

INFO SUPPORT PAST HIERVOOR NIEUWE TECHNOLOGIE TOE

# RAET REALISEERT CONCURRENTIEEL VOORDEEL MET OP SAAS GEBASEERDE BI MODULE



Fons Ariëns, Portfoliomanagement bij Raet en Ron Lamper, Manager PD&O/Interfacing bij Raet

Anderhalf miljoen salarisberekeningen en een half miljoen pensioenberekeningen. Dat is het grote aantal berekeningen dat Raet elke maand uitvoert voor zijn klanten. Het bedrijf is hiermee marktleider in het HRM/payroll vakgebied. Om zijn klanten nog beter van dienst te zijn, wilde Raet een Business Intelligence (BI) module toevoegen aan de eigen HRM/payroll oplossing Raet Online. Aangezien het een geheel nieuwe technologie betrof, besloot Raet de ontwikkeling hiervan uit te besteden aan Info Support.

Raet is een kennisintensieve IT-dienstverlener op het gebied van HR en payroll. Binnen dit vakgebied is het Software as a Service (SaaS) concept enorm in opkomst. SaaS is een methode voor het aanbieden van software via internet, tegen een vast bedrag per maand, waarbij de klant geen omkijken heeft naar beheer en onderhoud van de applicatie. Een aantal jaren geleden heeft Raet besloten om op basis van dit SaaS concept Raet Online te ontwikkelen: een geavanceerde online omgeving met een uitgebreid pakket aan modules en mogelijkheden ter ondersteuning van de personeels- en salarisadministratie van de klanten. Ron Lamper, Manager PD&O/Interfacing bij Raet: "In 2007 hebben wij Info Support gevraagd dit pakket uit te breiden met een BI reporting module, een unique selling point voor onze organisatie en onze proposities voor de klant."

## Rapportage, dashboard en analyse

De BI module, genaamd Reporting & Analyse, is een rapportage-, dashboard- en analysetool. Ron Lamper: "Onze klanten kunnen er effectieve standaardrapportages en ad hoc rapportages mee samenstellen naar eigen behoefte. Van verjaardagslijstjes tot ziekteverzuimen en pensioenoverzichten, allemaal gevoed op basis van de eigen HR-informatie. Daarnaast kunnen ze KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren) op klant-/afdelingsniveau instellen en deze monitoren via het dashboard. Zien zij hierin beweging ten opzichte van vorige maand, dan kunnen ze middels de analysetool een detailanalyse maken en via grafische weergaven bekijken hoe de cijfers tot stand zijn gekomen. Ze kunnen hier steeds dieper op inzoomen."

### BI vak apart

Dankzij deze nieuwe module kunnen HR-medewerkers zich volledig richten op hun primaire bedrijfsprocessen. Zij hoeven zich niet langer te bekommeren om IT-middelen en hoeven de software niet meer aan te passen bij wijzigingen in wet- en regelgeving. Dat gebeurt allemaal centraal. “Wij zijn een ICT-intensieve organisatie”, aldus Ron Lamper. “Dat is niet het beeld en imago dat we naar de buitenwereld hebben. We worden veelal als de weinig innovatieve salariswerker gezien. Ten onrechte, want het grootste deel van de Raet organisatie is ICT-gerelateerd.” Raet mag dan wel specialist zijn in het ontwikkelen van HRM/payroll software, het BI vakgebied is een heel apart gebied. “De BI suite van Microsoft is volledig gebaseerd op SQL Server 2005”, vertelt Ron Lamper. “Die kennis hebben wij zelf niet in huis. Vandaar dat we een offerteaanvraag hebben gedaan bij de drie specialisten op het gebied van BI reporting in Nederland. We hebben toen voor Info Support gekozen omdat er, naast het feit dat de offerte gewoon goed was, meteen een klik was tussen onze mensen en de mensen van Info Support.”

**“Om vooruit te kunnen blijven lopen ten opzichte van onze concurrenten ontkomen wij er niet aan om dergelijke tools als Endeavour te gebruiken.”**

### Ambitieuze en volwassen

In 2006 is Raet gestart met marktonderzoek, waarna Info Support begin 2007 aan de slag kon met de informatieanalyse, de vertaling van de business requirements naar de techniek en het opzetten van de architectuur. Oscar Zonneveld, architect bij Info Support, was een van de grondleggers van het huidige BI platform van Raet. In mei 2007 zijn de eerste rapportages vervolgens beschikbaar gesteld aan de klanten. Ron Lamper: “Info Support heeft de BI reporting module gebouwd op basis van hun eigen softwareontwikkelstraat Endeavour. We hadden hiervoor een heel kort tijdpad, vanwege de toezeggingen die we al richting de markt hadden gedaan.

Dat maakte het project buitengewoon ambitieus en natuurlijk is het dan extra leuk dat het allemaal gelukt

is. Mede door de binnen Endeavour gebruikte aanpak worden de deadlines overwegend gehaald. En dan zie je ook dat een partij als Info Support heel volwassen is. Ook al was het een hele nieuwe technologie, je merkt gewoon dat ze er in hun BI Competence Center heel veel tijd en energie in investeren.”

### Toekomstige groei

“Samen met Info Support hebben we een hele goede job gedaan”, aldus Ron Lamper. “We zien een enorme groei in het gebruik. Je merkt duidelijk dat onze klanten BI beginnen te vinden en de functionaliteit zo snel mogelijk verrijkt willen zien met nieuwe behoeften.” Op dit moment liggen er veel uitdagingen in de groei van de architectuur. Uiteindelijk verwacht Raet op korte termijn een verdubbeling van het aantal gebruikers. In het vierde kwartaal van 2008 is de onderliggende infrastructuur daar al klaar voor gemaakt. Ron Lamper: “Om te kunnen anticiperen op de groeiverwachting die we hebben voor 2009, zijn we bezig geweest met redesign van de infra-architectuur. Die zijn we nu verder aan het implementeren om nog meer groei in de toekomst mogelijk te maken.”

### Korte time to market

Deze propositie op BI gebied is redelijk uniek ten opzichte van de concurrenten van Raet. Ron Lamper: “Het belangrijkste voor ons is om die positie nu te consolideren en te gaan naar een stabiele omgeving, want het is nog continu in ontwikkeling. Als je kijkt naar de ontwikkeltrajecten die we hebben lopen, dan is de doorlooptijd voor nieuwe ontwikkelingen fenomenaal. Soms vraag ik me wel eens af waar we aan begonnen zijn, maar de deadlines worden overwegend gehaald. Soms met bloed, zweet en tranen, maar door de juiste mate van praktische en theoretische kennis, de juiste tooling – denk aan de Endeavour ontwikkelstraat van Info Support – en de haast grenzeloze inzet van onze mensen zijn we toch in staat om heel snel te produceren. Time to market is voor ons heel erg belangrijk om vooruit te kunnen blijven lopen ten opzichte van onze concurrenten. Dan ontkom je er niet aan om dergelijke tools als Endeavour te gebruiken. Info Support doet dat perfect.”