Motion10

De Digitale Corporatie

Klaar voor de toekomst

Management-samenvatting

Hoe kunnen woningcorporaties proactief anticiperen op de constant veranderende vragen die hen gesteld worden door de maatschappij, de politiek en de steeds sneller gaande technologische ontwikkelingen?

Onze visie is dat corporaties dit kunnen doen door ontwikkelingen in IT te volgen en slim toe te passen in de corporatie. Wij bieden u met deze whitepaper een digitale strategie. Wat is uw visie op ‘de woningcorporatie van morgen’? Eén van de strategische keuzes die deel uit moeten maken van die visie is het groeipad richting ‘De Digitale Corporatie’.

De Digitale Corporatie is een organisatie die de kracht van de digitale mogelijkheden volledig benut. Zij past die mogelijkheden toe om efficiënter te werken. Ze is cyclisch, adaptief, en vooral toekomstbestendig.

De Digitale Corporatie kunt u bouwen op drie pijlers: Integraal Informatiebeheer, Integratie van systemen binnen uw organisatie en binnen de keten en ten slotte de heldere sturingsinformatie die het Corporatie Dashboard u biedt.

In de hierop volgende hoofdstukken bespreken wij onze visie op Ketenintegratie, de Digitale Werkplek en het Corporatie Dashboard. Nadat we een thema uitleggen, geven we aan wat onze oplossing is, met welke technologieën we die vormgeven, en waar dit precies aan beantwoordt.

Vervolgens leggen wij in het laatste hoofdstuk uit hoe u ervoor zorgt dat deze technologische mogelijkheden ook daadwerkelijk gebruikt gaan worden in uw organisatie. En hoe u de cultuur-omslag kunt bewerkstelligen die dit nieuwe business model voor de moderne corporatie met zich meebrengt.

© 2015 Motion10 → motion10.nl

Inhoud

1 **Managementsamenvatting**

3 **Inleiding**
Meer met minder - 3
De Digitale Corporatie: Hoe 'meer met minder' juist een kans kan zijn - 4
Hoe zorgt u ervoor dat uw corporatie klaar is voor de toekomst? - 5

6 **De Digitale Corporatie**
Anticiperen op constante veranderingen met techniek en cultuur - 6
De drie pijlers van de Digitale Corporatie - 6

7 **Pijler 1: Ketenintegratie**
Integratie aan de basis - 7
Integratie als kans - 7
Open en onafhankelijk - 8
Oplossingen: VERA as a Service (VaaS) en de Corporatie ESB - 8
Wat betekenen VaaS en de Corporatie ESB in de praktijk? - 9
Meer met minder wordt winst - 9

10 **Pijler 2: Integraal informatiebeheer**
Oplossing: De Digitale Werkplek - 10
Hoe richt u een digitale werkplek in? - 11

13 **Pijler 3: Business Intelligence**
Sturen binnen een veranderende omgeving - 13
Oplossing: Het Corporatie Dashboard - 14
Wat betekent het Corporatie Dashboard voor uw organisatie? - 15

17 **Adoptie: De technologie nuttig maken**
Waarom is adoptie zo belangrijk? - 18
Cultuuromslag: ook qua denkwijze klaar voor de toekomst - 18

19 **Onze diensten: Op weg naar de toekomst met Motion10.**
Ketenintegratie met Motion10 - 19
Motion10 Modelkantoor aanpak - 19
Welk inzicht helpt uw woningcorporatie verder? - 20
Visie op adoptie - 20

21 **Over de auteur**
Over Motion10 - 21

22 **Referenties**

Inleiding

Woningcorporaties staan de laatste tijd voor flink wat uitdagingen. Ze staan volop in de publieke en politieke[1,3] belangstelling en moeten het met steeds minder geld doen[2]. Ondertussen heeft de digitalisering van de gehele maatschappij een groot effect op wat een huurder verwacht van een publieke of commerciële organisatie. En de verwachting is dat de versnelling van die technologische ontwikkeling alleen nog maar gaat toenemen de komende jaren[5].

Die digitalisering heeft niet alleen invloed op wat er extern gevraagd wordt van de woningcorporatie. Ook de medewerkers willen en moeten mee in de digitalisering. Voor corporaties zijn de wensen van de werknemer enorm belangrijk. En die werknemer verwacht - net als de huurder - steeds sneller en gemakkelijker toegang tot de voor hem/haar relevante informatie en processen. Anyplace, anytime en via any device.

Het slim gebruik maken van nieuwe ontwikkelingen in IT kan corporaties helpen om adequaat te anticiperen op deze uitdagingen. Deze IT-ontwikkelingen volgen elkaar in een hoog tempo op. Slim gebruik maken van technologische hulpmiddelen biedt corporaties kansen om de transparantie en betrouwbaarheid van de bedrijfsvoering te verhogen. Maar ook om tegelijkertijd kostenbesparingen en toegevoegde waarde aan de bedrijfsprocessen te realiseren[16].
Ten slotte kan de inzet van IT woningcorporaties ook helpen de klantwens centraal te stellen in hun bedrijfsvoering. En om hiermee te anticiperen op de steeds mondigere huurder.

Meer met minder

Corporaties hebben minder middelen en minder mensen tot hun beschikking. De centrale uitdaging voor woningcorporaties in deze tijd is om efficiënter te gaan werken: in kosten en met de beschikbare tijd. Die uitdaging brengt ook de noodzaak tot herstructurering van het IT-landschap met zich mee. Om hieraan invulling te geven hebben woningcorporaties een duidelijke strategie nodig. Een verdere rationalisatie van het IT-landschap is hierbij één van de uitdagingen.

Met 20% minder geld[2] en minder mensen, moeten corporaties:

- Meer klantgericht opereren
- Meer proactief optreden
- Omgaan met een mondigere en meer veeleisende huurder
- Via alle denkbare digitale kanalen service leveren
- Werken met vaak een versnipperd IT-landschap

© 2015 Motion10 → motion10.nl

De Digitale Corporatie: Hoe 'meer met minder' juist een kans kan zijn

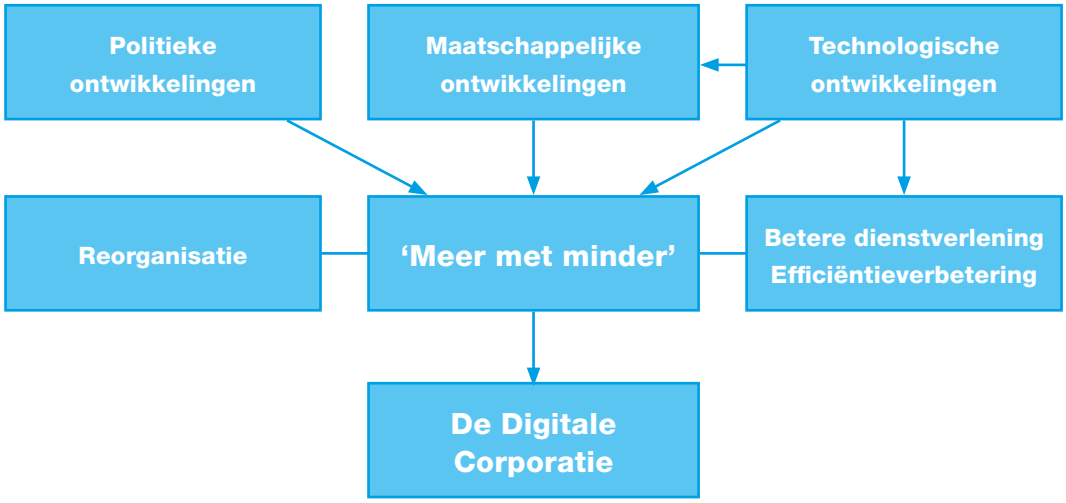
De omslag naar een nieuw IT-landschap vereist aanpassingen in de bedrijfscultuur. Dit vraagt ook om een nieuwe IT-strategie. Een strategie waarbij u het thema 'meer met minder' juist kunt zien als een kans. Wij zijn ervan overtuigd dat 'meer met minder' geen negatieve business driver hoeft te zijn. En dat de druk om efficiënter te werken en te digitaliseren, juist nieuwe mogelijkheden kan bieden.

Hoe kunnen woningcorporaties proactief anticiperen op de constant veranderende vragen die hen gesteld worden door de maatschappij, de politiek en de steeds sneller gaande technologische ontwikkelingen?

Onze visie is dat corporaties dit kunnen realiseren door het opstellen en volgen van een digitale strategie en door deze strategie programmatisch toe te passen in hun organisatie. Het volgen en toepassen van deze IT-ontwikkelingen binnen uw organisatie is vaak niet eenvoudig, maar biedt wel ontzettend veel kansen.

Wij bieden u met deze whitepaper een digitale strategie. Het is daarbij van het grootste belang dat u zorgt dat die strategie aansluit bij uw bedrijfsdoelstellingen. Wat is uw visie op 'de corporatie van morgen'? Eén van de strategische keuzes die deel zouden moeten uitmaken van die visie is het groeipad richting 'De Digitale Corporatie'.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Wij zien het concept ‘Digitale Corporatie’ als een moderne werkomgeving voor de woningcorporatie, waarin het slimmer samenwerken en slimmer delen van kennis en informatie mogelijk gemaakt worden door:

- Het samenbrengen van systemen;
- Het verbinden van mensen;
- Het creëren van een gezamenlijk informatie- en communicatieplatform (Digitale Werkomgeving) voor de interne organisatie, maar zeker ook voor de huurders (portalen);
- Het delen van kennis met ketenpartners en het faciliteren van samenwerkingsvormen.

Hoe zorgt u ervoor dat uw corporatie klaar is voor de toekomst?

Met deze whitepaper bieden wij u een groeipad aan om ook van uw corporatie een Digitale Corporatie te maken. Wij leggen uit hoe uw organisatie met behulp van IT-oplossingen, een bewezen projectaanpak en geformuleerde strategie deze transitie kan maken. Op deze manier verandert het thema ‘meer met minder’ voor de corporatie van een bedreiging naar een kans. ‘Meer met minder’ betekent dan juist:

- Meer kwaliteit met minder informatiebronnen, minder silo’s, en minder fragmentatie van informatie.
- Meer efficiëntie, transparantie en eenvoud met minder systemen.
- Meer service met minder bureaucratie en minder handelingen.

In het hierop volgende hoofdstuk werken wij eerst onze visie op de digitale corporatie verder uit.

© 2015 Motion10 → motion10.nl

De Digitale Corporatie

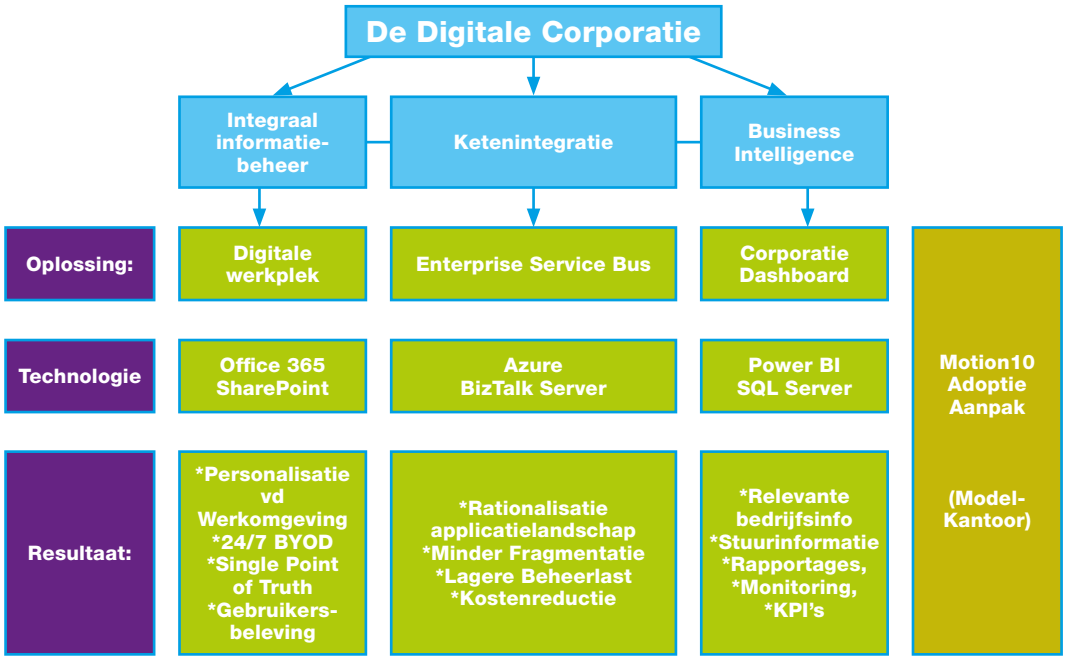
Anticiperen op constante veranderingen met techniek en cultuur

De Digitale Corporatie is een corporatie die de kracht van de digitale mogelijkheden volledig benut. Zij past die mogelijkheden toe om efficiënter te werken. Ze is cyclisch, adaptief, en vooral toekomstbestendig. De steeds sneller veranderende maatschappij vraagt namelijk ook om een flexibele organisatie, die qua techniek en qua denkwijze altijd klaar is voor de volgende stap.

De drie pijlers van de Digitale Corporatie

De Digitale Corporatie kunt u bouwen op drie pijlers: Integraal Informatiebeheer, Ketenintegratie en Business Intelligence.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:



In de hierop volgende hoofdstukken bespreken wij onze visie op ketenintegratie, de digitale werkplek en het corporatie dashboard. Daarbij leggen we steeds uit hoe u die het beste kunt realiseren. Nadat we het thema uitleggen geven we aan wat onze oplossing is, met welke technologieën we dit vormgeven en waarop dit een passend antwoord biedt.

Vervolgens leggen wij in het hoofdstuk over adoptie uit hoe u ervoor zorgt dat deze technologische mogelijkheden ook daadwerkelijk gebruikt gaan worden in uw organisatie. En hoe u de cultuuromslag kunt bewerkstelligen die dit nieuwe business model voor de moderne corporatie met zich meebrengt. We bespreken dan de overkoepelende werkwijze en visie op adoptie van Motion10.

Pijler 1: Ketenintegratie

Een vaak terugkerend vraagstuk is de integratie van systemen. Woningcorporaties hebben te maken met een scala van applicaties en informatiebronnen. Om een integraal, volledig en betrouwbaar beeld te hebben van klant- en pandgegevens moeten medewerkers vaak in meerdere bronnen en applicaties op zoek naar deze informatie. Deze applicaties zijn soms redundant aanwezig, en vaak onvolledig of gedateerd.

Integratie aan de basis

De reden dat we beginnen met integratie, is dat integratie de eerste stap is om efficiënter te kunnen werken op alle vlakken. Integratie zorgt ervoor dat:

- Communicatie tussen interne en externe applicaties geoptimaliseerd kan worden. Dit geldt voor de communicatie tussen systemen binnen de organisatie. Maar ook voor de communicatie tussen systemen van uw organisatie en die van ketenpartners **(Ketenintegratie)**.
- Eén werkomgeving voor de gebruiker gecreëerd kan worden **(De Digitale Werkplek)**. Integratie zorgt ervoor dat uw werknemer vanuit één centrale ingang toegang heeft tot de voor hem/haar relevante applicaties en informatiebronnen.
- U vervolgens die berg aan informatie binnen uw organisatie slim kunt gaan gebruiken **(Het Corporatie Dashboard)**. Dit om pro-actief, preventief en monitorend te anticiperen op veranderingen. En daarmee de kwaliteit van uw service aanzienlijk te verbeteren.

Integratie als kans

Integratie is een manier om procesbesturing en berichtenuitwisseling tussen losstaande applicaties te automatiseren. Dit bevordert de efficiëntie en effectiviteit van de samenwerking tussen ketenpartners, maar ook tussen verschillende onderdelen binnen uw organisatie.

Veel woningcorporaties maken bij het integreren van applicaties gebruik van maatwerkoplossingen; doorgaans met verschillende ‘point-to-point koppelingen’. Het beheer van deze koppelingen is vaak tijdrovend, bewerkelijk en kostbaar. De inzet van een open en onafhankelijke integratielaag kan de huidige veelheid aan losse koppelingen vervangen. Zo’n integratielaag noemen we een Enterprise Service Bus (ESB). Dit wordt de enige en centrale plek voor berichten- en dataverkeer tussen de diverse systemen (zowel intern als extern). Niet alleen in technische zin een robuustere oplossing, maar ook in beheersmatige zin.

© 2015 Motion10 → motion10.nl

Open en onafhankelijk

Open betekent gebaseerd op de-facto industrie standaard producten van Microsoft. Onafhankelijk betekent dat deze integratielaag niet door leveranciers van in gebruik zijnde applicaties (ERP, CRM, DMS) geleverd wordt, maar door een onafhankelijke partij.

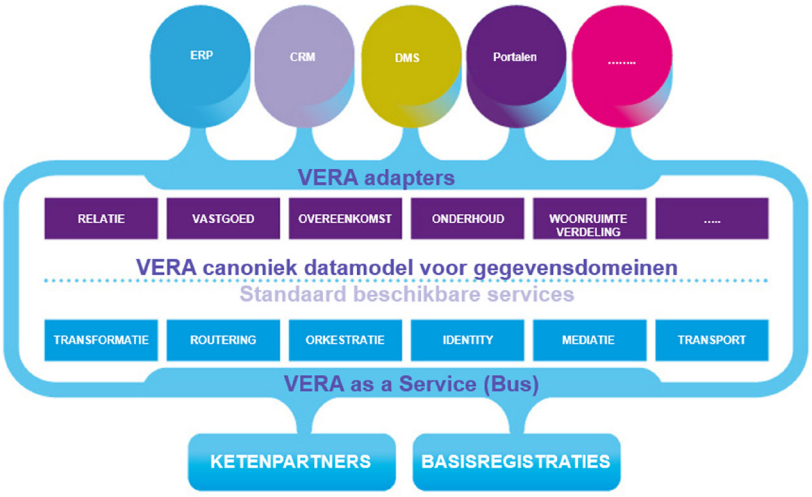
Oplossingen: VERA as a Service (VaaS) en de Corporatie ESB

Ketenintegratie voor woningcorporaties via een Enterprise Service Bus in de cloud. Dit is de kernachtige definitie van het VaaS-concept. Motion10 heeft – in samenspraak en nauwe samenwerking met Microsoft Nederland - hiervoor een nieuw integratieconcept op de markt gebracht. Dit onder de naam VaaS (Vera as a Service): een volledig op de VERA-standaard gebaseerde Enterprise Service Bus (ESB). Deze ESB kan zowel in een SaaS-omgeving als in de eigen (gehoste) omgeving ingezet worden. Met VaaS kunnen corporaties op uniforme wijze applicaties integreren.

VERA as a Service is een Enterprise Service Bus gebaseerd op open standaarden en Microsoft cloud-technologie (Azure), waarbij u onafhankelijk bent bij de keuze voor toekomstige systemen. Als alternatief op de cloud variant bieden we ook een corporatie Service Bus (ESB) op basis van BizTalk, die on premise te implementeren is. Corporaties sluiten met beide oplossingen, waar mogelijk, direct aan bij de VERA-standaard. Tevens heeft u direct de beschikking tot een groeiend aantal binnen VaaS standaard beschikbare adapters. Woningcorporaties zien hierdoor sneller resultaat, hebben minder beheerlasten, terwijl de investeringen beperkt blijven.

De voordelen op een rij:

- Een Enterprise Service Bus gebaseerd op open standaarden en Microsoft-technologie;
- Uw corporatie voldoet waar mogelijk direct aan de VERA-standaard;
- VaaS is in het bezit van een groeiend aantal standaard adapters voor o.a. ERP, DMS, CRM, huurdersportalen en woonruimtebemiddelingssystemen;
- De koppelingen zijn herbruikbaar: woningcorporaties zien hierdoor sneller resultaat, waarbij de investeringen beperkt blijven;
- Kostenbesparing: u betaalt geen extra kosten voor de ontwikkeling van nieuwe adapters;
- Flexibel: U kunt koppelingen/adapters naar behoefte en in eigen tempo toevoegen of weglaten;
- Flexibiliteit bij de invoer van nieuwe (achterliggende) systemen in uw infrastructuur;
- Minder regie, beheer en handling: deze worden voor een groot deel uit handen genomen.



Figuur 1
VaaS (Vera-as-a-Service) Enterprise Service Bus

Wat betekenen VaaS en de Corporatie ESB in de praktijk?

De bedrijfsprocessen die een corporatie kent, beperken zich niet tot de interne organisatie. Veel processen worden getriggerd door een actie (brief, mail, chat, telefoontje) van een huurder, een ketenpartner of een leverancier. Hieruit volgen werkzaamheden die vaak in samenspraak en samenwerking met derden moeten plaatsvinden (denk aan een aannemer, de gemeente, een adviesbureau). De resultaten uit dit proces worden vaak ook weer gedeeld met derden. Ketenintegratie op basis van een ESB maakt procesoptimalisatie en actieve participatie van derden mogelijk.

Meer met minder wordt winst

Zo zorgt ‘meer met minder’ dus uiteindelijk voor winst voor de woningcorporatie, haar partners én haar klanten. Naast een efficiënter applicatielandschap zorgt (keten-)integratie er namelijk voor dat u portalen kunt bieden aan uw partners en aan uw huurders. U maakt de huurder deel van uw front-office, terwijl u hem de self-service biedt die hij verlangt. U laat de aannemer online een factuur indienen. U vergemakkelijkt de samenwerking, biedt betere en proactieve service en automatiseert zaken waar eerder een menselijke handeling tussen zou zitten.

© 2015 Motion10 → motion10.nl

Pijler 2: Integraal informatiebeheer

Integraal informatiebeheer vloeit voort uit integratie. Integratie zorgt er namelijk voor dat iedereen in uw organisatie altijd informatie ophaalt en wijzigingen doorvoert op één plek, op één aggregatieniveau. Dit betekent dat er voor iedere medewerker en voor iedere externe die te maken heeft met uw corporatie maar één waarheid bestaat; één versie van een bepaald bestand. Dit zorgt ervoor dat u een toegankelijke en efficiënte werkomgeving kunt creëren voor uw medewerkers. Zo kunt u de portalen vormgeven, waarmee u de samenwerking met partners en de dienstverlening aan huurders efficiënter en zichtbaarder maakt.

Oplossing: De Digitale Werkplek

De digitale werkplek wordt de nieuwe werkplek van uw medewerkers. In plaats van in verschillende applicaties tegelijk te moeten zoeken om van één klant of één woning informatie te vinden of te bewerken, krijgt uw medewerker voortaan vanuit één centrale en persoonlijke werkomgeving toegang tot de relevante applicaties en informatie.

Figuur 2
De Digitale Werkplek

Wij zijn ervan overtuigd dat het huidige versnipperde applicatie- en informatielandschap niet meer aansluit bij de wensen en de werkwijze van moderne gebruikers. Op zich zelf staande, separate applicaties en informatiebronnen passen immers niet meer bij het beeld en de wens van een integrale benadering en toegang tot informatie. Het bieden van één centrale en gepersonaliseerde werkplek, zorgt voor een op de individuele gebruiker afgestemde werkomgeving. Vanuit de centrale vraag die het gebruik en dus het succes van elke applicatie bepaalt: “What’s in it for me?”

Zo biedt u uw medewerker via één centrale ingang toegang tot de voor hem/haar relevante of gewenste toepassingen. Onafhankelijk van tijd, locatie en device toegang tot dezelfde informatie(bronnen). Microsoft noemt dit ‘Single Point of Truth’. Sommige toepassingen zullen centraal geregeld zijn (‘push’-informatie) en voor iedereen beschikbaar komen. Andere toepassingen worden op initiatief van de gebruiker (rol-gebaseerd, ‘pull’-informatie) gepresenteerd.

Op deze wijze kan een organisatie (en dus ook de individuele medewerker) gefaseerd groeien naar een gestandaardiseerde en tegelijkertijd gepersonaliseerde werkplek. In het eigen tempo en naar behoefte en wens van de corporatie.

Hoe richt u een digitale werkplek in?

Bij de realisatie van de Digitale Werkplek kunt u denken aan Microsoft technologie. Afhankelijk van uw wens om dit online of on premises te realiseren, kunt u denken aan Office 365 of SharePoint Server. Of aan een hybride vorm. Argumenten om voor Microsoft technologie te kiezen zijn onder andere:

- Veruit de meeste organisaties en kenniswerkers in de wereld zijn (soms al decennialang) gewend om te werken met Microsoft Office producten. De Microsoft Office omgevingen bieden uiteindelijk de beste compatibiliteit.
- In de praktijk blijkt dat het overstappen op de online of hybride variant van reeds bekende Office programma’s de overgang makkelijker maakt. U boet minder in aan productiviteit in de overgangsfase naar de cloud, als u opteert voor Microsoft Office 365.
- Als u zich bedenkt dat Microsoft al twee decennia de leidende kracht is op het gebied van productiviteitssoftware, ook volgens Gartner[10]. En dat deze technologieën voor Microsoft al decennialang de belangrijkste focus zijn (Microsoft haalt 80% van haar omzet uit dit soort technologieën).
- Als u software wilt die compliant is met Europese privacy- en beveiligingsrichtlijnen.
- Als u een omgeving wilt waarin u sterk de regie kunt voeren over wie wanneer toegang heeft tot welke informatie, en welke persoon in welke rol bepaalde processen en informatie mag aanpassen[9,11].
- Het feit dat Microsoft een platform biedt met een rijke set aan basisfunctionaliteiten voor het samenwerken aan en delen van informatie.

Motion10 baseert haar oplossingen op de Microsoft productsuite. Zo ook om invulling te geven aan de Digitale Werkplek. In het laatste hoofdstuk van deze whitepaper gaan we dieper in op de manier om binnen uw woningcorporatie ook de cultuurverandering te begeleiden die noodzakelijk is om echt tot een Digitale Corporatie te verworden. Verandermanagement en adoptie zijn daarbij van groot belang. We raden met klem aan dat u daar goed bij stilstaat alvorens aan welk ICT-traject dan ook te beginnen.

Het succesvol in gebruik laten nemen van nieuwe software om de Digitale Werkplek in te richten, vereist een aanpak waarbij adoptie hoog in het vaandel staat. U zou dit kunnen doen op basis van de Modelkantoor aanpak van Motion10[15]. Dit is een Agile projectmethodiek gebaseerd op Scrum, waarbij eindgebruikers in uw organisatie actief deelnemen tijdens de implementatie. De aanpak is opgedeeld in een vijftal sprints:

Sprint 0 – Zorg voor de omgeving en supportstructuur

Tijdens de eerste sprint worden de middelen zoals budget en resources vastgesteld. Een actieve projectgroep van minimaal acht personen wordt aangesteld. Voor een groot deel zijn dit uw eigen medewerkers. In een workshop denken zij na over de doelstellingen en scenario's van een Digitale Werkplek.

Sprint 1 – Selecteer gemotiveerde individuen voor het modelkantoor

Sprint 1 is een selectieproces voor een zelforganiserend en zelflerend team. Er wordt uitgelegd hoe de Scrum-methodiek werkt.
In deze sprint wordt de groep uitgebreid met een aantal medewerkers die de nieuwe Digitale Werkplek gezamenlijk zullen inrichten.

De eerste taken en activiteiten worden opgepakt om de eerste functionaliteiten zoals een kennisplein in te richten. Deze sprint duurt meestal één tot drie weken.

Sprint 2 – Leer het platform kennen en begrijp de principes van het modelkantoor

In deze sprint begint de daadwerkelijke realisatie en oplevering van de Digitale Werkplek. Dit is de kennisopbouwfase.

Sprint 3 – Ontwerp en bouw de eerste oplossing die straalt van eenvoud

Na de eerste testfase realiseren de modelkantoormedewerkers een eerste werkende oplossing voor één van de doelstellingen.
Er wordt tevens aandacht besteed aan waar de volgende oplossing aan moet voldoen.
Daarnaast wordt er aandacht besteed aan de adoptie van de nieuwe Digitale Werkplek door de gehele organisatie.

Sprint 4 – Evalueer de resultaten, het proces en identificeer de verbeterpunten voor de volgende sprint

In de laatste sprint wordt een evaluatie uitgevoerd. Wat zijn de resultaten, hoe ervaart de organisatie deze, hoe verbetert het team in de volgende sprint? In deze sprint wordt dieper ingegaan op de manier waarop het team proactief kan omgaan met veranderende doelstellingen en vereisten.

De Modelkantoor aanpak is de projectaanpak waarmee Motion10 zorgt voor succesvolle adoptie binnen uw organisatie. In het laatste hoofdstuk van deze paper beschrijven we onze overkoepelende adoptieaanpak en –visie. De Modelkantoor aanpak is hier een praktisch onderdeel van.

Pijler 3: Business Intelligence

Als uw (bron)systemen efficiënt gekoppeld zijn en u daardoor de informatie binnen uw corporatie integraal kunt beheren, bent u goed op weg richting de Digitale Corporatie. Maar de echt toekomstbestendige woningcorporatie moet daarnaast ook proactief kunnen reageren op de snel veranderende omstandigheden en vragen van de maatschappij. Daarvoor gebruikt u onze derde pijler. Met Business Intelligence (BI) kunt u de grote hoeveelheden data binnen uw organisatie slim gaan gebruiken.

Sturen binnen een veranderende omgeving

Belangrijke KPI's (Key Performance Indicators) voor woningcorporaties zijn bijvoorbeeld de omzet, gemiddelde leegstand, of het aantal opzeggingen per maand. Deze KPI's houden allemaal verband met elkaar en als het goed is wordt er op directieniveau op gestuurd om ze in balans te houden. Maar in een sterk veranderlijke omgeving zoals de sector wonen, is het van groot belang dat KPI's en informatievoorziening meebewegen met de veranderende omstandigheden.

Dit vraagt van een Business Intelligence oplossing twee verschillende invalshoeken:

- **Actief:** u wilt kunnen meten dat veranderingen in processen effect hebben, en gemakkelijk nieuwe rapportages aan kunnen maken.
- **Reactief:** Bronsystemen of wetten kunnen wijzigen. Daarom moeten definities van KPI's en rapportages snel en gemakkelijk aan te passen of aan te maken zijn.

Om te kunnen blijven voldoen aan de veranderende vragen voor de woningcorporatie wilt u:

- **De juiste mensen snel van de juiste informatie kunnen voorzien**; op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
- **Niet te lange doorlooptijd bij rapportages** (bijvoorbeeld bouwrapportages); u wilt het liefst vandaag nog in kunnen zien wat de voortgang is in het behalen van bepaalde business doelen.
- **Niet in een excel-hell belanden** waarbij iedereen zijn eigen rapportages bouwt, die gebaseerd zijn op verschillende definities in plaats van op een 'single point of truth'.

Om dat te realiseren maakt u gebruik van het Corporatie Dashboard.

Oplossing: Het Corporatie Dashboard

Het Corporatie Dashboard biedt u de heldere sturingsinformatie die u nodig heeft. In één oogopslag. Binnen het kader van de Digitale Corporatie staat het begrip "Het Corporatie Dashboard" voor méér dan alleen een dashboard. Het staat voor alle Business Intelligence oplossingen die een corporatie kunnen helpen sturen op strategische doelen voor de toekomst. Het Corporatie Dashboard kunt u bijvoorbeeld bouwen op basis van Microsoft Business Intelligence. Microsoft Power BI kunt u hanteren voor self-service BI en SQL Server voor een Managed BI oplossing.

Power BI

Met Microsoft Power BI kan iedereen in uw organisatie snel en gemakkelijk eigen rapportages bouwen. Power BI is geïntegreerd in Office 365 en SharePoint. U heeft razendsnel heel heldere visualisaties van uw data. De rapportages die u in deze self-service BI omgeving bouwt zijn gemakkelijk over te dragen naar een managed BI omgeving.

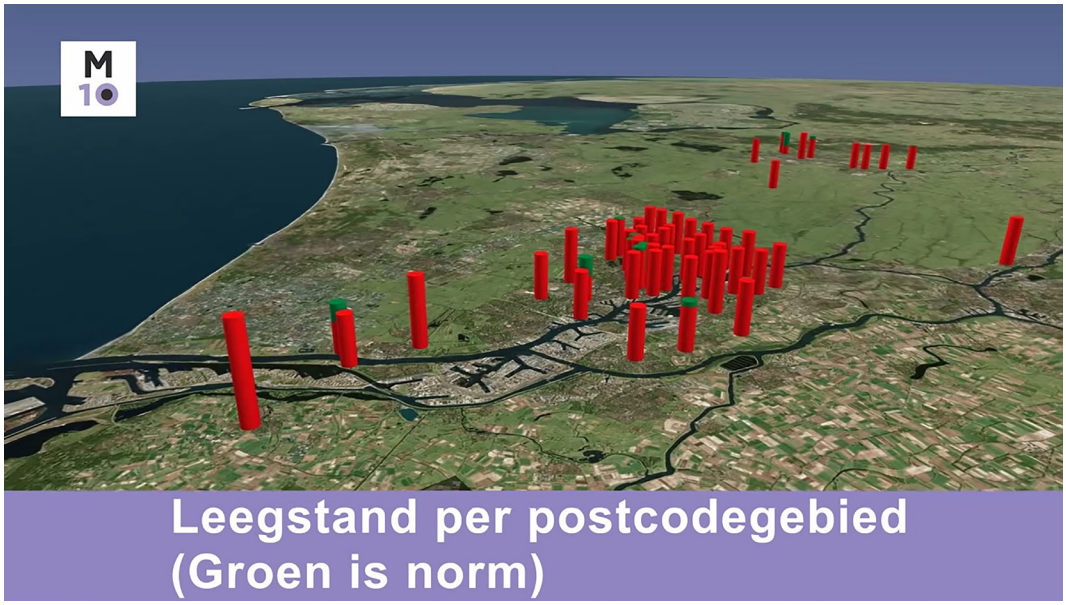
SQL Server Business Intelligence

Wilt u meerdere bronnen ontsluiten en geavanceerde BI analyses maken? Ongeëvenaarde hoeveelheden data aanspreken en op controleerbare wijze data matchen en analyseren? SQL Server Business Intelligence biedt een uitgebreid platform waarmee organisaties veilige, schaalbare en beheerbare BI-oplossingen kunnen bouwen en implementeren.

Dankzij de integratie met het integrale informatiebeheer zoals besproken in hoofdstuk 3 van deze paper, kunnen medewerkers van uw corporatie met Microsoft Business Intelligence visualisaties en rapportages gemakkelijk samen bouwen en delen. De rapportages zijn te ontsluiten in de persoonlijke werkomgeving, dus anytime, anyplace en via any device te raadplegen. Daarnaast zijn de rapportages vanuit IT-beheer door uw eigen organisatie gemakkelijk te beheren.

Wat betekent het Corporatie Dashboard voor uw organisatie?

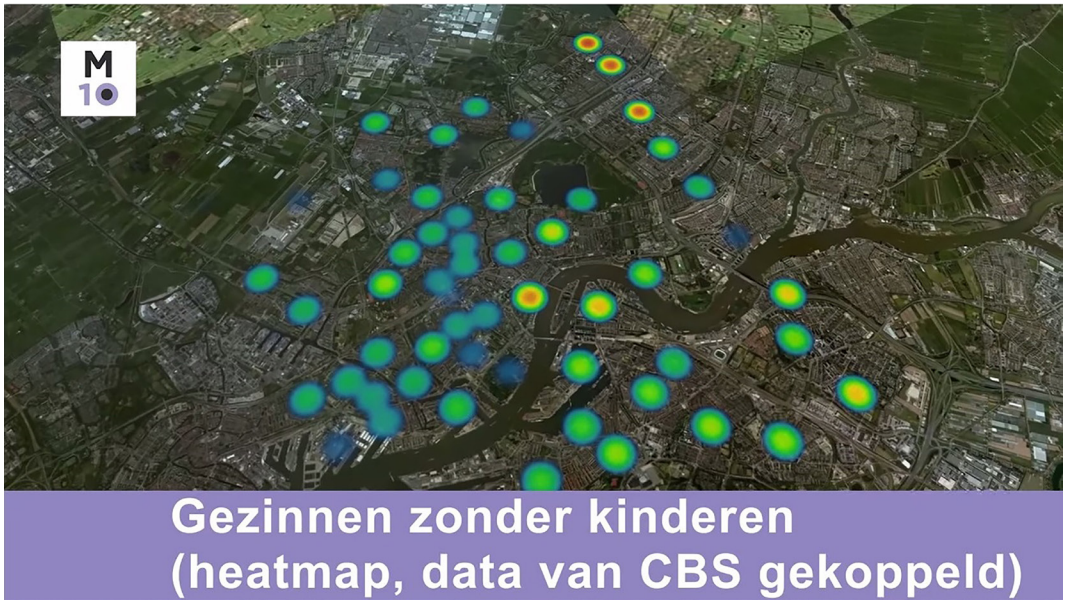
Het Corporatie Dashboard maakt het mogelijk om proactief, preventief en monitorend te anticiperen op veranderingen. Daardoor kunt u in alle lagen van uw organisatie beter en sneller strategische keuzes maken. En tegelijkertijd kunt u de kwaliteit van uw service aanzienlijk verbeteren. Aan de hand van het voorbeeld KPI 'leegstand' illustreren we hieronder hoe inzichtelijk Microsoft Business Intelligence uw data kan maken, maar ook hoe gemakkelijk u externe data (zoals bijvoorbeeld Google Analytics of, zoals hieronder; CBS data) kunt koppelen. Onderstaande afbeeldingen zijn screenshots van een animatie[12] die gegenereerd is met de PowerMaps functie van Microsoft Power BI.



Voorbeeld fictieve woningcorporatie in het Rotterdam-Rijnmond gebied:
Leegstand per postcodegebied

In de eerste voorbeeldafbeelding hierboven ziet u de leegstand per postcodegebied. Groen is daarbij de norm. In één oogopslag ziet u waar de leegstand hoger of lager is. En in welke gebieden er dus iets aan de hand zou kunnen zijn of waar iets veranderd zou moeten worden.

In de afbeelding hieronder ziet u de koppeling met externe (CBS) data. In deze afbeelding is het aantal gezinnen zonder kinderen per postcodegebied in één intuïtieve weergave inzichtelijk gemaakt. Via deze manier zou u bijvoorbeeld kunnen afleiden wat voor verband er is tussen het aantal individuen in een gemiddeld gezin in een wijk, en de leegstand die u daar heeft.



Voorbeeld fictieve woningcorporatie in het Rotterdam-Rijnmond gebied:
Aantal eenheden per postcode

De PowerMaps functie van Microsoft Power BI kan heel helder inzichtelijk maken waar problemen zitten met leegstand. Op zo'n kaartje wordt het toch ineens duidelijker dan wanneer u naar een lijstje met cijfers kijkt. En de mogelijkheden om data slim te koppelen zijn eindeloos. U kunt de leegstand bijvoorbeeld ook koppelen aan cijfers over criminaliteit in de wijk. Of de verdeling weergeven binnen die leegstand tussen huur, koop, sociale huur, etc. U kunt ook de leegstand vergelijken van de verschillende stichtingen binnen de corporatie. Of zoals hierboven verschillende wijken met elkaar vergelijken.

De PowerMaps functie is slechts één van de vele functionaliteiten binnen Power BI om data mee te koppelen en te visualiseren. En met een managed BI oplossing op basis van SQL server heeft uw corporatie nog veel meer mogelijkheden. Welke inzichten en KPI's zijn voor uw corporatie van belang? Hoe dan ook; als er data over beschikbaar is, kunt u ze helder en inzichtelijk maken binnen het Corporatie Dashboard.

Adoptie: De technologie nuttig maken

In hoofdstuk 1 definieerden we de Digitale Corporatie als een corporatie die:

"...de kracht van de digitale mogelijkheden volledig benut. [...] Cyclisch, adaptief, en vooral toekomstbestendig. De steeds sneller veranderende maatschappij vraagt namelijk ook om een flexibele organisatie die qua techniek en qua denkwijze altijd klaar is voor de volgende stap."

In de voorgaande hoofdstukken hebben we uitgelegd welke drie pijlers u nodig heeft om met uw woningcorporatie het pad in te slaan richting de Digitale Corporatie. **Ketenintegratie** zorgt ervoor dat communicatie tussen interne en externe applicaties geoptimaliseerd kan worden. En dat er één werkomgeving voor de gebruiker gecreëerd kan worden **(De digitale werkplek)**. Dit zorgt er voor dat u vervolgens die berg aan informatie binnen uw organisatie slim kunt gaan gebruiken **(Het Corporatie Dashboard)**.
We hebben uitgelegd hoe u die technologieën dan kunt toepassen. Maar de laatste steunpilaar die u nog nodig heeft, is een effectieve adoptie-aanpak.

Waarom is adoptie zo belangrijk?

Adoptie is het willen en kunnen gebruiken van software. In alle lagen van een organisatie.

Met technologie is alles mogelijk. Maar een technisch perfect werkende oplossing opleveren is de helft van het werk. Technologie en software worden pas echt waardevol als mensen de mogelijkheden ervan volledig gaan benutten.

Met andere woorden: u kunt nog zo alle technologische mogelijkheden beschikbaar maken in uw organisatie. Als deze echter niet of niet volledig gebruikt worden, biedt het te weinig meerwaarde. Maar ook omgekeerd wordt de meerwaarde van technologie juist gemaximaliseerd als u de adoptie integraal onderdeel laat uitmaken van uw implementatiestrategie.

© 2015 Motion10 → motion10.nl

Cultuuromslag: ook qua denkwijze klaar voor de toekomst

De technologie die de Digitale Corporatie mogelijk maakt en de bijbehorende denkwijze en cultuur moeten hand in hand gaan. En uw technologische visie moet in overeenstemming zijn met uw bedrijfsdoelstellingen.

Het is belangrijk dat management en medewerkers niet alleen de mogelijkheden hebben en kennen, maar ook een nieuwe visie adopteren. Dat ze gaan denken in termen van het delen van kennis met ketenpartners en het opzoeken van samenwerkingsverbanden. In termen van self-service voor partners en klanten, en welke menselijke handelingen vervangen kunnen worden door bijvoorbeeld portalen. Voor de Digitale Corporatie, die echt klaar is voor de toekomst, is het belangrijk dat deze cultuuromslag wordt meegenomen. Het gaat niet om de techniek maar om de denkwijze van iedereen binnen uw corporatie.

Onze diensten: Op weg naar de toekomst met Motion10.

Ketenintegratie met Motion10

Het (her)inrichten van uw integratiearchitectuur en het realiseren van koppelingen is een complex proces. Hierbij is de rationalisatie van uw applicatielandschap slechts één van de stappen. Motion10 helpt u stapsgewijs om dit proces in te richten. Motion10 is het grootste integration competence center in Nederland. Bij ons werken de meest ervaren integratie-specialisten. Vanwege onze jarenlange ervaring met complexe integratievraagstukken zijn wij in staat uw uitdagingen snel te herkennen en op te lossen.

Wij zijn de mede-ontwikkelaars van VERA-as-a-Service, en werken samen met Microsoft, verschillende woningcorporaties én leveranciers aan steeds meer koppelingen. Steeds meer corporaties sluiten zich aan bij deze standaard. Wij laten u graag zien hoe VaaS of een Corporatie ESB ook uw corporatie winst kan opleveren. Ook helpen we u graag met het opstellen van een roadmap voor het proces van aansluiting bij dit flexibele platform.

Motion10 Modelkantoor aanpak

Motion10 heeft in de loop der jaren veel ervaring opgedaan met het inrichten van een Digitale Werkplek en Integraal Informatiebeheer. Met onze kennis en expertise helpen wij onze klanten het Office 365-platform strategisch en succesvol te implementeren[15], bij voorkeur zonder maatwerk. Wij betrekken uw medewerkers actief, zodat er snel een breed geaccepteerd virtueel kantoor ontstaat. Op basis van de Scrum-methodiek wordt de omgeving ingericht, om adoptie te bewerkstelligen. Onze Office 365 Modelkantoor aanpak heeft zichzelf al in tientallen implementaties bewezen[13,14]. Ook bij woningcorporaties zoals bijvoorbeeld Woonwaard en Patrimonium. Deze Modelkantoor aanpak beschreven we al kort in hoofdstuk 3.

Welk inzicht helpt uw woning-corporatie verder?

Onze BI consultants gaan graag met u het gesprek aan over welke KPI's voor uw corporatie in de toekomst het belangrijkst zullen zijn. En over welke functionaliteiten van Power BI dan voor u de belangrijkste zouden zijn. Ook helpen we u graag met het inrichten van een passende SQL Server.

Door onze jarenlange ervaring en kennis van SQL en integratie-vraagstukken helpen wij u met een gedegen implementatie van de fundering. Wij zorgen voor gebruiksvriendelijke samenwerkingsmogelijkheden door de dashboards en visualisaties te tonen in SharePoint (Online) of Office 365, zoals in portalen, team- en projectensites. U bevordert het uitwisselen van ideeën en bespaart kostbare tijd.

Visie op adoptie

Ook voor wat betreft overkoepelende visie op adoptie en afstemming met uw bedrijfsdoelstellingen kunt u bij ons terecht. Motion10 heeft ervaring met een zelfde soort cultuuromslag als die corporaties nu moeten gaan maken. Maar ook omdat we al honderden bedrijven en organisaties hebben begeleid in dergelijke processen. Onze consultants kunnen met u meedenken op project-, programma- of portfolioniveau. Wij faciliteren uw implementatie en de bijbehorende cultuuromslag. Zodat ook uw corporatie straks klaar is voor de toekomst.

De auteur

Ron Witjes

Deze whitepaper is geschreven door Ron Witjes, Principal consultant bij Motion10 en verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het strategisch portfolio voor de woningcorporatie-markt. Ron heeft meer dan 25 jaar ervaring in het vakgebied Informatie Management (IM) en heeft in de afgelopen 10 jaar een groot aantal woningcorporaties geadviseerd bij het implementeren van op SharePoint en Office 365 gebaseerde ECM systemen en het opstellen van een digitale strategie. Dit altijd acterend op het snijvlak van IT, IM en de bedrijfsprocessen.

Motion10 helpt bedrijven en organisaties om meer waarde uit hun informatie-stromen te halen. Om te verbinden en te delen. Hierbij zetten wij de nieuwste technologie uit het Microsoft Applicatie Platform in. Motion10 is hét competence center in Nederland als het gaat om SharePoint, BizTalk, Office 365, Azure en Business Intelligence. Motion10 heeft in de loop der jaren veel ervaring opgedaan met het Microsoft platform en de hiermee gerealiseerde geïntegreerde oplossingen. Met onze kennis en expertise helpen wij onze opdrachtgevers succesvol oplossingen te implementeren voor kenniswerkers, bij voorkeur zonder maatwerk. Bij Motion10 kunt u rekenen op een volledig verzorgde implementatie, waarbij wij de afspraken nakomen en vaak zelfs de verwachtingen overtreffen. In 2015 is Motion10 uitgeroepen tot Microsoft Country Partner of the Year. Vanwege onze innovatieve oplossingen en overtreffende resultaten heeft Microsoft besloten om Motion10 te verkiezen tot de beste partner van het jaar.

Voor meer informatie: www.motion10.com.

Referenties

1. Woningcorporaties doorgelicht: minder banen, minder geld – NRCQ 2014
   http://www.nrcq.nl/2014/05/30/de-woningcorporaties-doorgelicht-minder-banen-minder-salaris
2. Woningcorporaties kunnen meer bezuinigen op eigen organisatie – NRC 2013
   http://www.nrc.nl/nieuws/2013/11/27/woningcorporaties-kunnen-meer-bezuinigen-op-eigen-organisatie/
3. Meerderheid tweede kamer woedend op woningcorporaties – NRC 2013
   http://www.nrc.nl/nieuws/2013/05/26/meerderheid-tweede-kamer-woedend-op-woningcorporaties/#
4. Nieuwe woningwet per 1 juli. En nu? – Nul20.nl 2015
   http://www.nul20.nl/dossiers/nieuwe-woningwet-1-juli-en-nu
5. 50-jarige Wet van Moore belooft revoluties – computable.nl 2015
   http://www.computable.nl/artikel/technologie/infrastructuur/5252351/2379248/50jarige-wet-van-moore-belooft-revoluties.html
6. Unstructured data and the 80% rule - Breakthrough Analysis 2008
   http://breakthroughanalysis.com/2008/08/01/unstructured-data-and-the-80-percent-rule/
7. Wat is VERA? – Stichting VERA 2014
   http://www.stichting-vera.nl/wat-is-vera/
8. Google for Work vs. Microsoft Office 365: A comparison of cloud tools – CIO.com 2015
   http://www.cio.com/article/2902255/cloud-apps/google-for-work-vs-microsoft-office-365-a-comparison-of-cloud-tools.html
9. Google Apps and Office 365 compared in one Venn diagram – Zdnet.com 2015
   http://www.zdnet.com/article/google-apps-and-office-365-compared-in-one-venn-diagram/
10. Microsoft's Portfolio – A Formidable Mix – Gartner 2014
    http://blogs.gartner.com/merv-adrian/2014/09/20/microsofts-portfolio-a-formidable-mix/
11. Customers find value by choosing Office 365 – Why Microsoft? 2014
    http://www.whymicrosoft.com/see-why/customers-find-value-choosing-office-365/
12. Wat kun je echt met Microsoft Power BI? – Arnoud Andeweg, Motion10 2015
    https://www.youtube.com/watch?v=REV4o7JfSP8
13. Motion10 wint Microsoft Country Partner Of The Year Award – Emerce.com 2015
    http://www.emerce.nl/wire/motion10-winnaar-microsoft-country-partner-the-year-award
14. Motion10 wint Microsoft Government Partner Of The Year Award – Emerce 2015
    http://www.emerce.nl/wire/motion10-wint-microsoft-government-partner-the-year-award
15. Office 365 Strategisch inzetten – Gijs in't Veld en Gerard Doeswijk, Motion10 2013
    http://www.motion10.nl/Paginas/Office365.aspx
16. https://www.kpmg.com/NL/nl/IssuesAndInsights/ArticlesPublications/Documents/PDF/IT-Advisory/IT-ontwikkelingen-bij-woningcorporaties-vragen-om-een-samenhangende-aanpak.pdf - Drs. ing. Paul Olieman RE, drs. Hidde Andriessen EMITA, drs. Wido Dalhuisen RE CISA en drs. Ids Algera CMC RI, KPMG 2014

Motion10