

Klantreferentie

Mitros scheidt helderheid met het datawarehouse van CNS

Mitros (www.mitros.nl) is een woningcorporatie met meer dan 30.000 verhuurbare eenheden in de stedelijke regio Utrecht. Mitros werkt aan vitale wijken voor haar 65.000 bewoners met een sterke focus op de menselijke aspecten van huurbeleid.

Met het project VIA (Verbetering ICT-Applicaties) is Mitros in 2009 begonnen met het herstructureren van de informatievoorziening. Mitros had een groot aantal verschillende applicaties in gebruik waardoor de ICT infrastructuur onbeheersbaar werd. De medewerkers verloren veel tijd met het vergaren van informatie waarbij ze afhankelijk waren van de IT afdeling om rapporten te leveren. Daarnaast was het in overeenstemming brengen van gegevens uit verschillende rapporten een tijdrovende bezigheid.



Sander van der Wal (links), adviseur rapportage en control bij Mitros en Remko Oosenbrug, teammanager informatievoorziening & ICT bij Mitros.

“Tijdens de inventarisatie kwamen we 20 definities van het begrip mutatie tegen,” vertelt Remko Oosenbrug, teammanager informatievoorziening en ICT bij Mitros en verantwoordelijk voor het datawarehouse binnen project VIA. “We waren daarom veel tijd kwijt aan discussie over de data. Tijd die we beter kunnen besteden aan het bepalen van beleid.”

Project VIA is begonnen met de vervanging van de primaire systemen die de processen rond wonen en financiën ondersteunen. Eind 2010 zijn de modules Wonen en Financieel van DSA•Vision Empire in gebruik genomen. Deze invoering maakte de veranderingen in managementinformatie niet alleen mogelijk maar ook noodzakelijk op korte termijn.

Vlak na de oplevering van Empire heeft Mitros de keuze gemaakt voor het datawarehouse van CNS. De integratie hiervan met DSA•Vision Empire en de gebruiksvriendelijkheid van de DataWarehouse Explorer gaven de doorslag. Daarnaast was ook belangrijk dat de oplossing zich al bewezen heeft bij meerdere woningcorporaties.

Samenvatting

Mitros

Woningcorporatie met 30.000 verhuurbare eenheden in de stadsregio Utrecht.

Toepassingen

Financiën
Wonen

Producten

Woningbouw DWH
Woningbouw ETL
Connecties naar:
DSA•Vision Empire
DataWarehouse Explorer
DataWarehouse Explorer Portal



Inventarisatie van de oude situatie leverde een lijst met 180 gebruikte rapporten op. Mitros heeft dit teruggebracht naar 20 basisrapporten die 80% van de operationele rapportage afdekken. De rapporten bevatten informatie over bezit, klanten, contracten, mutaties, financiën en woningwaardering. Gebruikers benaderen deze rapporten wanneer nodig via DataWarehouse Explorer Portal. Elk rapport wordt vergezeld van een duidelijke beschrijving van de inhoud, inclusief de gebruikte definities.

“Informatie ligt nu bij de materiedeskundige.”

Remko Oosenbrug, Teammanager informatievoorziening & ICT, Mitros

Drie maanden na de invoering van DSA-Vision Empire is de kwartaalrapportage naar het bestuur en de RvC gebaseerd op informatie uit het nieuwe datawarehouse. Ook op de werkvloer wordt de informatie gebruikt door bijvoorbeeld klant- en vastgoedbeheerders. Daarnaast baseert Mitros de jaarverslagen en de externe verantwoording naar CorpoData, Aedex en de gemeenten op het datawarehouse. De volgende stap is het opleiden van een aantal business- en procescontrollers die met DataWarehouse Explorer zelf ad hoc analyses gaan samenstellen.

“We zien nu al een omslag in de bewustwording ten aanzien van informatie,” zegt Sander van der Wal, binnen het project VIA de vertegenwoordiger van de gebruikers. “We centraliseren de bouw van rapportages en het opstellen van definities. Maar we wijzen ook eigenaarschap van rapporten toe. Een beperkt aantal gebruikers wordt opgeleid om rapporten te bouwen. Zo voorkomen we een wildgroei aan rapportages, terwijl eindgebruikers de rol van eigenaar op zich nemen. Zo voelen de gebruikers zichzelf meer verantwoordelijk voor informatie.”

“Gebruikers zien zichzelf veel meer als eigenaar van de informatie.”

Sander van der Wal, Adviseur Rapportage en Control, Mitros

Het project VIA is nog in volle gang. Op de planning staat de vernieuwing van onder meer de systemen voor Onderhoud en Klantcontact. In principe wil Mitros de informatie uit deze systemen ook integreren in het datawarehouse, hoewel dat van geval tot geval beslist zal worden.

“In de toekomst willen we veel breder informatie kunnen relateren,” zegt Remko Oosenbrug, “Voordat we een beslissing nemen over een onderhoudsproject bijvoorbeeld, willen we kunnen controleren wat voor reacties van klanten een dergelijke beslissing eerder heeft opgeleverd op onze afdeling Klantenservice.”

Over CNS International

CNS International is een Nederlands softwarebedrijf opgericht in 1994 door ervaren BI specialisten en is marktleider in BI voor woningbouwcorporaties. De oplossingen van CNS International stellen woningcorporaties in staat om sneller te reageren op veranderende marktomstandigheden en om efficiënter te werken via de inzet van bedrijfsbrede management informatie tegen lage kosten. CNS International werkt samen met strategische partners in de woningbouw, zoals DSA•Vision en Centric en is Microsoft Gold Certified Partner.

Tel: +31 (0) 883880005
Fax: +31 (0) 883880001

Zamenhofdreef 5
3562 JT Utrecht
The Netherlands

info@cns.nl
www.cns.nl

CNS

Microsoft
GOLD CERTIFIED
Partner