

# Business Analytics I

## Performance management ondersteund door SAS tools bij SNS Reaal

Wouter Hendriks  
Ernst Rutgers

'03OCT2012'd

# Agenda

- o Introductie sprekers
- o Introductie SNS Reaal
- o Strategie SNS Reaal
- o Proof of Concept
- o Concept SAS StM
- o Opgeleverde functionaliteit

# Introductie

Wie zijn wij?



Wouter Hendriks

BI specialist bij BICC Reaal



Ernst Rutgers

BI specialist bij BICC Reaal

# Introductie SNS Reaal

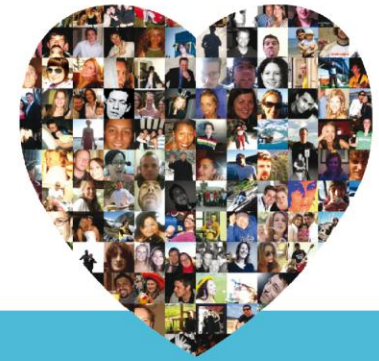


**REAAAL**

**REALIST IN VERZEKEREN**



# MISSIE



## Wij helpen u graag verder

---

REAAAL is een allround financiële dienstverlener die realistische producten biedt. Of het nu om leven, schade, hypotheek, arbeidsongeschiktheid of bancaire diensten gaat, wij bieden klanten altijd een sterke productoplossing. REAAAL wil de beste zijn in het winnen, helpen en behouden van klanten. Door klanten verder te helpen, met service en dienstverlening gericht op vandaag én morgen.

---

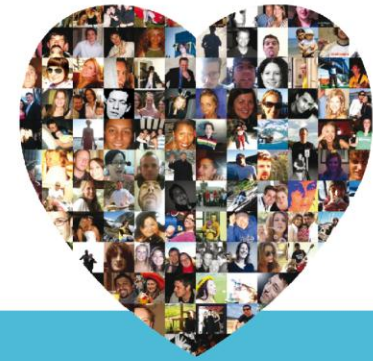
## REAAAL is een intermediairverzekeraar

---

REAAAL werkt samen met professionele onafhankelijke intermediairs. De onafhankelijk financieel adviseur neemt u werk uit handen, vergelijkt premies en voorwaarden voor u en is uw vraagbaak bij financiële veranderingen.

---

# VISIE



## Klant en klantbelang staan centraal

---

Met distributiepartners luisteren we continu naar de klant.

We maken onze klantbeloften waar en overtreffen deze zelfs. We kruipen dichterbij de klant en bieden directe service. We willen weten wat bij onze klanten leeft en wat hen beweegt. Daarmee creëren we loyale klanten.

---

## We vertrouwen op de deskundigheid van onze distributiepartners

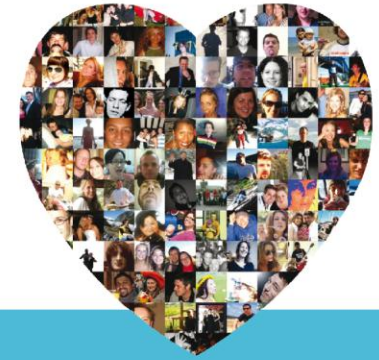
---

Zij adviseren en verkopen onze producten. Onze distributiepartners blijven we dus omarmen, nu en in de toekomst. Wel kiezen we uitdrukkelijk voor die distributiepartners die - samen met ons - het klantbelang en duurzame relaties echt inhoud willen geven.

---



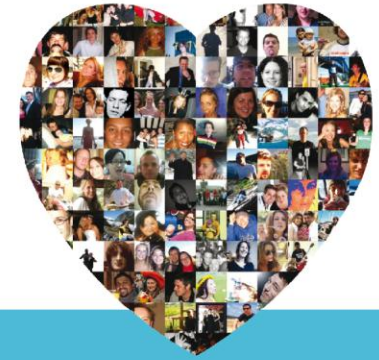
# KERNBOODSCHAP



REAAL helpt haar klanten duurzaam vooruit.  
Op een ongewoon goede manier.  
Klanten en distributiepartners voelen zich  
thuis bij REAAL. Een bedrijf waar mede-  
werkers vanuit hun hart, met passie en  
professionele trots werken!



# STRATEGIE



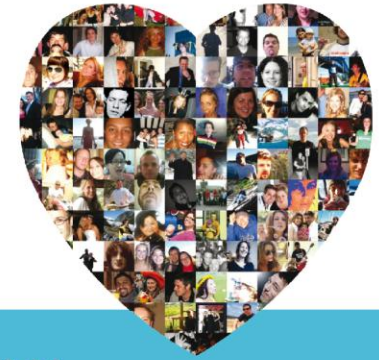
## Duurzame verbinding met de klant

REAAAL gaat de komende jaren een duurzame verbinding aan met de klant door directe en goede service te bieden en kennis op te bouwen. Hierdoor creëren we een sterkere band met onze klant. We doen dit samen en vanuit ons hart.

## De veranderingen in de (intermediaire) distributiemarkt

REAAAL zal leidend zijn in de veranderingen in de (intermediaire) distributiemarkt en investeert in bestendige relaties met distributiepartners die zich richten op een duurzame adviesrelatie met de klant. REAAAL doet dit door continue producten en services te ontwikkelen die inspelen op de keuzes van de klant.

# HISTORIE IN HET KORT



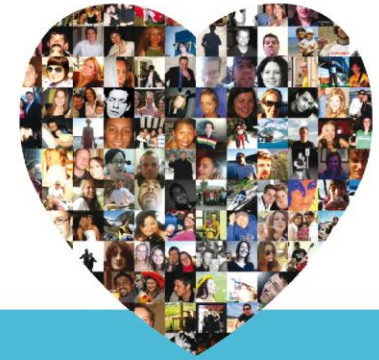
REAAL heeft een lange historie. Ontstaan uit Hooge Huys en REAAL. De laatste jaren sterk gegroeid door overnames van de labels Zurich, AXA/Winterthur/DBV.

## Historie (1)

---

- |              |   |
|--------------|---|
| 1891         | oprichting Hooge Huys                                   |
| 1904 en 1907 | oprichting Concordia/De Centrale (vanuit vakbond)       |
| 1990         | oprichting REAAL Groep                                  |
| 1997         | opname in SNS REAAL Groep                               |
| 1997         | fusie Hooge Huys, REAAL intermediair en Helvetia Schade |
| 1998         | fusie Hooge Huys en NOG                                 |
-

# HISTORIE IN HET KORT



## Historie (2)

- 2002 omlabeling REAAL Bedrijven naar Hooge Huys
- 2003 samenwerking met Zurich Nederland
- 2003 samenwerking met Univé Leven
- 2004 omlabeling Hooge Huys/Zurich, introductie merk REAAL Verzekeringen
- 2007 overname AXA/Winterthur/DBV
- 2010 omlabeling naar de naam REAAL

**HOOGHE HUYS**

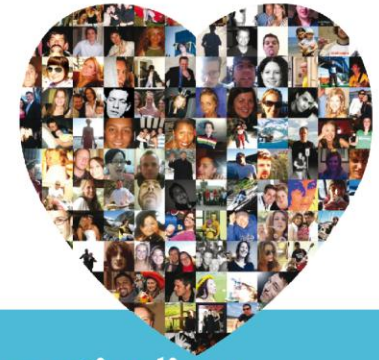
**ZURICH**<sup>®</sup>

**AXA**

**DBV** VERZEKERINGEN

**winterthur**

# DE REAAL PRODUCTEN



REAAL is een intermediair verzekeraar voor gewoon Nederland, particulier+

## ■ Particulier verzekeringen

Auto-, aansprakelijkheids-, overlijdensrisico-, inboedel- en uitvaartverzekeringen

## ■ Bedrijfsverzekeringen

AOV, aansprakelijkheids-, inboedel- en collectieve ongevallenverzekering

## ■ Hypotheken

Lineair, spaar-, beleggingsverzekeringhypotheken

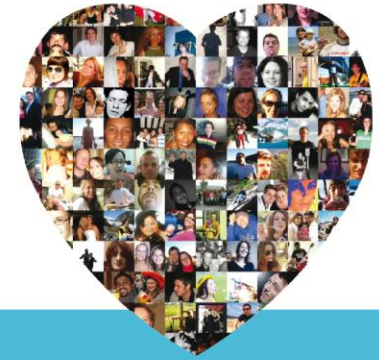
## ■ Lijfrente

## ■ Sparen

Plussparen, keuzesparen, gouden handdruk, banksparen



# DE PARTICULIERE REAAL KLANTEN



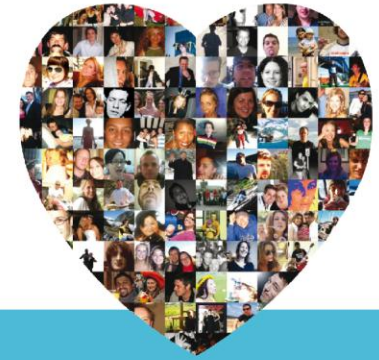
Onze klanten zoeken naar partners die hun (financiële) zaken op orde brengen en houden!

## Kenmerken REAAL particuliere klant

- Gezinnen (man/vrouw, kinderen, eigen en huurhuis, auto...)
- Gezinsinkomen tussen € 35.000 en € 60.000
- Opleiding MBO
- (Geholpen) doe-het-zelf mentaliteit
- Besluit mede afhankelijk van oordeel derden (reviews)



# DE ZAKELIJKE REAAL KLANTEN



Onze klanten zoeken naar partners die hun (financiële) zaken op orde brengen en houden!

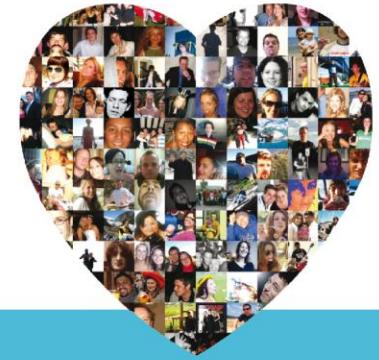
## Kenmerken REAAL zakelijke klant

- Particulier pluspakket
- Zakelijke dienstverlening, ZZP-ers, detailhandel
- Aantal medewerkers tussen de 1 en 25 (KB)
- Advies is cruciaal en waar mogelijk een (geholpen) doe-het-zelf mentaliteit





# CONTACTGEGEVENS



## Internet

- [www.reaal.nl](http://www.reaal.nl)
- mijnREAAL Extranet voor intermediair

## REAAL Klantenservice (RKS)

REAAL biedt de klant directe service via REAAL Klantenservice.

Hier krijgt de klant antwoord op zijn vragen en wordt zoveel mogelijk verder geholpen. Als de klant advies wil, wordt hij doorverwezen naar zijn intermediair.

## Vestigingen

Utrecht, Alkmaar, Zoetermeer en Assen



**Meer INFO?**

[WWW.SNSREAAL.NL](http://WWW.SNSREAAL.NL)

# **Strategie SNS Reaal**

**Missie SNS Reaal:**

**Eenvoud in Geldzaken**

# Strategie SNS Reaal

Onze **strategie** is erop gericht om de missie te bereiken, door de volgende ambities:

- Klanten verdienen
- Durven kiezen
- Sterker naar buiten
- Resultaat als daad

# Strategie SNS Reaal

## Ambities

- Dragen bij tot het realiseren van de missie
- Per ambitie worden speerpunten per afdeling geconcretiseerd
  - **Voorbeeld:**
    - “Bestaande klanten behouden en beter bedienen”
    - “Werkvoorraden wegwerken”

# Strategie SNS Reaal

- Speerpunten worden gemeten door één of meerdere Key Performance Indicators (KPI's) te definiëren
- Per KPI worden targets vastgesteld
- Op maandbasis worden de KPI's gerapporteerd



# Het Huis van Reaal

## Eenvoud in geldzaken

De beste zijn in het *winnen, helpen* en *houden* van klanten

1. Financieel	Realisatie feb-2012	Begroting feb-2012	Realisatie feb-2011	Jaarplan	Versus begroting
Directe kosten (in dzd.)	239	248	309	1.500	↑
Indirecte kosten (in dzd.)	38	38	51	225	↔

2. Commercieel	Realisatie feb-2012	Begroting feb-2012	Realisatie feb-2011	Jaarplan	Versus begroting
Klanttevredenheid - Intern	Q3 2012	7,0	6,7	7,0	↔
Adviezen met impact	3	2	2	18	↑

3. Strategische projecten	Begroting	Planning	Risico
Actuariële projecten	●	●	●
Solvency II projecten	●	●	●
Commerciële projecten	●	●	●
Finance & Control projecten	●	●	●
Leven projecten	●	●	●
Schade projecten	●	●	●
Realisatie VWH	●	●	●

4. Personeel & Organisatie	Realisatie feb-2012	Begroting feb-2012	Realisatie feb-2011	Jaarplan	Versus begroting
Aantal fte intern	15	15	19	15	↔
Aantal fte extern	0	0	0	0	↔
Medewerkersonderzoek	Q3 2012	7,8	8,0	7,8	↔
Ziekteverzuim	11,5%	4,0%	5,4%	4,0%	↑
Training IS (individueel)	2	2	n.b.	15	↓
Training IS (team)	0	0	n.b.	2	↔
SIS Score	2,0	3,0	n.b.	4,0	↔

5. Operationeel	Realisatie feb-2012	Begroting feb-2012	Realisatie feb-2011	Jaarplan	Versus begroting
Productiviteit Information Services	73%	78%	n.b.	78%	↑
Aantal afgehandelde FWV's	0	2	n.b.	38	↓
Doorlooptijd FWV's (tot intake)	n.b.	n.b.	n.b.	n.b.	↔
First time right intake %	n.b.	60%	n.b.	60%	↔
Aantal verbeterde waardestromen	0	0	n.b.	3	↔

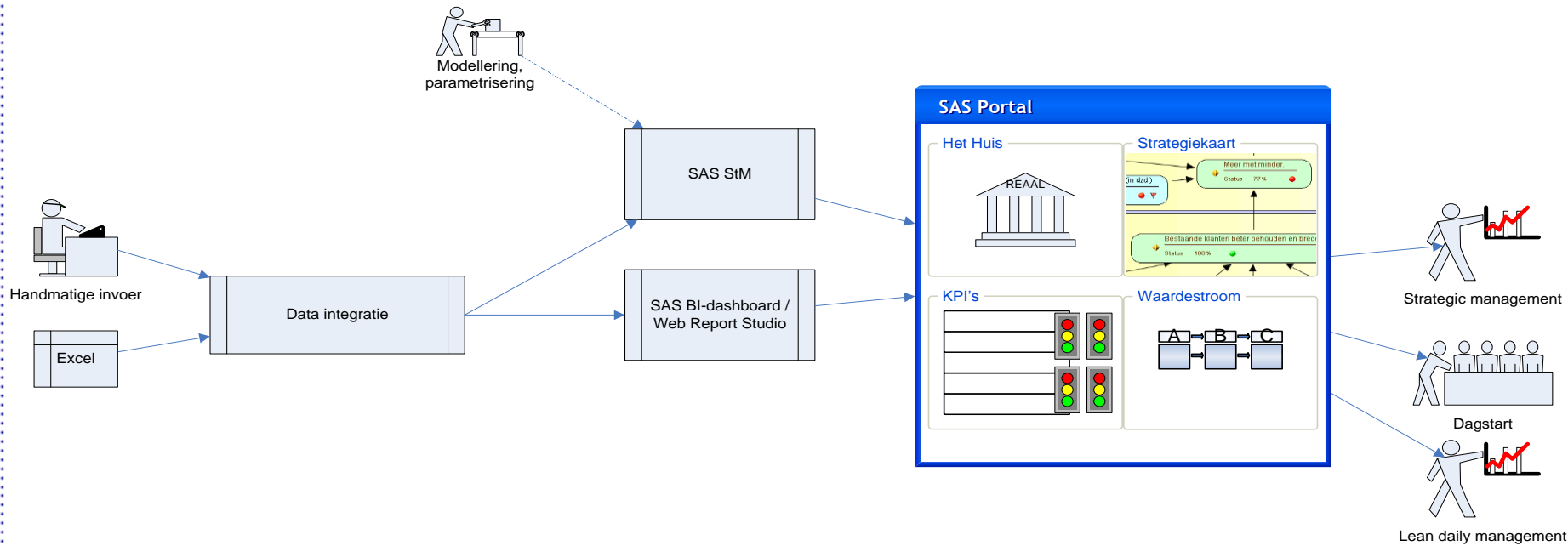
  

6. Reputatie, compliance en audit	Realisatie feb-2012	Begroting feb-2012	Realisatie feb-2011	Jaarplan	Versus begroting
Integrale aanpak datakwaliteit	19%	8%	n.b.	80%	↑
Audits	0	0	n.b.	1	↔
Actiepunten database issues high risk overdue	0	0	0	0	↔

# Proof of Concept

- Start medio 2011
- Bedrijfsonderdeel Shared Services
- Shared Services was reeds gestart met het inrichten van een Performance Management omgeving
- Doel van de PoC: Aantonen of het SAS platform, waaronder de solution SAS StM, voldoende functionaliteiten biedt, om ingezet te worden als Performance Management tool.

# Context Proof of Concept



# Concept van SAS StM

## definiëren van het model

Sjabloon | Nieuw projectelementtype

Elementtypes project  
Elementtypes scorecard  
Indicatorkenmerken  
Door gebruiker gedefinieerde talen

	Naam	Beschrijving	
	Visie		<input type="checkbox"/>
	Missie		<input type="checkbox"/>
	Eigenaar		<input type="checkbox"/>
	Processes		<input type="checkbox"/>

# Concept van SAS StM

## definiëren van het model

Sjabloon | Nieuw type scorecardelement

Elementtypes project  
Elementtypes scorecard  
Indicatorkenmerken  
Door gebruiker gedefinieerde talen

Naam	Beschrijving	
Strategische projecten		<input type="checkbox"/>
Proces Stap		<input type="checkbox"/>
Proces Control		<input type="checkbox"/>
Proces Input		<input type="checkbox"/>
Proces Output		<input type="checkbox"/>
Tijd		<input type="checkbox"/>
Geld		<input type="checkbox"/>
Scope		<input type="checkbox"/>
Kwaliteit		<input type="checkbox"/>
Risico's		<input type="checkbox"/>
Ambities		<input type="checkbox"/>
Speerpunten		<input type="checkbox"/>
Luiken		<input type="checkbox"/>
KPI		<input type="checkbox"/>
Activiteiten		<input type="checkbox"/>
Initiatieven		<input type="checkbox"/>

# Concept van SAS StM

## definiëren van het model

Sjabloon | Nieuw indicatorkenmerk

- Elementtypes project
- Elementtypes scorecard
- Indicatorkenmerken**
- Door gebruiker gedefinieerde talen

	Naam	
▼	Upper Margin	<input type="checkbox"/>
▼	Lower Margin	<input type="checkbox"/>
▼	FORECAST	<input type="checkbox"/>
▼	Geld	<input type="checkbox"/>
▼	Scope	<input type="checkbox"/>
▼	Tijd	<input type="checkbox"/>
▼	Weging	<input type="checkbox"/>
▼	Voltooid	<input type="checkbox"/>
▼	Eenheid	<input type="checkbox"/>
▼	Actual	<input type="checkbox"/>
▼	Target	<input type="checkbox"/>
▼	Status	<input type="checkbox"/>
▼	Start Date	<input type="checkbox"/>
▼	Berekening	<input type="checkbox"/>
▼	Gewogen Actual	<input type="checkbox"/>



# Concept van SAS StM

## definiëren van het model

Naam	Beschrijving	
Visie		<input type="checkbox"/>
Missie		<input type="checkbox"/>
Eigenaar		<input type="checkbox"/>
Processes		<input type="checkbox"/>

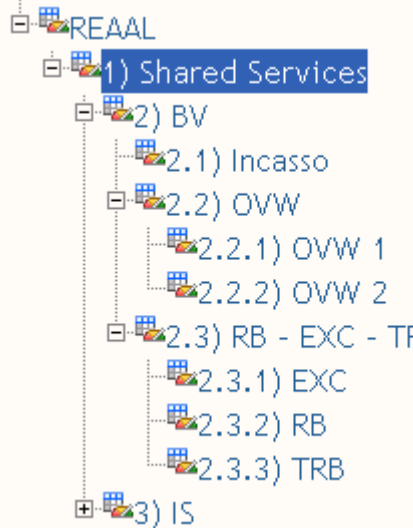
Naam	Beschrijving	
Strategische projecten		<input type="checkbox"/>
Proces Stap		<input type="checkbox"/>
Proces Control		<input type="checkbox"/>
Proces Input		<input type="checkbox"/>
Proces Output		<input type="checkbox"/>
Tijd		<input type="checkbox"/>
Geld		<input type="checkbox"/>
Scope		<input type="checkbox"/>
Kwaliteit		<input type="checkbox"/>
Risico's		<input type="checkbox"/>
Ambities		<input type="checkbox"/>
Speerpunten		<input type="checkbox"/>
Luiken		<input type="checkbox"/>
KPI		<input type="checkbox"/>
Activiteiten		<input type="checkbox"/>
Initiatieven		<input type="checkbox"/>

Naam	
Upper Margin	<input type="checkbox"/>
Lower Margin	<input type="checkbox"/>
FORECAST	<input type="checkbox"/>
Geld	<input type="checkbox"/>
Scope	<input type="checkbox"/>
Tijd	<input type="checkbox"/>
Weging	<input type="checkbox"/>
Voltooid	<input type="checkbox"/>
Eenheid	<input type="checkbox"/>
Actual	<input type="checkbox"/>
Target	<input type="checkbox"/>
Status	<input type="checkbox"/>
Start Date	<input type="checkbox"/>
Berekening	<input type="checkbox"/>
Gewogen Actual	<input type="checkbox"/>

# Concept van SAS StM

## Maken van project, scorecards en elementen



Element type:  Column selection:

KPI

<input type="checkbox"/>	Name
<input type="checkbox"/>	Directe kosten (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Directe Personeelskosten tijdelijk (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Directe Personeelskosten vast (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Directe Personeelskosten overige (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Overige directe kosten (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Indirecte kosten (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Achterstanden (in dzd.)
<input type="checkbox"/>	Achterstanden Rekening-Courant
<input type="checkbox"/>	Dossier GO-lijst in behandeling (cum)
<input type="checkbox"/>	Klachten
<input type="checkbox"/>	Klanttevredenheid - Intern
<input type="checkbox"/>	Klanttevredenheid - Extern

### Metric Values, Ranges, and Actions • Klachten

Select a metric attribute and then set its options. If you want to change a metric attribute [» Read more...](#)

Metric attribute:

Display period:

Actual Value

Computed value:

Formula definition:

# Concept van SAS StM

## Leggen van relaties tussen elementen

Element type: KPI

\*Element name: Klachten

Description:

Internal element ID: d1a40664-0ac2-8408-520c-c612b05d0b66

Owner: SAS Demo User

Owner email:

Time settings

Time dimension: TIME\_Default      Time hierarchy: Standard Ti

Period type: Month

Start period: Float      End period: Float

**Attribute Options and Associations**

Select an attribute and then specify its information. The information is determ

KPI\_Luiken  
KPI'S -> Speerpunten  
Processes

KPI\_Luiken Options

Element: Commercieel

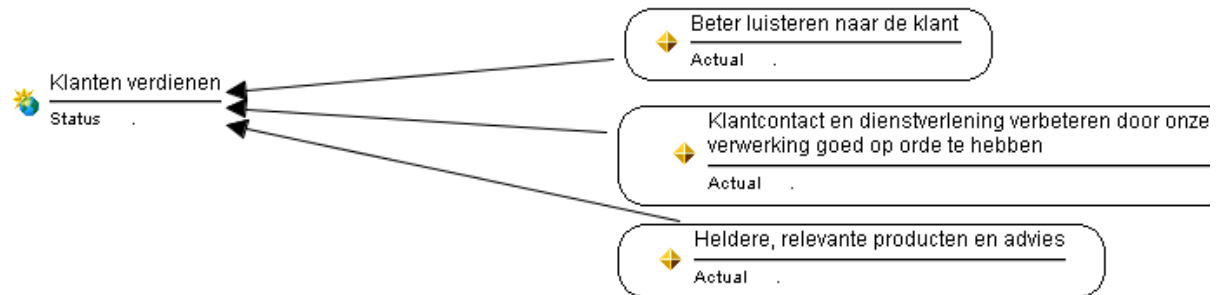
# Concept van SAS StM

## Visualisaties

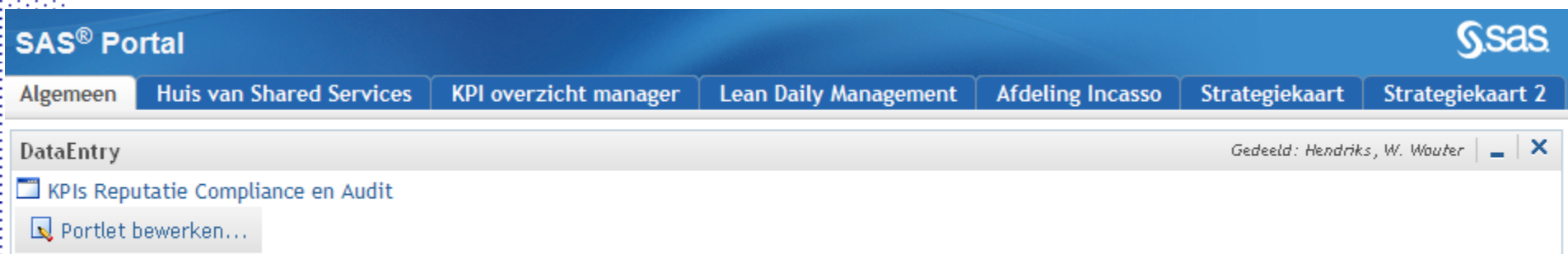
### Tabels, Aggregate tables, Associations, Diagrams

Productiviteit	58,5	117%	🟢
Beschikbaarheid	57,5	96%	🟡
Effectiviteit	74,5	93%	🟡

Luik - KPI		Actual
Financieel		
Commercieel		
Telefonische bereikbaarheid*		91,5
Klachten		4,0
Klanttevredenheid - Extern		8,0



# Opgeleverde functionaliteit



The screenshot displays the SAS Portal interface. At the top, the 'SAS® Portal' logo is on the left, and the 'sas' logo is on the right. Below the logo is a navigation bar with several menu items: 'Algemeen', 'Huis van Shared Services', 'KPI overzicht manager', 'Lean Daily Management', 'Afdeling Incasso', 'Strategiekaart', and 'Strategiekaart 2'. Below the navigation bar is a 'DataEntry' window. The window title is 'DataEntry' and it shows the user 'Gedeeld: Hendriks, W. Wouter'. The window content includes a list of items: 'KPIs Reputatie Compliance en Audit' and 'Portlet bewerken...'. The 'Portlet bewerken...' item is highlighted with a mouse cursor.


# Web data entry formulier

## Gegevensinvoer • Test

Project: Het Huis van REAAL 3

Huidige periode:  Periodetype: Maand

Scorecard:  Elementtype: KPI

Elementlabel	 Actual
Ziekteverzuim (cum.)	<input type="text" value="4"/>
Medewerkersonderzoek	<input type="text" value="7"/>




Opslaan

Sluiten



# 4-ogen principe

## WDE-gegevens in behandeling

	Element	Scorecard	Indicatorkenmerk	Periode	Invoerdatum	Tekst	Waarde
	Ziekteverzuim (cum.)	1) Shared Services	Actual	SEP2012_Default	25-9-12		4.00
	Medewerkersonderzoek	1) Shared Services	Actual	SEP2012_Default	25-9-12		7.00

Gegevens in behandeling verwijderen

Sluiten

# Verwerken in StM

## Scorecard • 1) Shared Services

Project Scorecard | Nieuw element | Elementen bewerken | Aanpassen

Het Huis van REAAL 3

Processen

REAAL

1) Shared Services

2) BV

3) IS

Elementtype:

KPI

Kolomselectie:

Global View

Datum:

1-11-12

KPI

Naam

Actual

Windows Internet Explorer



De WDE-gegevens worden geplaatst en het project wordt berekend. U ontvangt een e-mailbericht wanneer de verwerking is voltooid.

OK

Annuleren

- Achterstanden (in o.z.)
- Achterstanden Rekening-Courant
- Dossier GO-lijst in behandeling (cum.)
- Klachten
- Klanttevredenheid - Intern
- Klanttevredenheid - Extern
- Telefonische bereikbaarheid\*
- Adviezen met impact
- Aantal fte intern
- Aantal fte extern
- Ziekteverzuim (cum.)

# Het Huis van Shared Services

SAS® Portal

Algemeen | Huis van Shared Services | **KPI overzicht manager** | Lean Daily Management | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

Huis van Shared Services

Het huis van REAAL

Afdeling

1) Shared Services

Maand

JUL2011



Financieel				
KPI	Eenheid	Actueel	Gepland	Status
Achterstanden (in dzd.)	€ x 1.000	37.038	21.000	57%
Achterstanden Rekening-Courant	€ x 1.000	18.538	18.000	97%
Directe Personeelskosten overige (in dzd.)	€ x 1.000	49	50	102%
Directe Personeelskosten tijdelijk (in dzd.)	€ x 1.000	1.007	1.000	99%
Directe Personeelskosten vast (in dzd.)	€ x 1.000	154	140	91%
Directe kosten (in dzd.)	€ x 1.000	1.400	1.500	107%
Dossier GO-lijst in behandeling (cum.)	%	69	75	93%
Indirecte kosten (in dzd.)	€ x 1.000	4.718	5.000	106%
Overige directe kosten (in dzd.)	€ x 1.000	189	200	106%

Commercieel				
KPI	Eenheid	Actueel	Gepland	Status
Adviezen met impact	#	2	2	100%
Klachten	#	51	55	108%
Klanttevredenheid - Extern	#	7	7	102%
Klanttevredenheid - Intern	#	7	8	87%
Telefonische bereikbaarheid*	%	95	95	100%

Strategische projecten				
Project	Geld	Tijd	Scope	
Continious Process Monitoring	1	1	1	1
De Laatste Loodjes	1	1	1	1
MIS/DELTA	0	0	1	1
RIA	1	0	1	1
SEPA	1	1	0	0

Personeel en organisatie				
KPI	Eenheid	Actueel	Gepland	Status
Aantal fte extern	#	6	6	100%
Aantal fte intern	#	87	88	101%
Chief Indian Index	%	9	11	119%
Medewerkersonderzoek	#	7	8	96%
Ziekteverzuim (cum.)	%	5	4	92%

Operationeel				
KPI	Eenheid	Actueel	Gepland	Status
Beschikbaarheid	%	64	60	107%

Reputatie, compliance en audit				
KPI	Eenheid	Actual	Target	Status
Actiepunten database issues high risk overdue (cum.)		5	4	80%

# Onderliggende afdelingen

Het huis van REAAL

**Afdeling**

- 2) BV
- 1) Shared Services
- 2) BV
- M 2.1) Incasso
- 2.2) OWW
- 2.2.1) OWW 1
- 2.2.2) OWW 2
- 2.3) RB - EXC - TRB
- 2.3.1) EXC
- 2.3.2) RB
- 2.3.3) TRB



Financieel					Commercieel
KPI	Eenheid	Actueel	Gepland	Status	KPI
Achterstanden Leven - incl. PP (in dzd.)	€ x 1.000	80.000	65.000	81%	Klachten
Achterstanden Schade (in dzd.)	€ x 1.000	15.000	3.000	20%	Klanttevredere
Directe Personeelskosten overige (in dzd.)	€ x 1.000	81	88	108%	Telefonische
Directe Personeelskosten tijdelijk (in dzd.)	€ x 1.000	1.389	1.190	86%	
Directe Personeelskosten vast (in dzd.)	€ x 1.000	36	35	98%	
Directe kosten (in dzd.)	€ x 1.000	1.714	1.575	92%	
Indirecte kosten (in dzd.)	€ x 1.000	420	420	100%	
Overige directe kosten (in dzd.)	€ x 1.000	157	175	111%	

Strategische projecten	Personeel en
KPI	KPI
Aantal fte exte	Chief Indian I

# KPI overzicht manager

## Overzicht KPI's ShS

Naam	Waarde	Performan...	Status	Maand -1	Maand -2
Financieel					
Commercieel					
Klachten	51,0	108%	●	●	●
Klanttevredenheid - Intern	6,5	87%	●	●	●
Klanttevredenheid - Extern	7,1	102%	●	●	●
Telefonische bereikbaarheid*	95,0	100%	●	●	●
Adviezen met impact	2,0	100%	●	●	●
Personeel en organisatie					
Operationeel					
Reputatie compliance en audit					

### Belangrijke KPI's

Klachten (1) Sh...

108%

Productiviteit (1...

110%

Effectiviteit (1) ...

96%

### Strategische Projecten

Naam	Geld	Tijd	Scope
Continuous Proce...	●	●	●
De Laatste Lood	●	●	●
MIS/DELTA	●	●	●
RIA	●	●	●
SEPA	●	●	●

### Actielijst

Naam	Startdatum	Op te lossen aspect	Code Rapportag	Eigenaar	Voltooid	Status
A.01	1-4-11	Verzoeken eerder beantwoorden	A.01.123		55%	●
2011/095	31-1-11	Werkvoorraden CIS en Uniserv wegwen	GA/230/10/12/12	Nienkemper, S.C	60%	●
2011/092	1-4-11	Inzicht controle boekregels	GA/230/10/12/12	Nienkemper, S.C	20%	●
2010/487	1-1-11	Het aanstellings- en revisiebeleid bij CF	ICRV-2009-067	Nelck, M.J.	80%	●

## Totaalbeeld ShS

Naam	1) Shared Services					3) IS					2) BV				
	Actual	Trend	Target	Status	Icon	Actual	Trend	Target	Status	Icon	Actual	Trend	Target	Status	Icon
Directe kosten (ti	1.400,0	●	1.500,0	107%	●	1.610,0	●	1.600,0	99%	●	2.142,0	●	2.250,0	105%	●
Directe Personeel	1.007,0	●	1.000,0	99%	●	1.475,0	●	1.500,0	102%	●	1.736,0	●	1.700,0	98%	●

# Vergroten onderdeel

SAS® Portal



Algemeen | Huis van Shared Services | **KPI overzicht manager** | Lean Daily Management | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

Gedeeld: PUBL

Waarschuwingen Shared Services

Gedeeld: DWH\_STM\_ACC

Telefonische bereikbaarheid\* - Begin verandering

09 augustus 2012 14:19:08 uur

Overzicht manager

Gedeeld: DWH\_STM\_ACC

31-07-2011

Project: Het Huis van REAAL 3

## Overzicht KPI's ShS

Naam	Waarde	Performance	Status	Maand -1	Maand -2
Financieel					
Commercieel					
Klachten	51,0	108%	●	●	●
Klanttevredenheid - Intern	6,5	87%	●	●	●
Klanttevredenheid - Extern	7,1	102%	●	●	●
Telefonische bereikbaarheid*	95,0	100%	●	●	●
Adviezen met impact	2,0	100%	●	●	●
Personeel en organisatie					
Operationeel					
Reputatie compliance en audit					

### Actielijst

Naam	Status
A.01	04

### Belangrijke KPI's

Klachten (1) Sh...

### Totaalbeeld ShS

Naam	Actual

### Strategische Projecten

Naam	Geld
Continuous Proci	

# Drempelwaarden

Naam		Waarde	Performan...	Status
▶  Financieel	 			
▼  Commercieel	 			
 Klachten	 	51,0	 108%	
 Klanttevredenheid - Intern	 	6,5	 87%	
 Klanttevredenheid - Extern	 	7,1	 102%	
 Telefonische bereikbaarheid*	 	95,0	100%	
 Adviezen met impact	 	2,0	100%	

# Drempelwaarden

Naam		Waarde	Performan...	Status
▶ Financieel				
▼ Commercieel				
Klachten		51,0	108%	●
Klanttevredenheid - Intern		6,5	87%	●
Klanttevredenheid - Extern		7,1	102%	●
Telefonische bereikbaarheid*		95,0	100%	●
Adviezen met impact		2,0	100%	●

Pad: 1) Shared Services  
 Element: Klanttevredenheid - Extern

Scorecard	Status	Algemene drempelwaarde	Vershil (absoluut)
3.2.2) TPA	0.79	< 0.90	0.11
2.2.1) OVW 1	0.71	< 0.90	0.19

Sluiten



# Trendgrafiek

## Overzicht KPI's ShS

Naam	Waarde	Performan...	Status	Maand - 1	Maand - 2
Klanttevredenheid - Extern	7,1	102%	●	●	●
Telefonische bereikbaarheid*	95,0	100%	●	●	●
Adviezen met impact	2,0	100%	●	●	●
Personeel en organisatie					
Operationeel					
Doorlooptijd (cum.)			□	□	□
Productiviteit	54,9	110%	●	●	●
Beschikbaarheid	64,0	107%	●	●	●
Effectiviteit	76,9	96%	●	●	●
Instroom in aantallen			□	□	□
Instroom in tijd			□	□	□
Verwerkt in aantallen			□	□	□
Verwerkt in tijd			□	□	□
Werkvoorraad in uren (maand se			□	□	□
Juistheid aanstelverzoeken (curr					
Tijdigheid herverzekeringen rapp					
Juistheid herverzekeringen rapp					
Reputatie compliance en audit					

## Belangrijke KP

Klachten (1) Sh..



108%

## Actielijst

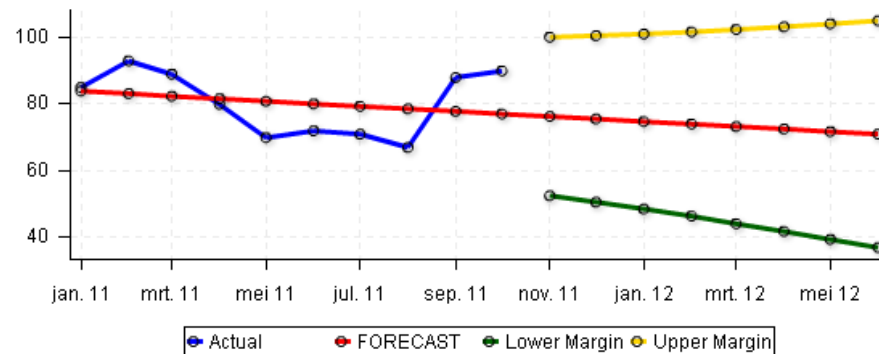
Naam

A.01  
2011/095  
2011/092  
2010/487

## Totaalbeeld ShS

Naam	Actual	Tre
Directe kosten (i	1.400,0	
Directe Persone	1.007,0	

Trenddiagram van Juistheid aanstelverzoeken (cum.) (1) Shared Services



Sluiten

IS

get	Sta
1.600,0	
1.500,0	

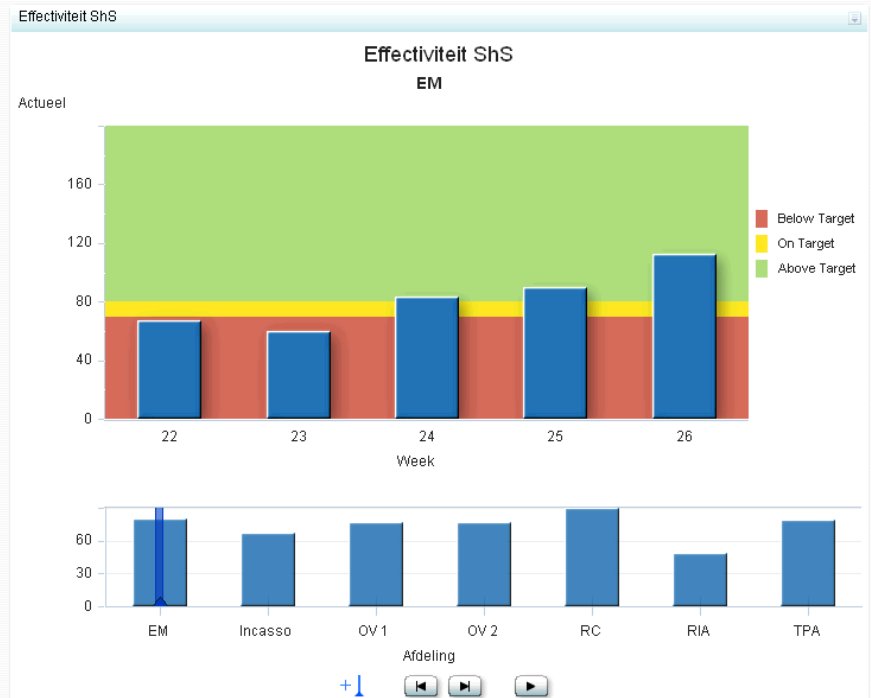
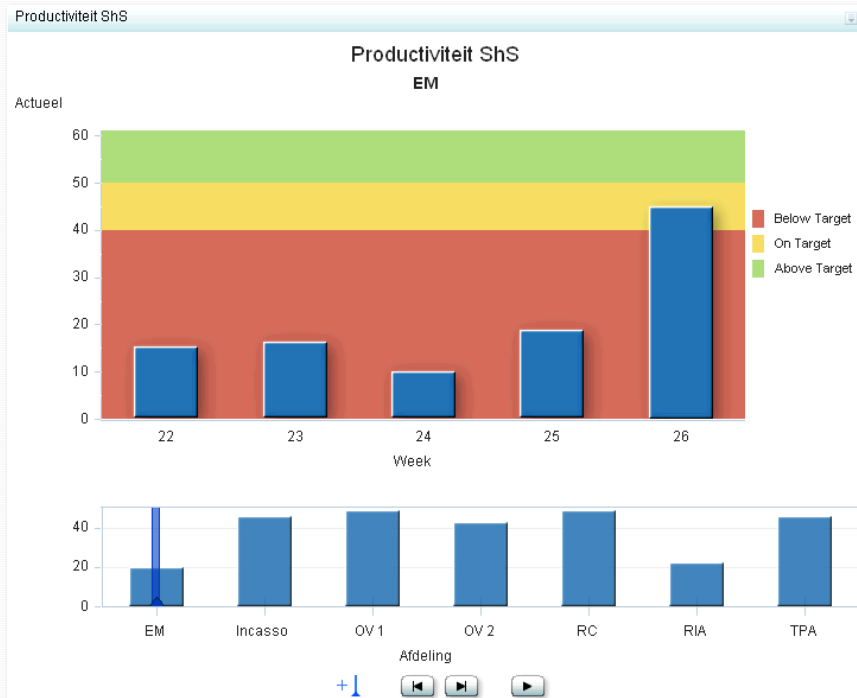
# Lean Daily Management

SAS® Portal

Algemeen | Huis van Shared Services | KPI overzicht manager | **Lean Daily Management** | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

Operationeel Shared Services

Lean Daily Dashboard ShS



# Lean Daily Management

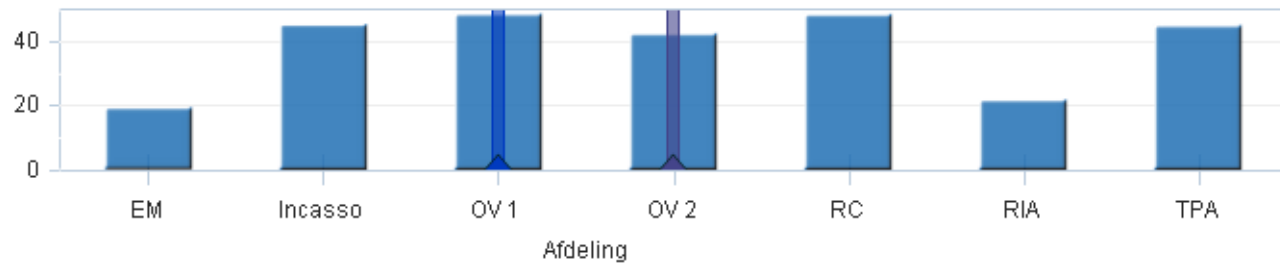
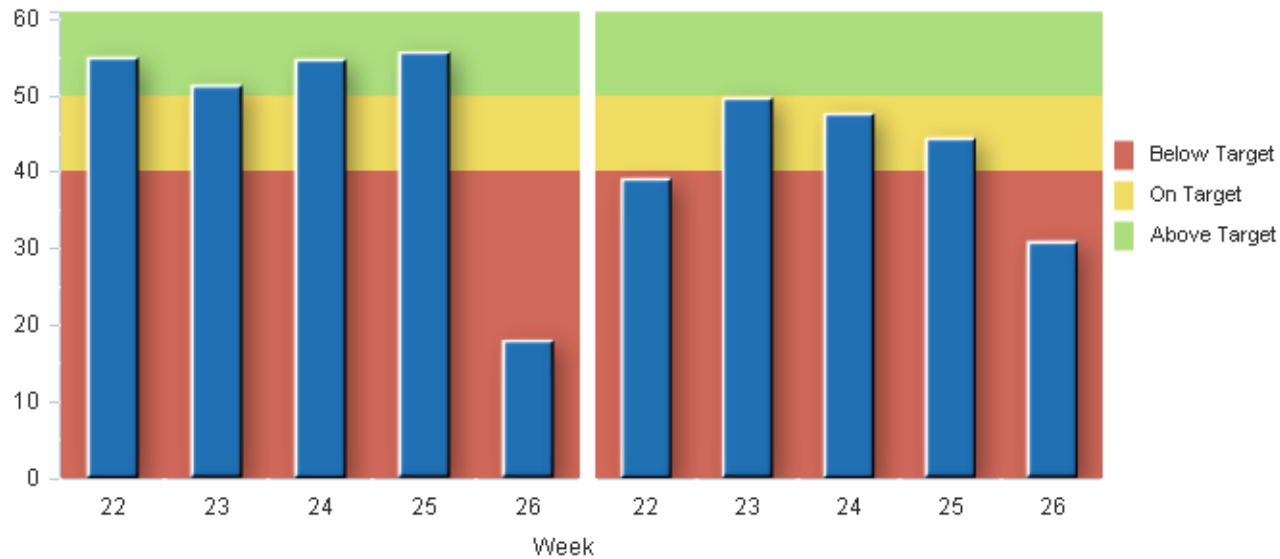
Productiviteit ShS

Productiviteit ShS

Actueel

OV 1

OV 2



# Lean Daily Management

SAS® Portal

Algemeen | Huis van Shared Services | KPI overzicht manager | **Lean Daily Management** | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

## Lean Daily Dashboard Incasso

Lean Daily Dashboard Incasso

Gisteren					
Actueel	Gepland	Kpi	Dag	Status	
60	80	effectiviteit	2011-06-29	75%	<b>Performance Gisteren</b> effectiviteit:  75% productiviteit:  82%
41	50	productiviteit	2011-06-29	82%	

Afgelopen week					
Week	Kpi	Actueel	Gepland	Trend	
25	effectiviteit	61	80		<b>Maandtrend</b> effectiviteit: productiviteit:
25	productiviteit	38	50		

## Strategie Incasso

31-05-2011 | Project: Het Huis van REAAL 3

**Speerpunten**

Naam
Incassoproces Lean maken
Achterstanden met 20% terugbrengen
Klanttevredenheid verhogen naar 7.5

**Belangrijke KPI's**

Klanttevredenh...	Achterstanden ...	Achterstanden ...
93%	105%	15%

## Huis van Incasso

Naam	Actual	Trend	Target	Status	Icon
Financieel					
Commercie					
Klachten	4,0		5,0	125%	

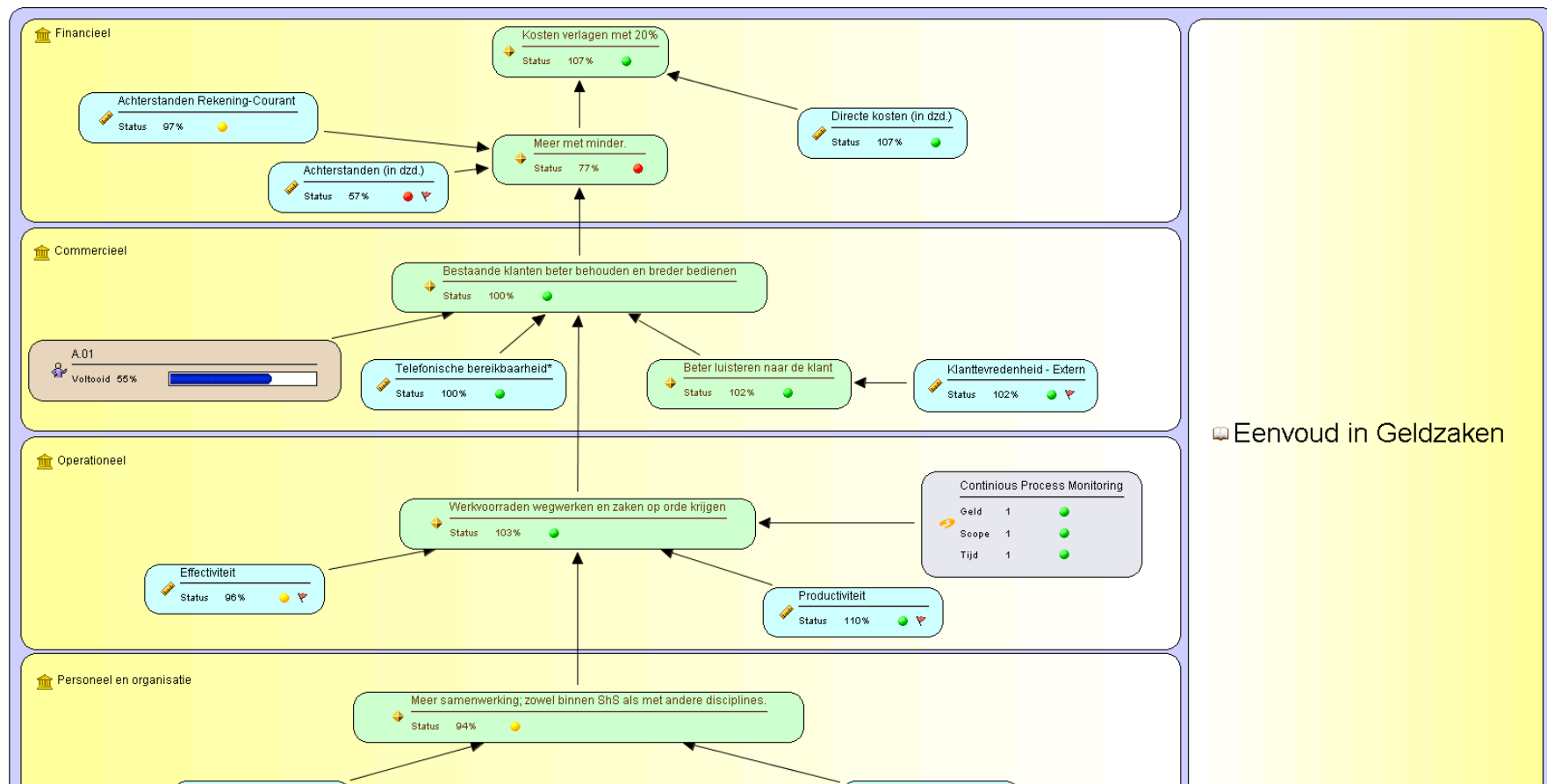
# Strategiekaart

SAS® Portal

Algemeen | Huis van Shared Services | KPI overzicht manager | Lean Daily Management | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

## Speerpunten

Project: Het Huis van REAAL 3 Datum: 31-7-11  
Scorecard: 1) Shared Services In-/uitzoomen  
Diagram: Activiteiten



Eenvoud in Geldzaken

# Bijdrage aan ambities

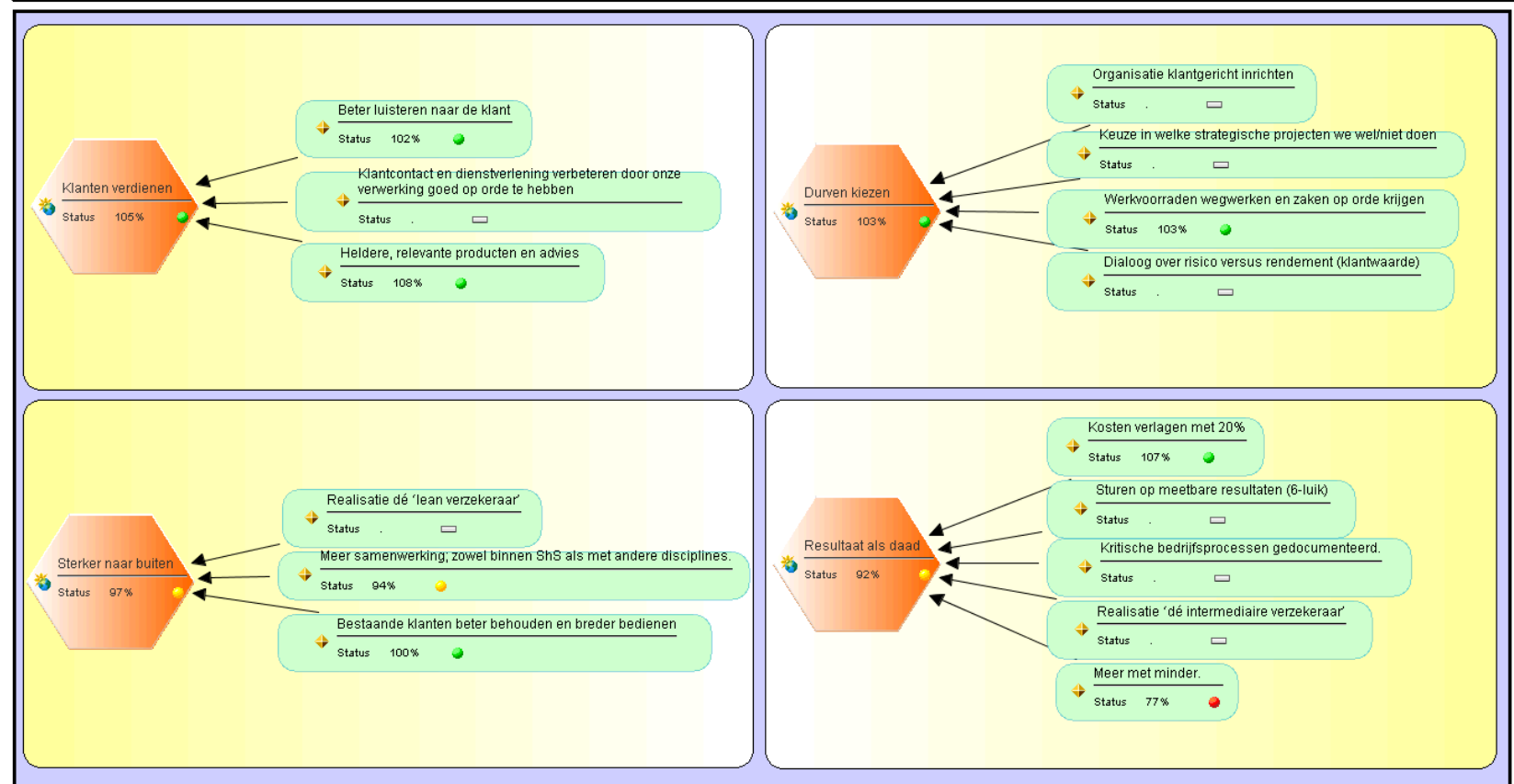
SAS® Portal

Algemeen | Huis van Shared Services | KPI overzicht manager | Lean Daily Management | Afdeling Incasso | Strategiekaart | Strategiekaart 2 | Procesbeschrijving

Ambities

Project: Het Huis van REAAL 3 Datum: 31-7-11  
Scorecard: 1) Shared Services In-/uitzoomen  
Diagram: Ambities - Speerpunten

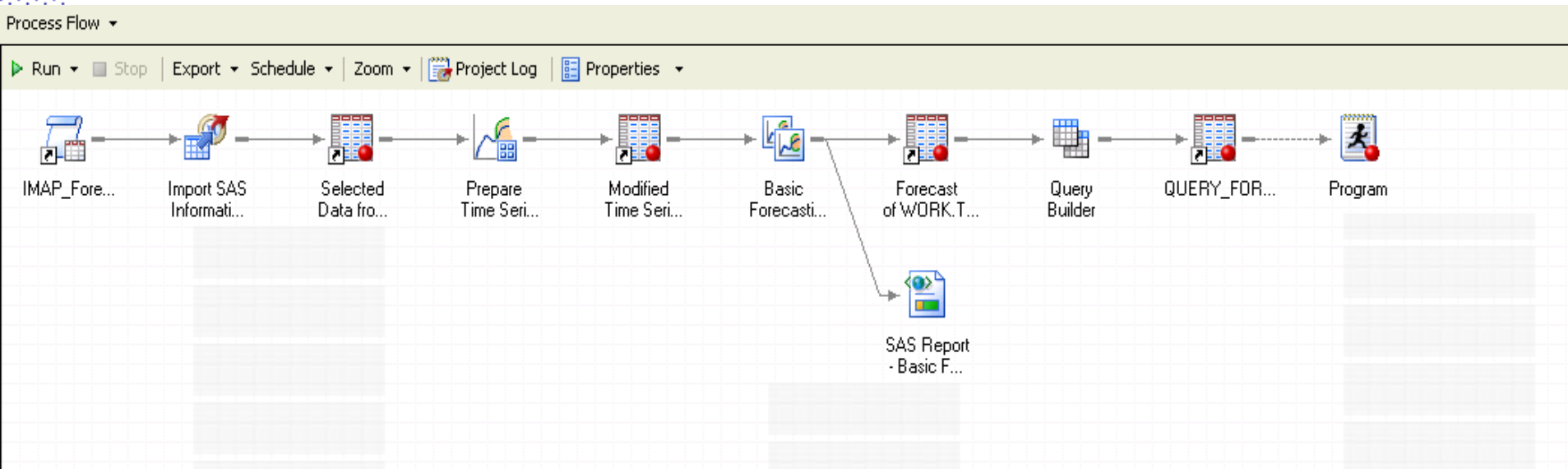
## Eenvoud in Geldzaken



# Analyse mogelijkheden

- Forecast berekenen
- Valideren strategiemodel

# Forecasting met Enterprise Guide





# Trendgrafiek

## Overzicht KPI's ShS

Naam	Waarde	Performan...	Status	Maand - 1	Maand - 2
Klanttevredenheid - Extern	7,1	102%	●	●	●
Telefonische bereikbaarheid*	95,0	100%	●	●	●
Adviezen met impact	2,0	100%	●	●	●
<b>Personeel en organisatie</b>					
<b>Operationeel</b>					
Doorlooptijd (cum.)			□	□	□
Productiviteit	54,9	110%	●	●	●
Beschikbaarheid	64,0	107%	●	●	●
Effectiviteit	76,9	96%	●	●	●
Instroom in aantallen			□	□	□
Instroom in tijd			□	□	□
Verwerkt in aantallen			□	□	□
Verwerkt in tijd			□	□	□
Werkvoorraad in uren (maand se			□	□	□
Juistheid aanstelverzoeken (curr					
Tijdigheid herverzekeringen rapp					
Juistheid herverzekeringen rapp					
<b>Reputatie compliance en audit</b>					

## Belangrijke KP

Klachten (1) Sh..



108%

## Actielijst

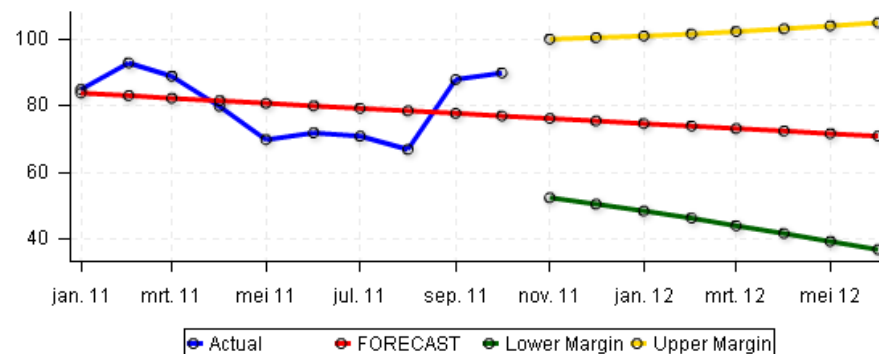
Naam

A.01  
2011/095  
2011/092  
2010/487

## Totaalbeeld ShS

Naam	Actual	Tre
Directe kosten (i	1.400,0	
Directe Persone	1.007,0	

Trenddiagram van Juistheid aanstelverzoeken (cum.) (1) Shared Services



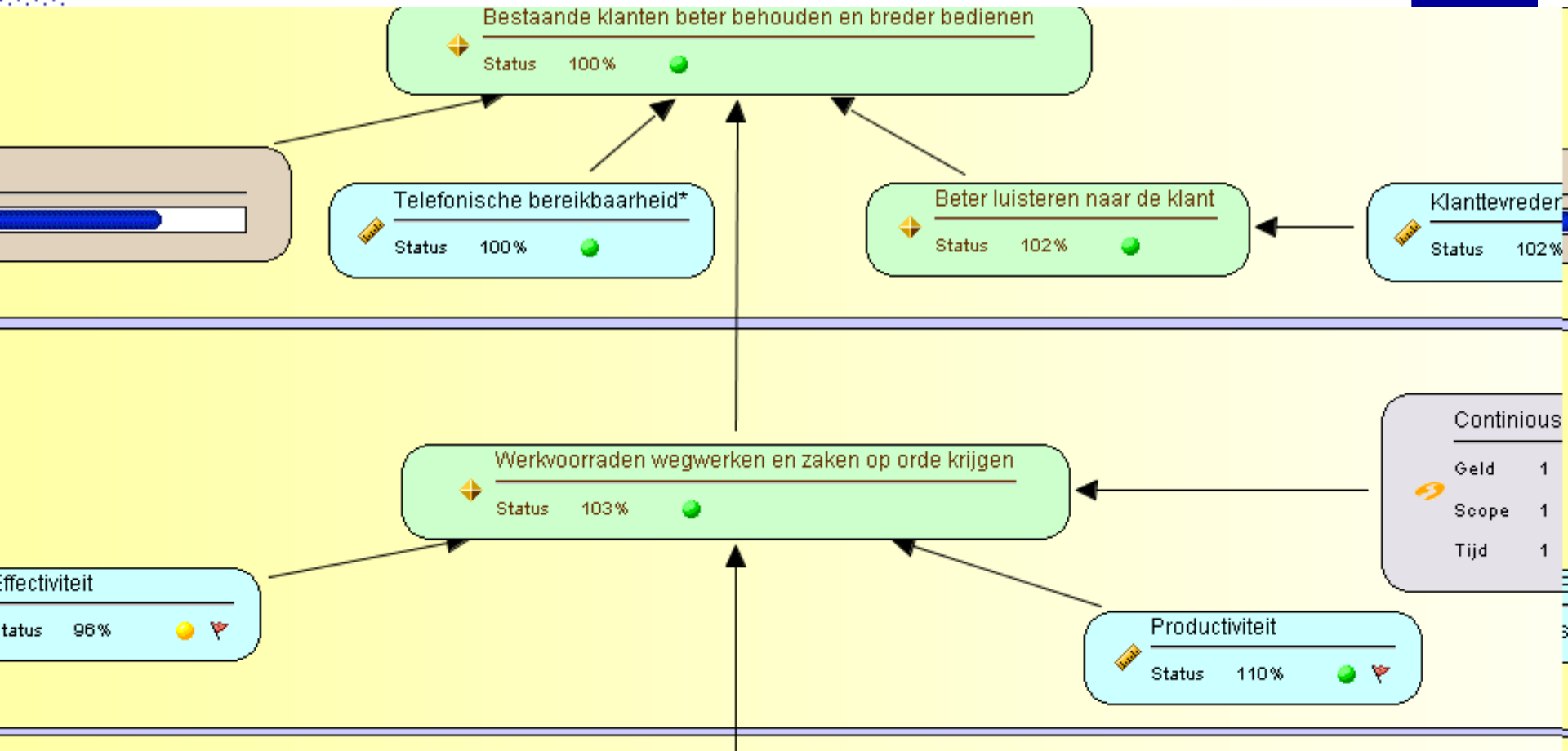
Sluiten

IS

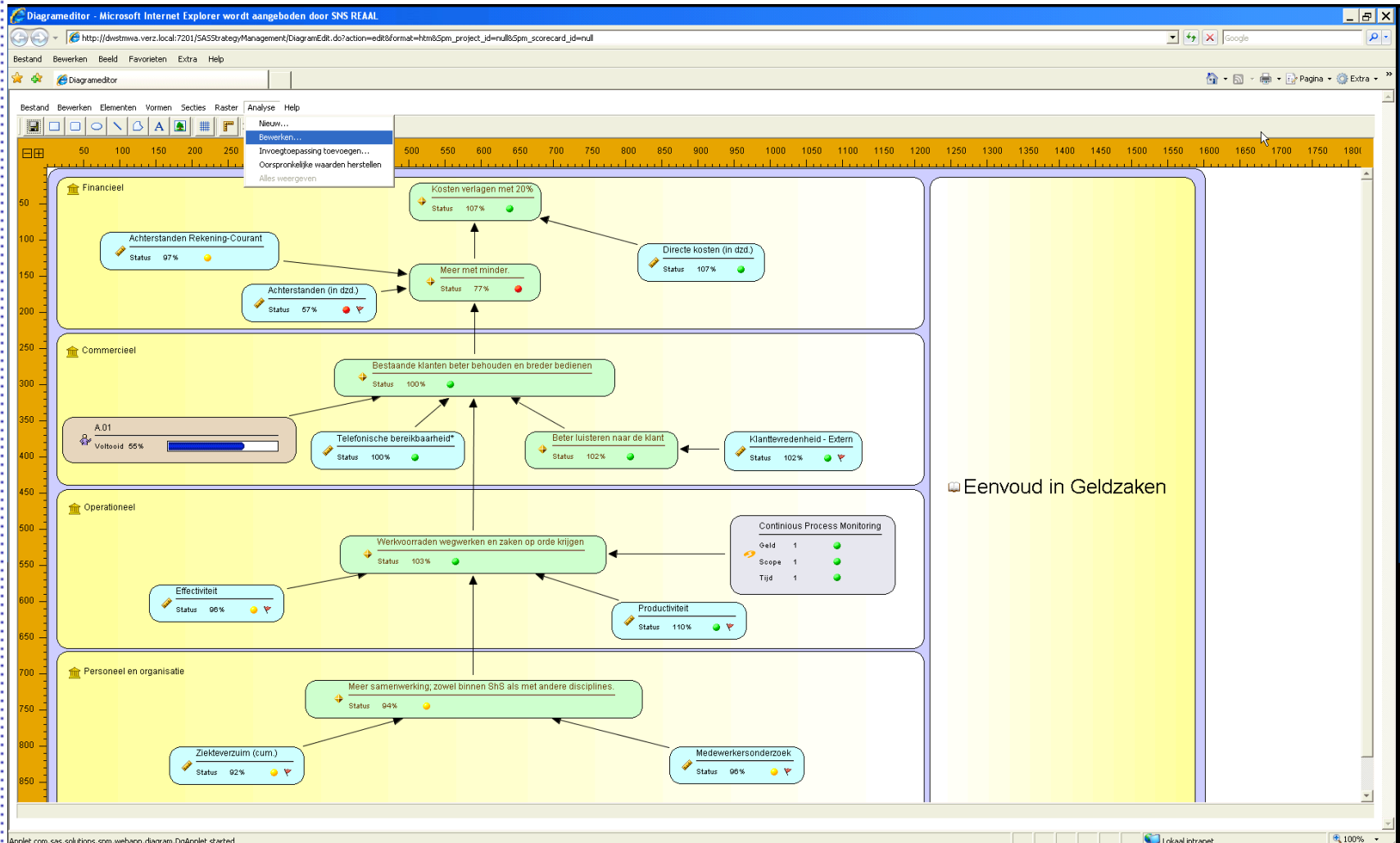
get	Sta
1.600,0	
1.500,0	

# Valideren Strategiemodel

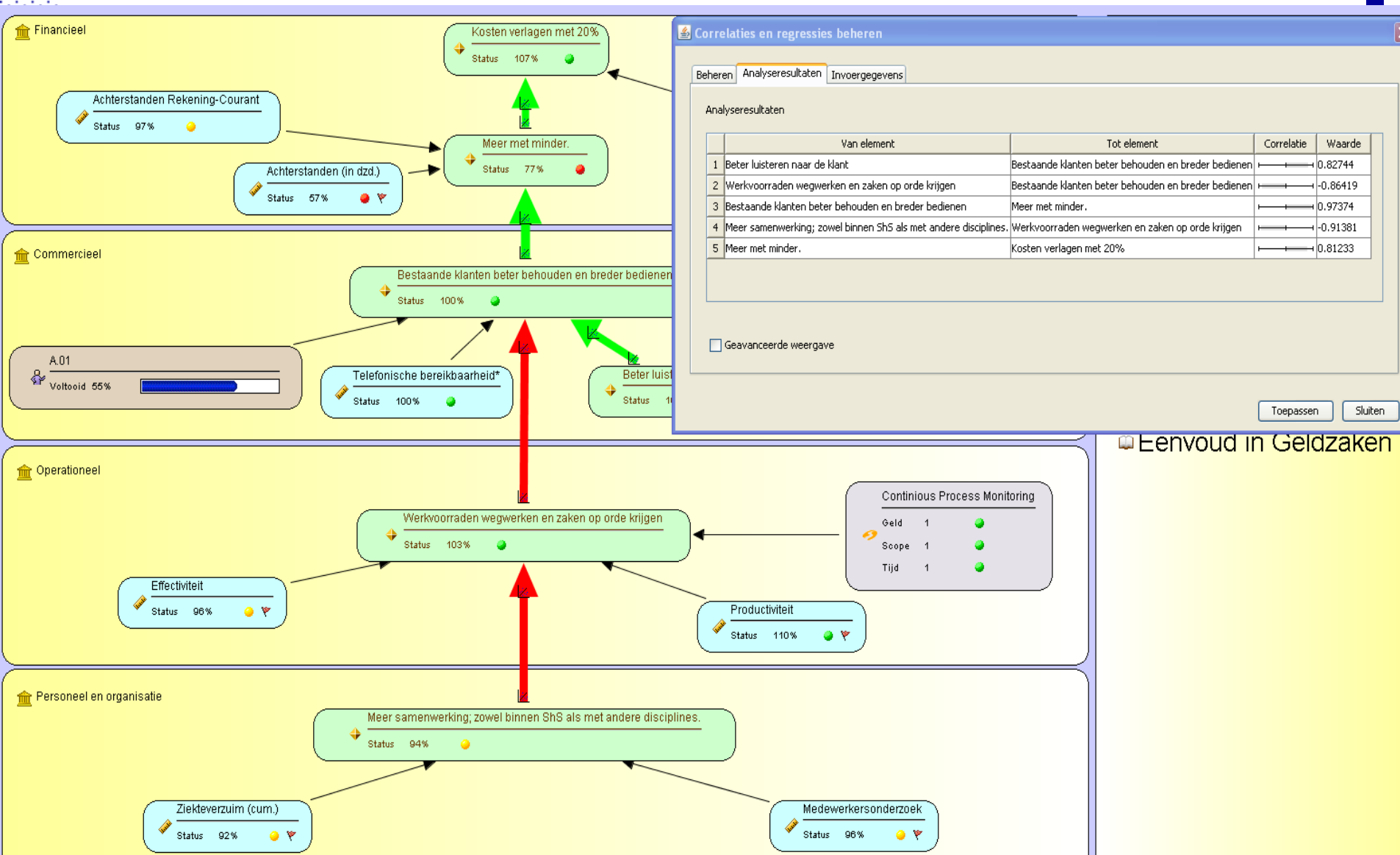
# Relatie tussen speerpunten



# Valideren Strategiemodel



# Correlatie speerpunten



Eenvoud in Geldzaken

The image features a classic hypnotic spiral background, consisting of concentric circles that create a sense of depth and motion. The colors are primarily red and black, with the spiral transitioning from a dark red at the center to a black at the outer edges. Overlaid on this background is the text "That's all Folks!" written in a white, elegant cursive script. The text is positioned diagonally across the center of the spiral, starting from the lower-left and moving towards the upper-right. The overall aesthetic is reminiscent of the iconic ending of the Looney Tunes cartoon "The Bugs Bunny Show".

*That's all Folks!*