensverzekering afsluiten zijn:

- Schuldaflossing
- De verzorging van de nabestaanden te garanderen
- Een inkomen voor de oude dag te garanderen
- Te sparen voor toekomstige lasten

Universal Leven

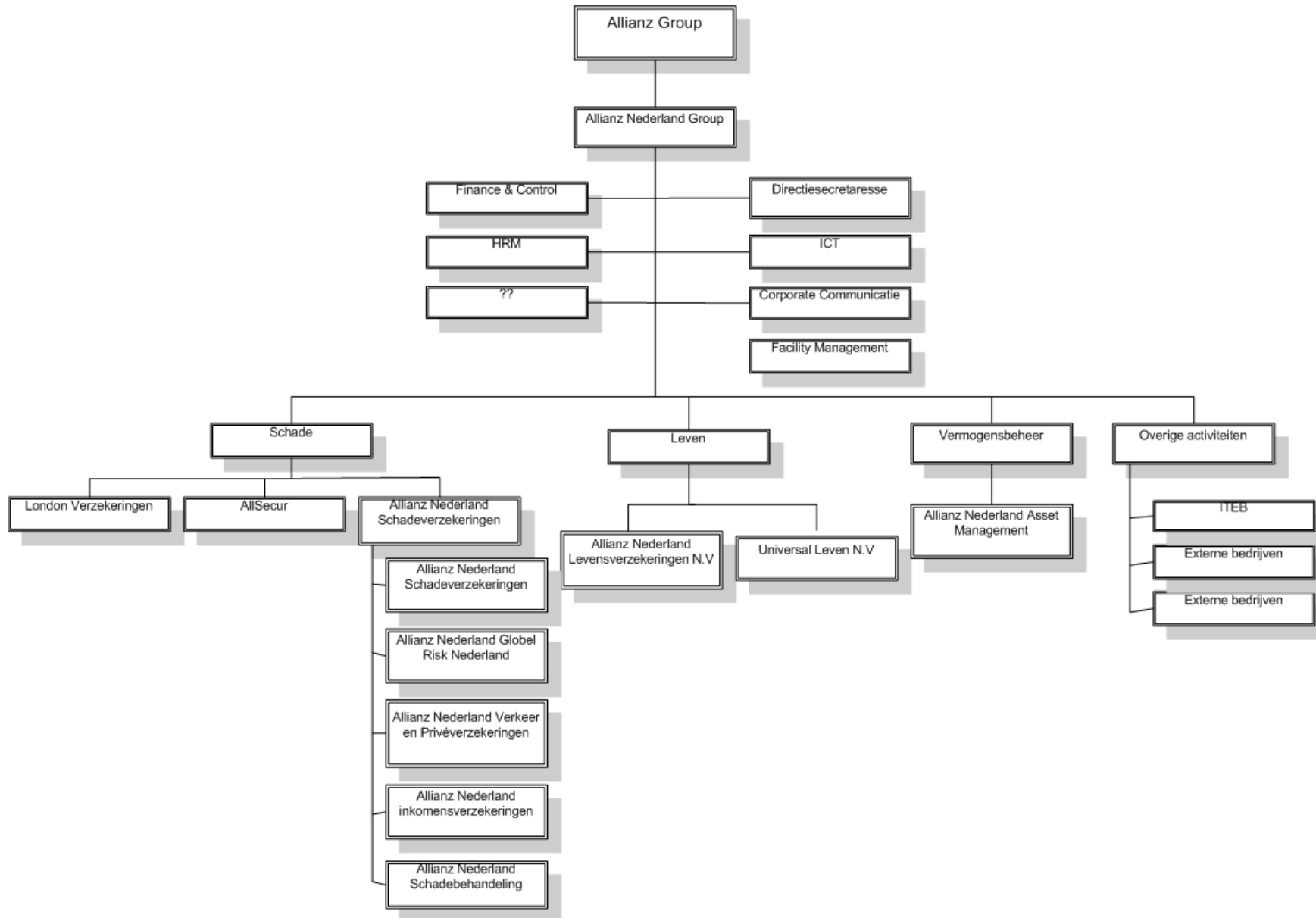
Universal Leven maakt deel uit van de divisie leven van de Allianz Nederland groep. Universal Leven richt zich op de grote, professionele en onafhankelijke tussenpersonenorganisaties. Haar core- producten zijn hypotheek, pensioen, en lijfrenteverzekeringen.

2.3 Allianz Nederland Asset Management (ANAM)

Onder vermogensbeheer (ook aangeduid als investment management of asset management) wordt verstaan het beheer van (vrijwel altijd) grotere vermogens voor derden, door daarin gespecialiseerde organisaties of personen.

Eenzijds worden door vermogensbeheerders beleggingsvormen aangeboden waarin het publiek naar eigen keuze kan deelnemen. Een voorbeeld zijn de beleggingsfondsen zoals die door banken in grote variatie aan het publiek worden aangeboden. Er is een grote keus aan 'beleggingsformules'.

De vermogensbeheeractiviteiten van de Allianz Nederland Groep worden uitgevoerd door Allianz Nederland Asset Management, voorheen Holland Beleggingsgroep. Allianz Nederland Asset Management, waarvan het eerste fonds al in 1959 werd opgericht, heeft zich gespecialiseerd op het gebied van beleggen.



3. Afstudeeropdracht

In dit hoofdstuk wordt de afstudeeropdracht beschreven. Alvorens de daadwerkelijke opdrachtomschrijving te noemen wordt er in de eerste paragrafen eerst achtergrondinformatie gegeven. Lezers die alleen geïnteresseerd zijn in de opdrachtformulering worden verwezen naar paragraaf 3.3.

3.1 Achtergrond van de opdracht

Alle divisies van Allianz Nederland waren tot op heden gescheiden. Elke divisie heeft een eigen IT-Landschap, eigen datawarehouse/database. Om tot één geheel te komen moet er onderzocht worden welke bestaande datawarehouses er zijn. Er zijn vele redenen om naar een “Corporate Datawarehouse” (overkoepelende datawarehouse over alle divisies heen) omgeving te gaan. De belangrijkste redenen staan hieronder:

- Om één klantbeeld te vormen.
- Om makkelijker informatie uit de datawarehouse te halen (één centraal punt, zodat medewerkers niet vier systemen moeten raadplegen om een rapportage uit te draaien)
- Betrouwbare resultaten, traceerbaar maken van de opgeleverde resultaten

3.2 Probleemstelling

Een probleemstelling bestaat uit drie onderdelen: aanleiding, vraagstelling en doelstelling. Hieronder kunt u de uitwerkingen zien van de drie onderdelen.

3.2.1 Aanleiding tot de opdracht

Marktontwikkelingen zorgen ervoor dat de traditionele bedrijfsmiddelen van verzekeraars in hoog tempo achterhaald raken. Om in te spelen op de snelle ontwikkelingen is Allianz Nederland als organisatie aan het kantelen. Deze kanteling brengt ook wijzigingen met zich mee in de IT-Landschap. Allianz Nederland wil van een productmatig werk over gaan naar procesmatig werk. Momenteel is er sprake van een divisie georiënteerd architectuur, dus Allianz bestaat uit verschillende divisies. Om tot een geheel te komen moet er een Corporate oplossing komen. De organisatorische verandering gebeurt met behulp van het Target Operating Model (TOM zie begrippenlijst). Met deze kanteling moet er ook Corporate Datawarehouse komen.

3.2.1 Vraagstelling

Zoals eerder aangegeven heeft Allianz Nederland een divisie georiënteerde architectuur. Elke divisie heeft zijn eigen applicaties en datawarehouses. Momenteel heeft Allianz niet het overzicht om tot een Corporate datawarehouse te komen. Allianz heeft geen inzicht in gebruikte datawarehouses, ze weten niet wat de verwachtingen zijn van de stakeholders. Er moet ook gekozen worden welke BI-tooling (een tool om rapportage uit te draaien) het meest geschikt is. De volgende vragen moeten dan ook beantwoord worden:

- Welke datawarehouses worden er momenteel per divisie gebruikt?
- Welke BI-tooling wordt er momenteel per divisie gebruikt?
- Hoe komt de gewenste situatie eruit te zien?
- Wat zijn de verwachtingen m.b.t het Corporate datawarehouse?
- Wat is de meest geschikte BI-tooling voor Allianz Nederland?

3.2.3 Doelstelling

Mijn opdracht moet input leveren voor de “Taskforce” (interne medewerkers van verschillende branches). Zo kunnen ze beslissingen nemen bij het evolueren naar een corporate datawarehouse. Niet elke divisie maakt gebruik van zelfde datawarehouse of van zelfde BI-tool. Mijn opdracht geeft inzicht per divisie wat voor datawarehouses ze nu hebben en hoe ze deze gebruiken. De verwachtingen van het Corporate datawarehouse en de verwachtingen van het BI-tool worden in kaart gebracht. Er wordt uiteindelijk een advies uitgebracht over de geschikte BI-tooling en een overzicht van het datawarehouses.

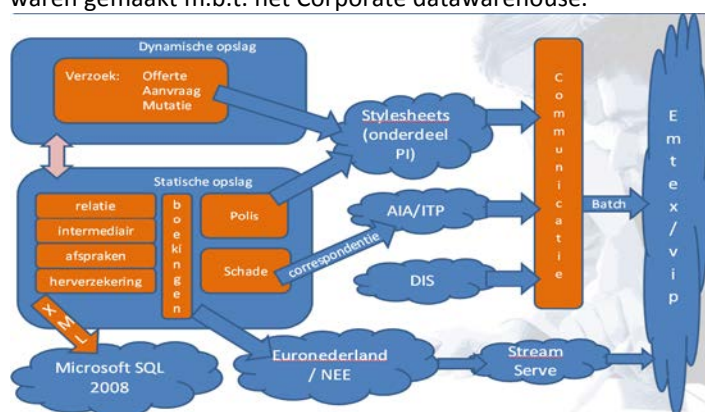
Mijn doelstelling is het verzamelen van de ontbrekende informatie en die vertalen naar een advies t.a.v. tooling.

3.3 Uitgangssituatie

Er komt een corporate datawarehouse, dit heeft grote gevolgen voor de ICT- architectuur binnen Allianz. De huidige architectuur van Allianz is divisie georiënteerd, het is opgesplitst in verschillende divisies en elke divisie heeft zijn eigen applicatie landschap en database/datawarehouse.

Om alle divisies of Allianz onderdelen in één keer naar een corporate oplossing te brengen vergt veel tijd en is fout gevoeliger. Daarom hebben ze besloten om “beetje bij beetje” tot een geheel te komen, hiervoor hebben ze de project “DANS” opgericht. Met deze project willen ze de eerste stap zetten richting de corporate datawarehouse. Er wordt een begin gemaakt met twee divisies: Allianz Nederland Schadeverzekeringen & London.

Een ander project is “PULSE”, dit project wordt gerealiseerd voor de divisie London(London is een divisie van Allianz Nederland Groep). De reden dat dit project van start is gegaan is dat de applicatie landschap van London verouderd is en niet meer voldoet aan de eisen. Een dergelijke aanpassing of een wijziging van de huidige applicatie landschap zou te hoge kosten met zich meebrengen. Daarvoor is gekozen om een totaal nieuwe applicatie landschap in te richten. Het inrichten,ontwerpen en bouwen wordt uitgevoerd door Quinity een software leverancier, dus dit betekend dat het geoutsourced wordt. Met behulp van dit project heb ik veel input gekregen, zo kon ik een presentatie bijwonen. De presentatie ging over de nieuwe applicatie landschap van London. Hier werd verteld dat de applicatie landschap geleverd zou worden met een koppeling naar een datawarehouse van microsoft SQL 2008. Er zijn twee mogelijkheden of de microsoft SQL 2008 blijft en de gegevens worden hier uitgehaald of er komt een rechtstreekse koppeling naar de Corporate datawarehouse. Deze project is tot leven geroepen zonder DANS af te wachten, dit kwam doordat de huidige situatie van London niet meer voldeed aan de eisen. De applicatielandschap van London was sterk verouderd. De afspraken waren gemaakt m.b.t. het Corporate datawarehouse.



3.3 Applicatie landschap London(wordt uitgelegd in mijn onderzoeksrapport paragraaf 3.2.2 Architectuur London.)

3.4 Op te leveren producten

De onderzoeksrapporten worden verdeeld aan de hand van de DYA®(Zie paragraaf 4.1 of zie productverslag paragraaf “uitleg DYA raamwerk”) en het ziet er 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

Technische Architectuur ontbreekt omdat de opdracht anders te groot zou worden.

4. Aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft hoe de afstudeeropdracht uitgevoerd is. Het doel ervan is om overeenstemming te krijgen tussen de te volgen weg naar het gewenste eindresultaat en kennis die opgedaan is tijdens de studie

4.1 Verantwoording methode & technieken

- Wat is onderzoek? Big6tm
- DYA Raamwerk
- TOM en Waardenketenmodel

Wat is onderzoek?

Tijdens het volgen van blok "17" ben ik in aanraking gekomen met onderzoeksmethode van Nel Verhoeven "wat is onderzoek?" (Dit wordt toegelicht in paragraaf 5.1). De reden dat ik voor deze onderzoeksmethode heb gekozen, is dat ze duidelijke faseringen hebben. De fases heb ik een aantal keren moeten doorlopen, dit komt doordat mijn onderzoeksopdracht opgesplitst is in drie onderdelen namelijk: het inventariseren van de huidige situatie, het vaststellen van gewenste situatie en adviseren over de te gebruiken BI-tooling. Een van de belangrijke aspecten is de dataverzamelmethode. Ik heb gekozen voor interview als dataverzamelmethode. In het boek van Nel Verhoeven wordt er gesproken over verschillende soorten interviews. Ik maakte gebruik van een ongestructureerde interview (het wordt ook wel diepte-interview genoemd). Met een ongestructureerde interview hoopte ik dat de geïnterviewde zijn werkproces en de situaties die de geïnterviewde zelf heeft meegemaakt zou beschrijven. Na het interviewen is gebleken dat men niet wist wat ze moesten verwachten van een Corporate datawarehouse. Meeste divisies wilde hier eigenlijk niks mee te maken hebben, de huidige situatie was volgens hen goed. Men wilde ook doorgaan met hun eigen werkwijze, voorbeeld hiervan was een divisie die ad hoc rapportages maakt in Excel, die divisie wilt dit dan ook graag behouden maar de traceerbaarheid (dus de kwaliteit) van data wordt hiermee aangetast. Tijdens de interview is duidelijk naar voren gekomen dat ze hiermee door willen gaan (zie onderzoeksrapport bijlage E gespreksverslagen).

DYA Raamwerk

DYA raamwerk methode is voorgeschreven vanuit Allianz. De architecten maken ook gebruik van dit methode. De indeling van mijn onderzoeksrapport en de vragenlijst die opgesteld is voor de interview zijn gebaseerd op DYA-raamwerk.

De DYA-raamwerk kent drie verschillende onderdelen. Business architectuur, Informatie architectuur en Technische architectuur. Omdat mijn onderzoeksopdracht een te grote omvang heeft moest het afgebakend worden. Ik had besloten om een onderdeel van de DYA-raamwerk te laten vallen. De onderdeel die ik niet ga behandelen is Technische architectuur omdat de andere twee architectuur business en informatie architectuur goed aansluiten bij mijn opleiding. Mijn major opleiding is informatica en daarnaast waren mijn keuze vakken in de richting van bedrijfskundige informatica. Daarom heb ik Technische architectuur laten vervallen.

TOM en Waardenketenmodel

TOM model wordt gebruikt door Allianz om als organisatie te kantelen. Allianz wilt af van een divisie georiënteerd architectuur. Ze willen van productmatig werk overstappen naar een procesmatig werk, dit houdt in dat er verschillende divisies zijn schade, leven en vermogensbeheer dit zijn allemaal producten die worden aangeboden door Allianz. De TOM model geeft onderscheid in 5 verschillende processen, momenteel wordt die 5 processen per divisie uitgevoerd, die 5 processen komen nu centraal te staan. Ik ben van mening dat er verschillen kunnen zijn in de requirements voor de BI-tooling. Als ik per divisie indeling moest maken zou er overeenstemmingen en verschillen zijn in de requirements omdat tenslotte het werkproces niet hetzelfde is. Voorbeeld: twee divisies doen hetzelfde, het verkopen van verzekeringen. Het gaat hier om het proces verkopen dit gedeelte kan overeenstemmingen hebben maar één van de twee divisies handelt zelf schade af en de andere divisie maakt gebruik van een externe afdeling. Hier kan de requirements dus verschillen. Omdat het TOM model met processen werkt en niet met producten is het makkelijker aan te geven welke requirements uit een bepaalde werkproces komt. De verschillen kan zelfs zodanig zijn dat er verschillende tools aangeschaft moet worden om het proces te ondersteunen. Ik had dit ook per divisie kunnen doen maar dan zou de requirements overlappen, en aangezien Allianz aan het kantelen is, zou dit een handiger zijn.

Werkwijze

Bij het inventariseren wordt Allianz Nederland opgesplitst in bestaande divisies. Deze divisies zijn: Schadeverzekeringen, levensverzekering en vermogensbeheer. Er is een aantal vragen (zie probleemstelling & vragenlijst gebaseerd op DYA), dat beantwoord moet worden aan de hand van bestaande documenten, intranet of 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 moet er een advies uitgebracht worden over de te gebruiken tool voor het raadplegen van het corporate datawarehouse.

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

4.2 DYA raamwerk

De methode DYA- raamwerk geeft aan dat niet alle onderdelen of objecten behandeld hoeven te worden. Dit is opdracht afhankelijk. Ik ga DYA raamwerk gebruiken om structuur te geven aan mijn onderzoeksrapport en interviews. Er zullen paar onderdelen deels niet behandeld worden, dat zijn: Technische architectuur, algemene principes, beleidslijnen en modellen. Deze onderdelen vallen deels buiten mijn scope. Het onderwerp van mijn onderzoeksopdracht is "Corporate Datawarehouse" & "Geschikte BI/Rapportage tooling". Sommige onderdelen hebben deels raakvlakken, zo zijn er per onderdeel verschillende onderwerpen die behandeld worden. Alleen niet alle onderwerpen vallen in mijn scope, daarom wordt alleen bepaalde onderwerpen behandeld. De onderwerpen die wel behandeld zijn worden hieronder opgesomd.

Business Architectuur

- Businessdoelen
- Product en diensten
- Processen

Informatie Architectuur

- Gegevens
- Applicatie

Algemene principes

- De organisatie streeft naar een foutloze en betrouwbare uitvoering van dienstverlening
- Er mag geen ongeautoriseerde toegang plaatsvinden tot enige gegevens van de organisatie

Beleidslijnen

- Processtappen zijn traceerbaar
- Gegevens zelf beheren of uitbesteden

Modellen

- Organogram
- Procesmodel
- Gegevensmodel
- Applicatie landschap

Deze onderwerpen worden gebruikt voor: het inventariseren huidige situatie, vaststellen gewenste situatie en Adviseren over het te gebruiken BI/Rapportage tool. Hoe deze onderwerpen zijn toegepast wordt in de volgende hoofdstukken uitgelegd.

4.2 Planning

In het begin was er een globale planning opgemaakt. Naarmate de tijd verstreek kwamen er ook andere activiteiten bij. Een van de activiteiten was vergaderen/interviewen. Ik had in het begin geen inzicht hoeveel vergaderingen/interviews er plaats zouden vinden, dus kon ik geen gedetailleerd planning maken. Ik had ook een planning gemaakt wanneer ik een (tussen)product zou opleveren.

In de paragraaf “Plannen” is er een globale planning gemaakt, dit komt doordat ik afhankelijk was van anderen, het is moeilijk te bepalen of iemand op die datum tijd kan maken voor mij en ik wist niet hoeveel interviews ik nodig zou hebben. Ik heb wel duidelijk aangegeven wanneer ik een product zou opleveren. Er is een duidelijke verschil in het oplever

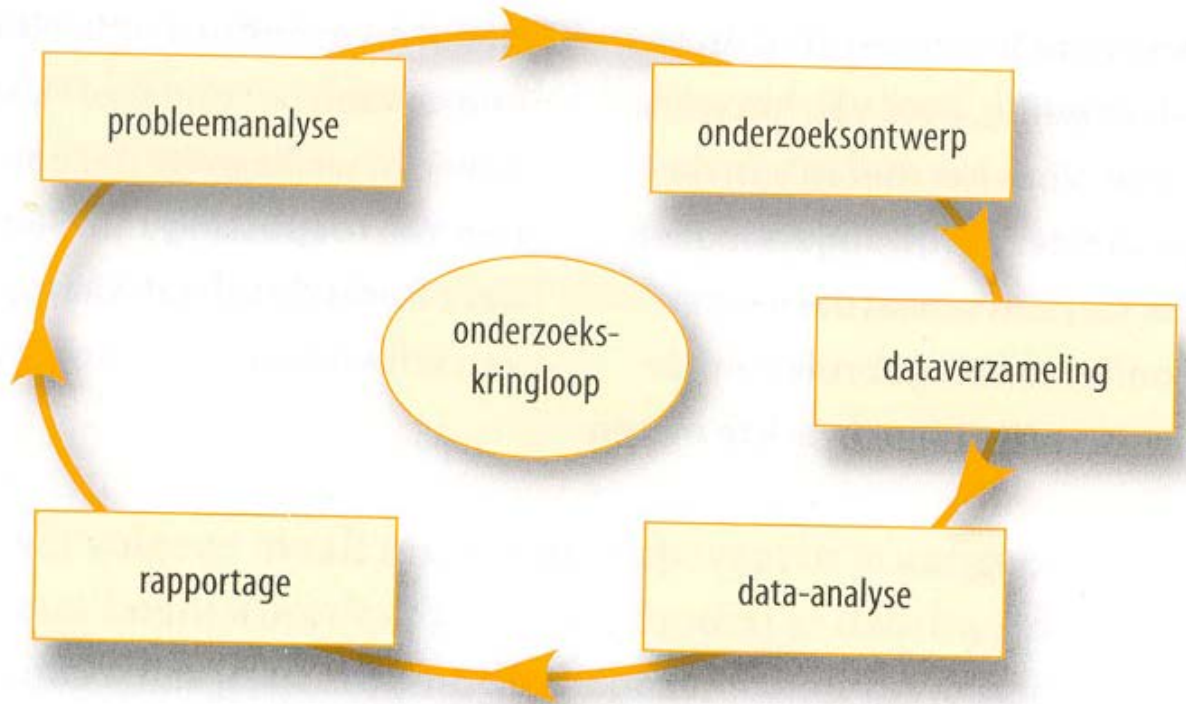
(tussen)Producten	Week
Afstudeerplan	Week 2
Begrippenlijst opstellen	Week 2
Onderzoeksrapport deel 1 Inventariseren huidige situatie	Week 8
Onderzoeksrapport deel 2 Gewenste situatie	Week 13
Onderzoeksrapport deel 3 Adviseren over de tooling	Week 16
POC Onderzoeksrapport	Week 16
Definitieve versie onderzoeksrapport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

Globale planning

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	Einde inventarisatie
5 april	Week 9	Begin nieuwe situatie vast leggen
12 april	Week 10	
19 april	Week 11	
26 april	Week 12	
3 mei	Week 13	Einde vastleggen gewenste situatie
10 mei	Week 14	Onderzoek BI-tooling
17 mei	Week 15	
24 mei	Week 16	
31 mei	Week 17	Afronding

5. Wat is onderzoek?(BIG 6tm)

Er volgt een korte uitleg van de gebruikte methode van Nel Verhoeven “wat is onderzoek” en de toepassing hiervan. Nel Verhoeven heeft een werkcyclus voor praktijkgericht onderzoek (te zien in het onderstaande figuur 1.4 De werkcyclus voor praktijkgericht onderzoek). Gebruik van de cyclus is afhankelijk van de onderzoeksvraag. De cyclus kent 5 fases: probleemanalyse, onderzoeksontwerp, dataverzameling, data analyse en rapportage. Tijdens de afstudeerperiode heb ik een paar fases moeten doorlopen. Hieronder geef ik aan welke fases dit zijn geweest en wat mijn werkzaamheden waren.



Figuur 5.1 De werkcyclus voor praktijkgericht onderzoek

Nel Verhoeven maakt onderscheid tussen twee soorten onderzoek: fundamenteel- en praktijkgericht onderzoek. Daarnaast maakt ze nog onderscheid tussen een kwantitatieve en een kwalitatieve dataverzamelmethode. Mijn onderzoek is een praktijkgericht onderzoek met kwalitatieve dataverzamelmethode.

5.1 Inventariseren huidige situatie

Hieronder worden de werkzaamheden tijdens het inventariseren van de huidige situatie uitgelegd.

5.1.1 Probleemanalyse

Tijdens deze fase wordt er gebruik gemaakt van de zoekmethode Big6tm. Bij het opstellen van het plan van aanpak heb ik deze fase globaal doorlopen. Big6tm kent 6 onderdelen, ik heb alle onderdelen doorlopen.

1. Bepalen van doelstelling en begrenzings
2. Verzamelen van bibliografische gegevens
3. Opstellen van een zoekplan
4. Zoeken van literatuur
5. Bestuderen van gevonden literatuur
6. Zoeken en bestuderen van meest recente literatuur

De hier boven genoemde onderdelen zijn deels terug te vinden in mijn plan van aanpak. Bij de eerste stap heb ik de probleemstelling en doelstelling geformuleerd. Daarnaast is het onderwerp naar voren gekomen en concreet geformuleerd. Er is ook een hoofdstuk ‘afbakening’, hierin wordt duidelijk aangegeven welke

onderdelen buiten het blikveld vallen. Er is een globale planning opgesteld, dit komt doordat de interviews niet vooraf te plannen waren. Er moest ook vastgesteld worden welke methodes en technieken er gebruikt zouden worden, hiervoor heb ik een boek gezocht over adviseren "Adviseren, het geheim van de smid". Daarnaast heb ik informatie kunnen verzamelen uit de voorgaande projecten. Het was mij al snel duidelijk dat ik alle divisies zelf moest gaan benaderen, omdat er vrij weinig informatie beschikbaar was in documenten en intranet. Dit wordt verder behandeld in paragraaf "dataverzameling".

Als eerst heb ik het probleem gedefinieerd. Daarna heb ik een zoekvraag geformuleerd "Wat is de huidige situatie van Allianz?". Vervolgens heb ik gekeken wat mijn kennis was over dit onderwerp en heb ik ook kennis opgedaan door collega's te raadplegen op de afdeling. Ik had duidelijk een scheiding kunnen maken tussen de informatie die ik al had en de informatie die ik nog nodig zou hebben. Met behulp van sleutelwoorden ging ik mijn informatiebronnen inventariseren, dit was mijn zoekstrategie. Die sleutelwoorden waren bijvoorbeeld de afkortingen die gebruikt werden, de benamingen van de projecten werden als sleutelwoord gebruikt. Daarnaast heb ik een aantal representatieve medewerkers geïnterviewd van verschillende afdelingen, hier komen we later op terug. Daarna bepaalde ik waar ik de informatie vandaan kon halen. Dit waren intranet en documentatie van andere projecten. Ik had veel documentatie tot mijn beschikking en lang niet alle documentatie had de informatie die ik nodig had om de vraag te beantwoorden met behulp van sleutelwoorden ben ik sommige documentatie af gegaan daarnaast ging ik kijken of de documentatie nog relevant was, dat het niet verouderd was, documentatie ouder dan 2 jaar werd niet bestudeerd. Het is niet relevant om alle documenten te benoemen. De gevonden informatie bestudeerde ik en keek of er overlappingen waren in de gevonden informatie, dit verhoogde de betrouwbaarheid van de gevonden informatie. De gevonden informatie moest zodanig aangepast worden dat het antwoord gaf op mijn vraag. Natuurlijk is er ook nog een belangrijke aspect die meespeelt, de actualiteit van de documentatie en de gevonden informatie. Dit wordt in de volgende hoofdstukken besproken. Uiteindelijk heb ik gekeken of ik voldoende informatie had verzameld om mijn vraag goed te kunnen beantwoorden. Bij onvoldoende informatie ging ik de stappen herhalen.

5.1.2 Onderzoeksontwerp

Dit onderdeel komt deels voor in het plan van aanpak en deels in het afstudeerplan. In het afstudeerplan heb ik aangegeven met welke methodes ik denk te gaan werken. Tijdens het rit is er een methode erbij gekomen. Zo had ik geen rekening gehouden met een methode over adviseren. Als eerst zocht ik op de internet naar een adviseringsmethode, maar er was teveel methodes hierover. Ik besloot om naar een bibliotheek te gaan en daar een literatuur uit te kiezen, de methode moest een onderscheid maken tussen meningen van de stakeholders en de ervaringen. Uiteindelijk heb ik een methode kunnen vinden en een onderdeel daarvan kunnen toepassen. Deze methode wordt uitgelegd in paragraaf 5.4 adviseren, het geheim van de smid. In mijn plan van aanpak kunt u een planning terug vinden. De gedetailleerde planning heb ik niet gemaakt, dit kwam doordat ik teveel afhankelijk was van mijn stakeholders.

5.1.3 Dataverzameling

Tijdens het eerste deel heb ik veel informatie weten te verzamelen uit verschillende project documenten. Daarnaast heb ik ook medewerkers geïnterviewd. Ik heb gekozen voor een ongestructureerd interview. In het boek van Nel Verhoeven “wat is onderzoek” komt het ook wel voor als diepte-interview met één hoofdvraag of aantal onderwerpen maar de rode draad blijft hetzelfde. Ik heb bewust gekozen voor een diepte-interview omdat de belevingen en de ervaringen van mensen belangrijk zijn. Ik moest erachter komen hoe zij het ervaren. Hierdoor heeft de ervaringen en belevingen van de geïnterviewde meer aandacht gekregen. Mocht ik niet voldoende diepgang hebben, kon ik altijd nog een vervolgvraag stellen. Om geen dubbele interviews te houden heb ik besloten om de vragen met betrekking tot “de gewenste situatie” en “de huidige situatie” samen te voegen in één interview. De belangrijkste reden om dit zo te doen was dat ik misschien te lang moest gaan wachten op een vervolgspraak. Er zijn verschillende divisies geïnterviewd. Hieronder een lijst met geïnterviewden en de bijbehorende functies. Wat mij opviel was dat de informatie die ik van de documentatie had verzameld vrij beperkt was, maar met een interview wordt de totale plaatje uitgelegd. Ook kunnen de vragen die op dat moment in je opkomen direct beantwoord worden. Dankzij de project- documenten kon ik mezelf voorbereiden op de interviews. Zo kon ik vooraf vragen beantwoorden met behulp van de project-documenten(documentatie) en kon deze onderdelen ook weer terug koppelen aan de interview om extra uitleg te krijgen.

Functie	Afdeling/Divisie
General Manager	AllSecur
Medewerker Controlling	Finance & Controlling schade
Staf medewerker	Inkomensverzekering
Directeur	Inkomensverzekering
Senior medewerker acc.registr&contr	Levensverzekering
Projectleider	London
Staf medewerker	Schadebehandeling

5.1.4 Data-analyse

De informatie die ik vond in documentatie koppelde ik altijd terug naar de geïnterviewde. De reden hiervoor was dat sommige documenten niet meer actueel was, of er was onvoldoende informatie verkrijgbaar. Door terug te koppelen naar de geïnterviewde kon ik onvoldoende informatie aanvullen en kijken of de informatie nog recent was, zo verhoogde ik de betrouwbaarheid van de gevonden informatie en voorkwam hiermee toevallige fouten.

Na elk interview maakte ik een gespreksverslag en legde dit ook voor aan de geïnterviewde en vroeg om zijn bevestiging dat wat er stond correct was. Zowel het gespreksverslag als de bevestiging ging met mail verkeer. Door naar een bevestiging te vragen kon ik mezelf verantwoorden tegenover mijn opdrachtgever, hier wordt dan gesproken over argumentatieve betrouwbaarheid. Daarnaast zette ik tijdsdruk zodat ik ze nog een keer zou kunnen aanspreken mocht er geen reactie komen. Ik stuurde een mail naar de geïnterviewde met de mededeling dat ik aan het einde van de week een bevestiging wilde ontvangen, mocht ik de bevestiging aan het einde van de week niet ontvangen dan zou ik de eerst volgende werkdag telefonisch contact opnemen met de geïnterviewde, maar iedereen had een bevestiging gestuurd.

Door naar een bevestiging te vragen voorkwam ik systematische fouten oftewel verhoogde ik hiermee de validiteit. De geïnterviewde is sneller geneigd de antwoorden te geven die hij denkt dat de onderzoeker wil horen. Als dit gebeurt, spreken we over een systematische fout. Doordat ik de antwoorden in een gespreksverslag terug koppelde, had de geïnterviewde een tweede kans om zijn antwoorden terug te lezen (een tweede mogelijkheid om zijn antwoorden te herzien). Doordat de communicatie via mail verkeer ging was de geïnterviewde ook niet onder druk, hiermee verhoogde ik de validiteit. Met behulp van de gespreksverslagen probeerde ik de vragenlijst gebaseerd op het DYA raamwerk in te vullen. Dit was een extra controle om te kijken of ik alle vragen had gesteld en kon beantwoorden.

5.1.5 Rapportage

Het uiteindelijke resultaat is mijn onderzoeksrapport. Hier heb ik van mijn onderzoek een lopend verhaal gemaakt. Alle beweringen zijn onderbouwd met een logische argumentatie en literatuurverwijzing. Het onderzoek is ook controleerbaar/verantwoordbaar omdat ik van iedere geïnterviewde een bevestiging heb gekregen.

De methodes die toegepast zijn tijdens deze deel “inventariseren” zijn DYA raamwerk en Big6tm. Mijn belangrijkste bevindingen waren dat alle divisies compleet eigen IT-landschap hadden. Het leveren van rapportages aan de directieleden was onbetrouwbaar, bij het uitdraaien van ad hoc rapportages wordt er gebruik gemaakt van verschillende tools, er wordt zelfs handmatige handelingen gevoerd waardoor de kans op fouten toeneemt. Er wordt dus op verschillende manieren rapportages uitgedraaid, er zijn geen richtlijnen met betrekking tot rapporteren. De opgeleverde rapportages zijn niet traceerbaar dus de betrouwbaarheid van de rapportages is iets om over te discussiëren. Hiernaast werd er ook ad hoc rapportages uitgedraaid. Deze ad hoc rapportages worden met de hand uitgedraaid. Dit verhoogde de foutpercentage van de ad hoc rapportages.

Mijn opdracht was vrij breed. Er zou een verdiepingsopdracht per divisie kunnen zijn of de security zou een opdracht kunnen zijn.

5.2 Vaststellen gewenste situatie

Hieronder worden de werkzaamheden tijdens het vaststellen van de gewenste situatie uitgelegd.

5.2.1 Probleemanalyse

Tijdens de tweede deel “Vaststellen gewenste situatie” heb ik gebruik gemaakt van de methode big6tm Als eerst begon ik met het formuleren van de zoekvraag, maar ik kwam er al snel achter dat ik een algemene zoekvraag had geformuleerd. Hierdoor was ik genoodzaakt om sub-vragen te formuleren zodat ik niet zou afdwalen van mijn onderwerp.

Zoekvraag

Hoe ziet de gewenste situatie eruit?

Sub-vragen

Welke informatiebehoefte heeft de management?

Welke informatiebehoefte heeft de divisies?

Waarom moet er een Corporate datawarehouse komen?

Wie gaat de Corporate datawarehouse beheren/wordt het uitbesteed aan derden?

Ik had vooraf vrij weinig tot geen informatie over dit onderwerp. Ik wist wel dat er een corporate datawarehouse moest komen maar de reden, hoe, wanneer en door wie was nog onduidelijk. Als eerst begon ik te zoeken in verschillende documenten op het intranet, deze documenten waren project documenten. Ook was er nog een stappenplan die gerealiseerd zou worden in 2012, dit document bevatte veel informatie over de toekomstige situatie van Allianz. Lang niet alle vragen werden beantwoord met dit stappenplan. Daarom heb ik ook nog gekozen voor interview als dataverzamelmethode. Met behulp van interview wilde ik de resterende informatie krijgen van de desbetreffende afdeling/management. Ik wist vooraf dat ik in tijdsnood zou komen dus heb ik de huidige situatie en de toekomstige situatie gecombineerd in één interview. De voorbereiding op de interview was van groot belang, zo analyseerde ik de gevonden informatie en bereidde ik voor op de interview.

5.2.2 Onderzoeksontwerp

Zoals boven aangegeven maak ik gebruik van verschillende documenten deze documenten bestaan uit project documenten en stappenplannen. Tot nu toe zijn er verschillende projecten gerealiseerd sommige van die projectdocumenten waren niet actueel meer, maar de informatie die er in stond was van belang. Doordat de informatie niet actueel is tast dit de betrouwbaarheid van de informatie. Daarnaast gebruikte ik de informatie

om mezelf voor te bereiden op de interview, tijdens de interview koppelde ik deze vragen terug en vroeg of de informatie nog juist was. Er is interview gehouden met verschillende divisies en managers. Hiervoor zijn er verschillende methodes gebruikt, namelijk big6tm, adviseren en DYA raamwerk.

Met behulp van big6tm zijn de vragen opgesteld, maar de onderwerpen worden bepaald door DYA raamwerk. DYA raamwerk kent drie soorten architectuur. Zoals eerder aangegeven, werk ik twee architectuur uit (Business- en informatie architectuur). Er zijn per architectuur onderwerpen die behandeld moeten worden. Zo hoort ETL (Extract, Transform en Load) bij Technische architectuur en wordt dus niet behandeld. Applicatie wordt wel behandeld omdat dit een onderwerp is van informatie architectuur.

	Business Architectuur	Information Architectuur
Huidige situatie	<ul style="list-style-type: none"> • 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? 	<ul style="list-style-type: none"> • 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?
Gewenste situatie	<ul style="list-style-type: none"> • 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 wilt de management beantwoord zien? 	<ul style="list-style-type: none"> • 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?

De uitkomsten zijn verwerkt in mijn onderzoeksrapport.

5.2.3 Dataverzameling

Nel Verhoeven “Wat is onderzoek?” kent verschillende soorten dataverzamelingsmethodes. Mijn dataverzamelingsmethode was interview. Interview is op te splitsen in verschillende soorten, ik heb gebruik gemaakt van een ongestructureerde interview ook wel diepte interview genoemd. De reden dat ik voor een diepte interview koos, was dat de geïnterviewde het woord heeft, hij/zij verteld zo exact mogelijk zijn belevingen en zijn ervaringen. Bij zo’n diepte interview blijft de rode draad hetzelfde alleen is de geïnterviewde vrij om te vertellen, het is dan aan de interviewer om bij te sturen indien nodig of bij onvoldoende diepgang vragen te stellen. Sommige onderdelen zijn belangrijk en vragen meer aandacht dit kan de interviewer hier bepalen en gericht vragen stellen.

Daarnaast heb ik een aantal projectdocumenten doorlopen om informatie te verkrijgen. Ook op de intranet waren er projectdocumenten waaronder een stappenplan 2012, dit document verteld algemeen wat de doelen zijn voor het jaar 2012. Met behulp van sleutel woorden heb ik de voor mij belangrijke informatie uit de document kunnen halen. De sleutelwoorden waren: Corporate, Datawarehouse, realiseren, Visie/Missie, de afkortingen die binnen Allianz worden gebruikt en de project namen.

Na het analyseren van de gevonden informatie ging ik mezelf voorbereiden op de interviews. Ik stelde voor mezelf richtlijnen en een aantal vragen die ik beantwoord moest krijgen deze vragen waren opgesteld aan de hand van de gevonden informatie. Door sommige gevonden informatie terug te koppelen en vragen over te stellen verhoogde ik de juistheid van de gevonden informatie.

5.2.4 Data-analyse

Doordat sommige projectdocumenten niet meer actueel waren, was het moeilijk om te bepalen of de informatie betrouwbaar was. De niet actuele informatie koppelde ik ook terug naar de geïnterviewde in de hoop dat hij/zij hier verdere uitleg kon geven, soms kreeg ik ook nog een bevestiging van dat de informatie klopt onlangs dat de documenten verouderd waren.

Na elke interview werd er een gespreksverslag gemaakt. Deze gespreksverslag werd teruggekoppeld naar de geïnterviewde, er werd een bevestiging gevraagd naar de juistheid van de gespreksverslag. Dit verhoogde de kwaliteit van mijn onderzoek, de informatie die ik tijdens mijn onderzoek heb gekregen is verantwoordbaar.

5.2.5 Rapportage

De methodes die toegepast zijn tijdens het vaststellen van de gewenste situatie zijn: big6tm, DYA raamwerk. Met behulp van de methode big6tm heb ik de vragen kunnen opstellen. De onderwerpen werden bepaald door DYA raamwerk, tevens gaf het DYA raamwerk op een overzichtelijke manier de indeling van de behandelde onderwerpen.

De conclusie die ik trek na het interviewen is dat lang niet alle divisies weten wat ze met een Corporate datawarehouse moeten, men heeft tijdens de interviews verteld dat ze geen problemen hebben met de komst van een corporate datawarehouse zolang ze niet belemmert worden en hun dagelijkse werkzaamheden als nog kunnen verrichten. Het is moeilijk vast te stellen wat de verwachtingen zijn m.b.t de Corporate datawarehouse, dit komt misschien doordat ze niet weten wat ze van een corporate datawarehouse moeten verwachten.

Op hoger niveau (management & Directie) is dit tegenovergesteld. Er zijn problemen gedefinieerd met behulp van een corporate datawarehouse willen ze deze problemen verhelpen(zie onderzoeksrapport “het vaststellen gewenste situatie”).

Een vervolg opdracht zou kunnen zijn hoe we de divisies kunnen informeren zodat ze precies weten wat de bedoeling is van een corporate datawarehouse.

5.3 BI/Rapportage Tool

Hieronder worden de werkzaamheden tijdens het inventariseren van de huidige situatie uitgelegd.

5.3.1 Probleemanalyse

Ik begon met het formuleren van een zoekvraag, momenteel wordt er op alle divisies verschillende soorten BI-tools gebruikt. Dit komt doordat alle divisies onafhankelijk zijn van elkaar. Allianz moet een keuze maken tussen twee BI-tools namelijk IBM Cognos en SAP BO. Deze twee tools zijn marktleiders op het gebied van BI-tools. Mijn zoekvraag is dan ook “Welke BI-tool is het geschiktst voor Allianz?”, dit is een ruime formulering van voor een zoekvraag daarom gebruik ik hier subvragen zodat ik niet afdwaal van mijn onderwerpen. Daarnaast moet ik gebruikers categoriseren dit heeft te maken met de rechten die toegekend worden aan tool gebruikers(voorbeeld user, administrator).

Sub vragen

- Wat zijn de standaard functionaliteiten van de BI-tool?
- Hoe wordt gebruikers gecategoriseerd?
- Welke Requirements worden aan de tool gesteld?
- Welke niet functionele eisen zijn er?
- Hoeveel gaat de BI-tool kosten?

De informatie die ik had was vrij beperkt ik wist alleen van sommige divisies welke BI-tool zij gebruikten. Daarom heb ik tijdens het interview gevraagd welke BI-tool zij gebruikten. Daarnaast kwam het ook voor dat sommige divisies meerdere BI-tools gebruikten. Normaal gesproken wordt tijdens het selecteren van een tool gebruik gemaakt van longlist shortlist, in mijn geval kon ik hier niet gebruik van maken van deze methode omdat er door Allianz twee tools al geselecteerd was, mijn opdracht was om de geschiktste tool eruit te kiezen. Aangezien ik vrij weinig wist over de BI-tools had ik besloten om vast te stellen wat de standaard functionaliteiten van een BI-tool was. Hiervoor heb ik meerdere BI-tools geselecteerd en gekeken naar de overeenkomsten in functionaliteiten. Daarna heb ik IBM Cognos vergeleken met SAP BO. Beide tools hadden zo hun voor en nadelen, dit is te vinden in paragraaf “SAP BO versus IBM Cognos” in het onderzoeksrapport. Mijn volgende stap was het opstellen van de requirements, de requirements zijn opgesteld na aanleiding van de afgenomen interviews. Vervolgens is er gekeken welke tool aan de requirements voldoen. Daarna is bepaald welke niet-functionele eisen er ondersteund wordt door de BI-tools. De kosten voor de BI-tools zijn ook onderzocht.

5.3.2 Onderzoeksontwerp

Tijdens het onderzoek naar de geschiktste BI-tool voor Allianz was er gebruik gemaakt van de volgende methodes: Big6tm, adviseren en DYA raamwerk.

Met Big6tm werd de problemen geanalyseerd en er werd een zoekvraag geformuleerd vervolgens werd er informatie verzameld totdat de zoekvraag beantwoord kon worden.

Het adviseren is een methode met verschillende aspecten. De voor mij belangrijke aspect was bij het verzamelen van materiaal. De geïnterviewde beschrijft zo levendig en exact mogelijk zelf meegemaakte situaties. Daarnaast wordt de werkproces concreet geformuleerd. Wat minder interessant is zijn de meningen van de geïnterviewden. Deze motieven en oordelen kunnen wisselen in de tijd en in relatie tot persoon.

5.3.3 Data-analyse

Er werd ook gebruik gemaakt van andere onderzoeken, die werden geanalyseerd en de nodige informatie eruit gehaald. Zo zijn er verschillende onderzoeken geweest naar de beste BI-tooling. Gartner en Forrester zijn twee bekende namen op het gebied van onderzoek naar tools, ze onderzoeken elk jaar naar de beste BI-tool (Ze hebben ook andere onderzoeken verricht maar dat is niet relevant voor mijn onderzoekopdracht). In 2009 waren er nog verschillen in de twee onderzoeken Gartner bekroonde SAS als beste BI-tool terwijl Forrester voor IBM Cognos koos. Maar in 2010 waren ze er over eens dat IBM Cognos de beste tool was. Dit werd uitgedrukt met cijfers.

De requirements was opgesteld na aanleiding van de gesprekken tijdens de interviews. De requirements zien er als volgt uit. Om dubbele requirements eruit te halen heb ik de ze gefilterd. Hieronder vindt u een opsomming van de requirements.

1. In een analyse (OLAP) omgeving moet de eindgebruiker zelf de dimensies / indeling en meetwaarden kunnen selecteren.
2. Een should have zou zijn 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 mogelijkheid om groepen te maken van de users, dan kan er aan die groep bepaalde rechten gegeven worden.

De opgesomde requirements worden ondersteund door beide tools. Naast de requirements is er ook gekeken naar de niet-functionele eisen. De niet-functionele eisen zijn voortgekomen uit een document die opgesteld was door Allianz. Daaruit had ik voor mij belangrijke niet-functionele eisen geselecteerd en overgenomen. Als laatst had ik gekeken naar de kosten voor de BI-tool.

Ik had in het begin over gebruikerscategorieën, om bepaalde rechten toe te kennen heb ik deze categorisch nodig. Na meerdere sites af te gaan werd mij duidelijk dat ik zelf gebruikerscategorie moest definiëren. De gebruikerscategorie en de definitie is hieronder in de tabel zichtbaar.

Begrip	Definitie
Viewer	Personen alleen met leesrechten, hier kunnen ze ook gebruik maken van vooraf gedefinieerde(Standaard)queries.
User	Het samenstellen 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).

Sommige termen komen bekend voor zoals user, administrator. Daarnaast zijn twee andere termen erbij gekomen. Superuser was een term die vaak terug kwam op de werkvloer van Allianz. De term viewer is bedacht door mij. Alle definities zijn gebaseerd op de afgenomen interviews. Tijdens de interviews kwam naar voren wat voor rechten bepaalde personeel hadden. Zo kon ik bepalen in welke gebruikerscategorie zij thuis behoren.

De gevonden onderzoeksrapporten van Gartner en Forrester waren cijfermatige onderzoeken. Deze informatie heb ik in mijn onderzoeksrapport veranderd naar matig, onvoldoende, voldoende en goed.

Er was een vergelijking gemaakt van beide BI-tools. Er werd gekeken naar de voor- en nadelen van beide BI-tools. De voordelen zijn makkelijk te vinden, maar de nadelen worden niet benoemt in de white-papers. Om toch achter de nadelen te kunnen komen heb ik verschillende blogs geraadpleegd. Niet alle nadelen die in de blogs staan zijn opgenomen. Er is gekeken of meerdere mensen hinderen ondervonden van dezelfde nadelen. Zo waren de nadelen niet persoonsafhankelijk, meerderen hadden last van dezelfde nadelen. De voor- en nadelen zijn te vinden in mijn onderzoeksrapport paragraaf 7.1 IBM Cognos vs SAP BO.

Na het onderzoeken of een BI-tool aan de requirements voldoet kon ik de conclusie trekken dat de opgestelde requirements vrij algemeen waren en dat beide BI-tools aan de requirements voldeed. De doorslaggevende vergelijking was tijdens het vergelijken van de niet-functionele eisen en de kosten. IBM Cognos scoorde op sommige punten toch iets hoger dan SAP BO. Dit komt mede door het feit dat IBM Cognos zijn technologie veranderd had. Doordat de technologie vrij nieuw was moest het onderhoud worden dit leidde tot extra vernieuwingen bij IBM Cognos. Kortom SAP BO werkt met een oude technologie dus is minder fout gevoeliger en het onderhoud is minder mocht je problemen hebben dan word dat niet direct opgelost. IBM Cognos werkt met een nieuwe technologie dit maakt het extra interessant om nieuwe functionaliteiten te ontwikkelen, dit maakt het foutgevoeliger. Maar als er problemen zijn wordt dit vrij snel opgelost. Dankzij de nieuwe technologie is het een toekomst gerichte tool.

5.3.4 Rapportage

Om gebruikers te categoriseren is de terminologie van Allianz gebruikt(bv. superuser) de definitie van de termen komen voort uit de interviews die genomen zijn met verschillende divisies.

Beide tools hadden zo voor als nadelen. Hieruit was dus niet op te maken welke tool de betere was, de nadelen zijn uit de blogs gehaald en keek of er meer mensen dezelfde hinderen ondervinden. De doorslaggevende vergelijking was op het gebied van niet-functionele eisen en kosten. Hieruit bleek dat Cognos een geschikter tools was voor Allianz.

Dit zou betekenen dat Allianz van alle rapportage tools afscheid moet gaan nemen en één centraal BI-tool moet gaan gebruiken, namelijk IBM Congos. Dit zou op een lange termijn kostenbesparend zijn, zo kan er ook optimaal gebruik worden gemaakt van de BI-tool. In de huidige vorm worden de BI-tools niet optimaal gebruikt zo wordt SAS alleen gebruikt voor ETL(Extract, Transform en Load).

Er kan een vervolg onderzoek gestart worden naar de futuristische functies van IBM Cognos en wat dit voor Allianz zou kunnen betekenen.

Als eerst is er gekeken of de tools voldoen aan de opgestelde requirements. 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

Tot mijn verbazing waren alle requirements vrij algemeen en beide tools voldoen aan de opgestelde requirements.

Om tot een uitspraak te komen werd er niet- functionele eisen opgesteld. 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 systeem 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	Changeability	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 over het algemeen hoger op sommige onderdelen dan SAP BO. Ook de kosten en de kortingsregeling tussen Allianz en IBM Cognos is aantrekkelijker dan SAP BO, daarom vind ik dat IBM Cognos geschiktere tool is voor Allianz, IBM Cognos is vrij jong tool die veel futuristische functies belooft.

6. DYA raamwerk Business- en Information Architectuur

De indeling van het onderzoeksrapport is gebaseerd op de DYA®methode, zo kunt u gelijk in de inhoudsopgave zien dat er sprake is van een Line of business/divisie georiënteerd architectuur. De horizontale as van het DYA raamwerk geeft de verschillende objecten van architectuur weer. U kunt de benamingen terug vinden in het onderzoeksrapport. De algemene vragen die opgesteld zijn, zijn in een matrix-diagram verwerkt van het DYA-raamwerk(zie 6.1.1 matrix-diagram DYA). Aan de hand van de informatie verkregen van de site van Sogeti (een bedrijf die gespecialiseerd is in het methode DYA) heb ik een vragenlijst kunnen opstellen. Op de site was alle onderdelen beschreven zo kon ik rekening houden met de onderwerpen en mijn vragen gericht opstellen. Na het opstellen van de vragen heb ik de vragen ingedeeld in een matrix- diagram van DYA raamwerk. Zo kon ik zien of ik voldoende vragen had bij de objecten van DYA raamwerk(Business- Information Architectuur). Zoals u ook kunt zien is de vragenlijst van DYA raamwerk opgesplitst in twee onderdelen namelijk huidige situatie en gewenste situatie. Dit komt doordat mijn opdracht ook opgesplitst is in “inventariseren van huidige situatie” en “Vaststellen gewenste situatie”.

Vragen lijst gebaseerd op DYA®

	Business Architectuur	Information Architectuur
Huidige situatie	<ul style="list-style-type: none"> • 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? 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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?

6.1.1 Matrix diagram DYA

De vragenlijst gebaseerd op DYA diende ook als een controle, want na het interview stelde ik een gespreksverslag op en pakte de vragenlijst erbij zo probeerde ik de vragen te beantwoorden. Zo kon ik zien of ik alle vragen had behandeld tijdens het interview(extra controle om te kijken of ik geen vragen had overgeslagen).

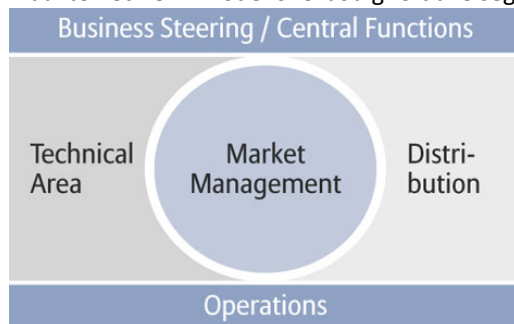
7. TOM en Waardeketenmodel

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 zoals:

- Welke functies er moeten worden gedeeld
- Hoe functies moeten worden geconfigureerd naar grootte en budget
- Waar en door wie activiteiten moeten worden uitgevoerd.

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

Mijn doel met de TOM model was om de requirements op te splitsen in de onderdelen van de TOM model. Ik dacht dat de requirements zou verschillen per onderdeel. Tenslotte is het proces niet hetzelfde. De requirements die opgegeven worden door operations zou kunnen verschillen met de requirements van distribution. Zo kan tool A geschikter zijn voor operations dan voor distribution, maar uiteindelijk ben ik erachter gekomen dat de gestelde requirements overeenkomen en dit maakt de TOM-model overbodig. Dit maakte het TOM-model overbodig. Uit alle segmenten van het TOM model heb ik mensen gesproken.

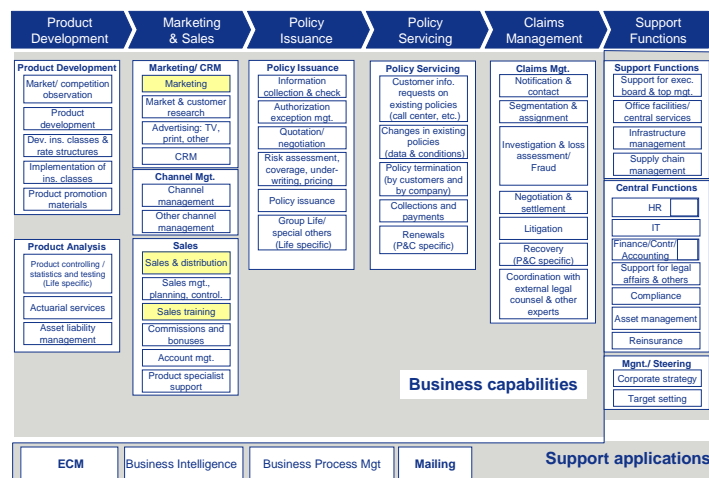


5.3.1 TOM- Model

Bron: Allianz Intranet

Het waardeketenmodel geeft inzicht in alle businessprocessen van Allianz. Elke businessproces is anders, ik ging ervan uit dat er enorme verschillen zouden zijn in de requirements. Met behulp van het waardeketenmodel zou ik kunnen aangeven welke requirement bij een bepaald businessproces hoort, maar ook dit is overbodig geweest.

Waardeketenmodel



5.3.2 Waardenketenmodel

Bron: Diverse input Allianz

8. Adviseren

Adviseren, het geheim van de smid is geschreven door Adriaan Bekman. Het deel dat interessant voor mij was, is hoofdstuk 2.4.4 Verzamelen van materiaal/research. Tijdens het verzamelen van materiaal zijn twee vragen behulpzaam.

- Het vragen naar anekdotes.
Tijdens de vraag naar anekdotes beschrijft de geïnterviewde zo levendig en exact mogelijk zelf meegemaakte situaties die te maken hebben met het te onderzoeken vraagstuk.
- Het vragen naar het concrete werkproces.
De betrokkene beschrijft werkhandelingen uit zijn eigen werkproces die te maken hebben met het vraagstuk.

Veel minder interessant is het vragen aan mensen over “wat zij ervan vinden”. Natuurlijk is het goed om motieven en oordelen te horen over het vraagstuk en wat daarbij speelt. Deze motieven en oordelen kunnen wisselen in de tijd en in relatie tot personen die bij het vraagstuk betrokken zijn, dit maakt het extra lastig. Daarvoor zijn mijn vragen niet gericht naar de meningen van de medewerkers, maar meer naar de ervaringen/handelingen die ze hadden.

Tijdens het selecteren van een methode over adviseren kwam ik veel methodes tegen op de internet, om hieruit te selecteren was bijna onmogelijk. Daarom heb ik besloten om de literatuur te raadplegen van de bibliotheek. Als eerst zocht ik alle boeken over de methode adviseren, vervolgens vroeg ik aan de bibliothecaris welke boeken over adviseren het meest uitgeleend worden. Daaruit kwam twee methodes naar voren, en één van die boeken maakte onderscheid tussen anekdotes en meningen. Dit sluit goed bij mijn interviews, daarom had ik voor deze methode gekozen.

Mocht ik ruimere tijd hebben gehad dan zou ik mijn selectiecriteria uitbreiden, had een methode kunnen kiezen die ik had gevonden op de internet.

9. Behaalde beroepstaken

In dit hoofdstuk ga ik het behaalde beroepstaken terug koppelen naar de opgeleverde producten. Zo probeer ik aan te geven op welke wijze ik de beroepstaken heb behaald.

9.1 Selecteren methoden, technieken en tools(1.1)

In het begin had ik een aantal methodes en technieken geselecteerd. De methodes die ik heb gebruikt worden in hoofdstuk 5 in grote lijnen toegelicht. Welke werkzaamheden ik allemaal heb uitgevoerd wordt hier ook toegelicht. Zie 6.2 selecteren van standaardsoftware.

9.2 Selecteren van Standaardsoftware(1.3)

Voor het selecteren van standaardsoftware is er gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodes. Dit wordt in hoofdstuk 5 in grote lijnen toegelicht.

Ondanks dat er twee tools voorgeschreven was vanuit Allianz(IBM Cognos en SAP BO), heb ik onbewust een long- shortlist techniek gebruikt. Hier kwam ik zelf ook achteraf achter. Ik had niet een lijst gemaakt met beschikbare tools, ik had eerder een vergelijking gemaakt tijdens het onderzoeken. Zo zag ik bijvoorbeeld dat er verschillende tools voorkomen, onder anderen: SAS, Microsoft, etc. Door de vergelijking probeerde ik de standaard functionaliteiten te achterhalen. Zo is gebleken dat data mining één van die functionaliteiten is en deze functionaliteit wordt niet door elke BI-tool ondersteund. Zo valt al een groot deel van de BI-tools af.

Om tijd te winnen ging ik de twee tools die voorgeschreven is vanuit Allianz vergelijken, in de hoop dat er met de vergelijking een beter tool te kiezen was. Dit was niet het geval: beide tools hadden zo zijn voordelen en nadelen. In de tussentijd komt de requirements m.b.t. de BI-tooling tijdens de interviews boven water. Na het filteren(ontdubbelen) van de requirements had ik gekeken of de BI-tools de opgestelde requirements ondersteunen. Al snel werd mij duidelijk dat de requirements die opgesteld waren, vrij algemene requirements waren en dat beide BI-tools de requirements ondersteunen. Er zijn verschillende stakeholders geweest die input gaven bij het opstellen van de requirements(zie 5.1.3 dataverzameling).

9.3 Ontwerp softwarearchitectuur(3.1)

Dit is op een hoog niveau gebeurd. Tijdens de eerste twee delen van mijn productverslag is architectuur naar voren gekomen(Zie productverslag).

Ik begon met het verzamelen van informatie over de te gebruiken methode: DYA raamwerk. Op de site van Sogeti(Biedt DYA raamwerk methode) staat precies aangegeven welke onderwerpen je moet behandelen en in welk object ze thuis horen(dus de drie architectuurvlakken Business, Informatie en Technische Architectuur). Aan de hand van deze informatie kon ik gerichte vragen opstellen. Na het opstellen van de vragen heb ik alle vragen in een matrix-diagram geplaatst met een splitsing van de huidige situatie en de gewenste situatie(zie 5.2 DYA raamwerk Business- en Informatie Architectuur). Zo kon ik zien of ik voldoende vragen had staan bij elk architectuuronderdeel(Technische Architectuur is afgebakend) en indien nodig aanvullen. Vervolgens ging ik m.b.v. de vragenlijst van DYA de stakeholders interviewen. Het interview is een diepte-interview geweest, hiermee bedoel ik dat de geïnterviewde zijn ervaring verteld, en dat ik vrij ben om in te spelen op vragen en om door te vragen. Aan het einde van elke interview maakte ik een gespreksverslag en koppelde dit terug aan de stakeholder en vroeg om een bevestiging dat wat ik schreef correct was, dit ging via mail. Hiermee verhoogde ik de validiteit van mijn onderzoek. In het boek van Nel Verhoeven "Wat is onderzoek" wordt er gesproken over een systematische fout. Dit houdt in dat de geïnterviewde verkeerde informatie geeft. Ik had de gewenste situatie en de huidige situatie gecombineerd in één interview, dit kwam doordat ik anders te lang moest wachten op een vervolg afspraak.

Aan het einde pakte ik de vragenlijst gebaseerd op DYA en probeerde alle vragen te beantwoorden m.b.v. het gespreksverslag. Dit was een extra controle om te kijken of ik sommige vragen niet over het hoofd had gezien.

Alle informatie heb ik in mijn productverslag verwerkt en probeerde ter verduidelijking een schets(plaatje) te maken(zie productverslag).

10. Evaluatie

In dit hoofdstuk evalueer ik de 17 weken durende afstudeerperiode. Met name kijk ik terug op de leermomenten, leereffecten, opgedane kennis en vaardigheden.

10.1 Productevaluatie

Het productverslag geeft beeld van de huidige situatie en een schets van de gewenste situatie, er wordt ook een advies gegeven over de te gebruiken BI-tooling. Dit document dient als input voor de zogenoemde "Taskforce". Tijdens het nemen van beslissingen m.b.t. het corporate datawarehouse kan "Taskforce" dit document raadplegen. Hierin wordt de meeste vragen (zie vragenlijst DYA) beantwoord m.b.t. de huidige situatie en de gewenste situatie. Door omstandigheden zijn twee divisies niet behandeld Allianz Nederland Verkeer- en Privéverzekeringen (ANVP) en Allianz Nederland Asset Management (ANAM). Met deze twee divisies zijn er geen interviews gehouden. Dit komt doordat er geen afspraak geregeld kon worden binnen de afstudeerperiode. De afspraak die stond met ANAM is gedwongen verzet omdat ik ziek was. De andere divisies heb ik wel in kaart gebracht.

10.2 Procesevaluatie

Als eerste moet ik bekennen dat het een grote onderzoeksopdracht was. Ik had te maken met verschillende stakeholders. Dit maakte het extra lastig om informatie te verzamelen, maar uiteindelijk ben ik erin geslaagd om een productverslag op te leveren. Het is voor mij lastig geweest om rekening te houden met alle externe risicofactoren. Zo had ik geen rekening gehouden met ziektes, ik was zelf 1 week ziek. Dit beïnvloedt je planning behoorlijk omdat ik ook in die periode dat ik ziek was een afspraak had staan die verzet moest worden. Waar ik wel rekening mee hield was dat de stakeholders niet altijd een afspraak zouden kunnen maken vanwege hun drukke schema. Daarvoor besloot ik ook te wijken van de planning oftewel ik ging vooruit werken. Tijdens het interviewen begon ik al met het vergelijken van de twee BI-tools. Bij het interviewen had ik ook besloten om de huidige situatie en gewenste situatie te combineren. De reden hiervoor was dat ik anders te lang zou moeten wachten op een vervolg afspraak. Het nadeel was dat het onoverzichtelijk zou kunnen worden tijdens het interview. Helaas heb ik dit ook mogen meemaken, in vervolg interviews had ik richtlijnen opgesteld voor mezelf zodat ik niet van de hak op de tak zou springen tijdens een interview. Dit werkte prima, ik kon zelf gelijk een schets maken tijdens het interview: dit is waar we nu staan en hier willen we naar toe. Ik zag duidelijk wat er veranderd moest worden om naar de gewenste situatie over te gaan. Dit heb ik ook geprobeerd te verwoorden in mijn productverslag. Tijdens het interview was het moeilijk voor mij om de ervaringen/belevens en de meningen van de geïnterviewde te scheiden.

Naast de vooraf vastgestelde risico's kwam ik ook tijdens de afstudeerperiode andere risico's tegen.

- **Communicatie**
De communicatie met de opdrachtgevers was niet altijd zo helder als het zou moeten zijn. Ik was een paar keer naar school geweest en afwezig geweest zonder dit door te geven.
 - Duidelijke afspraken gemaakt, altijd contact opnemen met de opdrachtgever per mail of per telefoon.
- **Ziekte**
Een aantal keren was ik ziek, dit had negatieve invloed op afspraken.
 - Eén keer is het voorgekomen dat ik door ziekte een afspraak moest verzetten. Helaas kon ik geen vervolg afspraak maken, omdat een vervolg afspraak buiten de afstudeerperiode zou vallen.
- **Inplannen van interviews/vergaderingen**
Het liep niet altijd zo soepel met het inplannen van interviews, soms werd het interview verplaatst omdat de geïnterviewde ziek was of andere vergaderingen had.
 - Gelukkig kon ik een vervolg afspraak inplannen, maar soms kon het inplannen van een vervolg afspraak wel oplopen tot drie weken. Hierdoor moest ik ook improviseren en heb dus vooruitgewerkt op de planning (onderzoek naar BI-tooling zou aan het einde aan orde komen, maar ik begon gedeeltelijk hiermee).
- **Laksheid/Down periode**
Er was een down periode, ik zag het niet meer zitten. Alles kwam op dezelfde moment

privéomstandigheden en het uitstel voor afstuderen. Dit bracht ook laksheid met zich mee, ik had nergens zin in.

- De opdrachtgever en bedrijfsmentor hadden nog vertrouwen in mij, toen ik dit zag kreeg ik weer zelfvertrouwen. Dit was ook een oppeper geweest voor mij.

Tijdens het doorlopen van het proces heb ik een logboek bijgehouden. Dit activiteitenlogboek was vrij algemeen beschreef alleen de activiteiten die ik had uitgevoerd. Achteraf zou deze eigenlijk meer waarde geven als het gedetailleerder was uitgewerkt.

De fasering van Nel Verhoeven beviel me wel, de stappen die gevolgd moest worden tijdens de fases heb ik kunnen uitvoeren zonder ervan uit te wijken. Omdat het een cyclus is heb ik de fases meerdere keren doorlopen. Zo bleek dat de bron(informatie uit voorgaande projecten) beperkte informatie gaf, dus moest ik opnieuw zoeken naar andere bronnen. Ik zou in een andere onderzoeksopdracht ook gebruik maken van de methode van Nel Verhoeven, alleen ik zou dit combineren met een andere methodiek. Na een discussie tussen mij en een student aan de Erasmus universiteit psychologie ben ik erachter gekomen dat er meerdere aspecten zijn die invloed hebben op de validiteit van je onderzoek. Deze aspecten worden niet duidelijk behandeld in het boek van Nel Verhoeven. Daarom zou ik dit willen combineren met een ander methode. Een onderzoek kan echter ook betrouwbaar zijn zonder ook valide te zijn. Ik probeerde de student ervan te overtuigen dat ik zowel de betrouwbaarheid als de validiteit had verhoogd. Het is vrij moeilijk geweest om de validiteit en de betrouwbaarheid van mijn onderzoek te verhogen, want ik had voor een ongestructureerd interview gekozen(ook wel diepte-interview genoemd) als dataverzamelmethode. Van een psychologische invalshoek gezien zou het kunnen dat de geïnterviewde uit *angst* de antwoorden geeft die de onderzoeker wil horen, dit tast de validiteit aan. Daarnaast kan de gevonden informatie verouderd zijn en dus onbetrouwbaar. De aanpak is terug te lezen in paragraaf 5.1.4 data-analyse.

Achteraf gezien was de TOM model en het waardeketenmodel overbodig. Ik kon het niet gebruiken, omdat de requirements dezelfde waren. In de toekomst weet ik wat ik van deze twee methodes kan verwachten.

In het vervolg zou ik meer richten op één divisie en daar gedetailleerd informatie uit halen. Ik kan dan ook de volledige methode van DYA toepassen, nu heb ik alleen de methode gebruikt om structuur te brengen aan mijn productverslag.

Ik zou graag een cursus volgen om mijn schriftelijke taalvaardigheid te verbeteren. Uit het productverslag en afstudeerverslag is gebleken dat ik hier tekortkomingen heb.

In april ontdekte ik dat de school wat anders verwachtte van mij, namelijk een afstudeerverslag. Ik ging ervan uit dat ik beoordeeld zou worden op het productverslag. Alleen dit was niet waar het productverslag was voor het bedrijf bedoeld en het afstudeerverslag voor school, echter dient het productverslag als bijlage opgenomen te worden in het afstudeerverslag.

Tijdens de “down” periode was ik van streek, ik wist niet wat ik moest doen had nergens zin. Alles kwam zo snel achter elkaar dat ik over stress raakte. Ik probeerde dit voor me te houden, maar het viel op. Mijn opdrachtgever vroeg meerdere keren of het goed ging en mijn antwoord was altijd “Ja”, terwijl dit niet zo was. Ik heb geleerd dat ook al heb je een down periode mensen toch nog verwachtingen van jou hebben, als je dit niet doorgeeft kunnen ze hier geen rekening mee houden. Je moet altijd je opdrachtgever op de hoogte houden, communicatie is een belangrijk aspect in professionele omgevingen.

Bijlage A Onderzoeksrapport