

'Business Intelligence is onze ruggengraat'

# Structurele aanpak doorslaggevend voor Michael Page.

Als pionier én marktleider in werving en selectie opereert Michael Page bovenop de golven van de wereldeconomie. Met snel wisselende behoeftes van veeleisende klanten. 'Dat betekent: sturen op mensen en hun capaciteiten, en heel snel kunnen schakelen.' Eric Vermeulen en Richard de Vré, respectievelijk IT Manager en Business Analist bij Michael Page, werkten de afgelopen anderhalf jaar aan de Business Intelligence die dit mogelijk maakt. En met succes. 'Maar er volgt meer,' zeggen zij.



Michael Page werkt met ruim 4.300 mensen vanuit 141 kantoren in 24 landen. Het bedrijf verzorgt de werving en selectie van personeel voor klanten in uiteenlopende branches. Het betreft zowel interimfuncties als mensen voor permanente aanstellingen. De werkzaamheden van Vermeulen en De Vré strekken zich uit over de informatievoorziening voor de vestigingen van Michael Page in de Benelux, Polen en Zweden. Vermeulen: 'Van de 450 medewerkers die we ondersteunen, zijn er altijd zo'n 350 tegelijkertijd ingelogd. De informatievoorziening is dus de ruggengraat van onze organisatie.'

## BI-systeem schoot te kort

Business Intelligence is voor Michael Page geen nieuw fenomeen. Al jaren is er gewerkt met een koppeling van systemen, zoals CRM (met daarin zowel de vragende bedrijven als de mogelijk te plaatsen personen), HRM financiën (CODA) en

het algemene bedrijfsinformatiesysteem. 'Dat systeem had een aantal probleemkanten,' licht Vermeulen direct toe. 'Met name wat betreft continuïteit, actualiteit en mogelijkheden voor de toekomst. Het kende acht bronsystemen die met Excel-oplossingen zijn gekoppeld. Het werkte. Maar wat als er een nieuw land bijkomt? Of de gegevens ook eens vanuit andere invalshoeken bekeken moeten worden? Bovendien was er maar een enkeling die het onderhoud kon verzorgen. Dat is riskant.'

## Traditioneel probleem

De Vré evalueert: 'Het oude systeem was duidelijk gebaseerd op traditionele technologie, steeds verder uitgebouwd naarmate de eisen toenamen. Dan loop je op een keer achter de feiten aan en groeit het systeem scheef. De responstijden nemen toe, het enthousiasme van gebruikers neemt af... je zit dan in een negatieve spiraal.' Die ontwikkeling is nu doorbroken, stelt De Vré: 'Het nieuwe systeem is snel en transparant. Gebruikers kunnen – als ze dat willen – zelf hun rapportages aanpassen. Bovendien is het systeem gebaseerd op een servercluster, in plaats van die ene server van het oude systeem. Het is daarmee calamiteitbestendig en klaar voor verdere groei. Helemaal conform onze stelregel: de hardware mag nóóit het probleem zijn...'

## Responsetijd naar 30 seconden

'Daarmee hebben we nu een excellent fundament, gebaseerd op de nieuwste, maar wel 'proven' technologie, zoals MS SQL Server 2005, Integration services en Active Directory.'

Kijk voor meer informatie op [www.infosupport.com](http://www.infosupport.com) of bel +31 (0) 318 - 55 20 20 (NL) of +32 (0) 15 28 63 70 (BE)



Vermeulen schetst graag meteen één van de resultaten: 'Responsetijden van 8 à 10 minuten zijn teruggelopen tot 30 seconden. Daarmee krijg je de gebruikers op je hand.' De Vré: 'En in onze organisatie is juist die gebruiker van belang. Die levert de input en houdt het systeem actueel. Als je laat zien dat dat snel kan, zonder lange wachttijden, dan stimuleert dat om tijdig juiste gegevens in te voeren. Als die gebruiker bovendien ziet dat de eigen gegevens al direct kunnen worden gecombineerd met die van anderen, in overzichten die je voor een deel zelf kunt samenstellen, dan gaat het mes aan twee

termijn waarop een project naar tevredenheid zal worden afgerond. De Vré onderstreept het belang van de mensen achter Info Support: 'Men was direct bereid het goede van het oude systeem over te nemen, en stond ook open voor onze andere ideeën. Info Support werkt er bovendien actief aan mee om kennis over te dragen op je organisatie, een heel belangrijk punt als je onafhankelijk wilt blijven. Ze werken daarbij met eigen mensen en hebben een nauwe band met Microsoft. Allemaal facetten die onze keuze bepaalden. En die zich inderdaad hebben bewezen.'

## 'Info Support combineert de best practices met actuele kennis'

kanten snijden. Wij leveren een systeem dat de business ondersteunt, en de business merkt dat aanleveren van correcte, gecontroleerde en betrouwbare informatie loont.'

### De weg naar nieuw

De ontwikkeling van oud naar nieuw is structureel aangepakt. De Vré: 'We hebben van het bestaande alle goede kanten in kaart gebracht. Ook is geïnventariseerd welke functionaliteiten daarvan moesten blijven. Dat vormde de uitgangssituatie voor het nieuw te ontwikkelen systeem. Al direct hebben we gezegd: voeg daar nu niet te veel aan toe. Laten we het eerst werkend hebben, maar wel met de garantie dat nieuwe zaken snel en probleemloos toegevoegd kunnen worden.'

### Pragmatische aanpak van Info Support

'Dit soort projecten realiseer je niet zonder externe expertise. Maar dat wilden we dan wel zó dat we altijd zelf het heft in handen houden,' stelt Vermeulen. 'Ik ken de markt van bedrijven die je hierin kunnen steunen. Info Support sprong er direct uit door de pragmatische, maar vooral gestructureerde aanpak. Hun mensen combineren de best practices met actuele kennis en ervaringen op het gebied van Business Intelligence.' De bij Michael Page gehanteerde werkwijze is verwant aan de Endeavour-methode van Info Support voor softwareontwikkeling. Deze methode waarborgt consistentie, flexibiliteit en voorspelbaarheid. De mensen van Info Support kunnen daardoor zekerheden bieden voor de haalbaarheid en de

### Snelle groei vraagt flexibiliteit

De Nederlandse vestiging van Michael Page heeft ruim 240 medewerkers, een aantal dat groeit met tien tot twaalf mensen per maand. De vraag van klanten naar hoogwaardig personeel groeit minstens zo snel. 'Dat vergt een flexibiliteit in de informatievoorziening die zijn weerga niet kent. Maar we zijn daar nu voor geëquipeerd. Gebruikers van onze financiële informatie werken nu al 'op de bron', dus vrijwel zonder vertraging ten opzichte van de actualiteit. De andere systemen worden 's nachts geladen. Dus zijn ze de volgende dag actueel beschikbaar voor raadplegen en analyses. We lopen daarmee voorop in onze internationale organisatie. Onze activiteiten worden door de andere vestigingen over de wereld danook nauwlettend in de gaten gehouden,' constateert Vermeulen.

### Verder

'Ons uitgangspunt was: maak het bestaande sneller toegankelijk met nieuwe technologie. Nu dat er is, gaan we graag verder. Met zaken als Online Analytical Processing (OLAP), waarbij men eigen analyses kan definiëren en kan 'loslaten' op de actuele databases,' licht Vermeulen de toekomstplannen toe. 'Met geavanceerde technologie, zoals cubes, gaan we ervoor zorgen dat ook gebruikers met de meest complexe queries snel op hun wenken bediend worden. Dankzij de gestructureerde aanpak van Info Support weten we nu al zeker dat we deze toezeggingen in de nabije toekomst ook wáár kunnen maken.'

