

Roeselare biedt efficiëntere dienstverlening aan burgers en medewerkers dankzij inzichten uit data

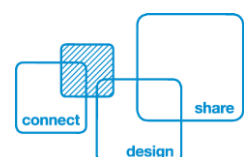


Roeselare mag je gerust een voortrekker noemen als het op data & analytics aankomt. Het stadsbestuur van de West-Vlaamse centrumstad zet al jaren sterk in op het verzamelen en beschikbaar maken van data. En daar plukken ze vandaag de vruchten van, in de vorm van efficiëntere en snellere dienstverlening naar burgers toe. Savaco staat de ICT-dienst van de Stad Roeselare bij met regelmatige ondersteuning op het vlak van Data, Insights & Analytics. “Een constructieve uitwisseling van kennis waarmee we elkaar kunnen versterken”, zo omschrijft Benny Meyns, Diensthoofd Datamining bij de Shared Services Groep Roeselare, de samenwerking.

Centralisering van data

Binnen de ICT Shared Services dienst van de stad werken vandaag vijf medewerkers voor het team Datamining. “De basis van ons team werd al 20 jaar geleden gelegd”, vertelt Benny, “met de ontwikkeling van financiële rapportage voor het toenmalige OCMW. Doordat we al van 2000 aan de slag zijn met data en BI, hebben we al heel wat realisaties kunnen verwezenlijken.” Noem Roeselare als middelgroot lokaal bestuur dus gerust een voortrekker binnen het Vlaamse landschap.

Een belangrijke doelstelling van het team Datamining in Roeselare is het centraliseren van data uit verschillende bronnen. “Dit past binnen onze datastrategie”, legt Benny uit, “We willen het aantal databronnen reduceren door bestaande software slimmer in te zetten en door integraties op te zetten tussen softwarepakketten. Alle gegevens komen samen in één centraal datawarehouse. Dit datawarehouse is de *single source of truth* van waaruit verdere inzichten kunnen worden bekomen.





IT's about impact

klant aan het woord:
| Stad Roeselare |

Van daaruit bouwen we ons datawarehouse op tot een logisch datamodel met Feiten en Dimensies, en zetten we het in om rapportages uit te werken.”

1788: het centrale meldpunt voor de Roeselarenaar

Een mooi voorbeeld van hoe men bij de Stad Roeselare aan de slag gaat met data en inzichten, is de rapportering rond de Roeselaarse centrale helpdesk 1788. “1788 is een centraal meldpunt waar Roeselaarse burgers terecht kunnen met hun vragen aan de stadsdiensten of waar ze zaken kunnen melden in verband met openbaar domein”, vertelt Griet Coppé, schepen voor Projecten openbaar domein & mobiliteit, Toegankelijkheid en ICT voor de Stad Roeselare. “Via deze centrale toegangspoort tot de stad komen heel wat vragen binnen. Mensen kunnen er vragen bij welke stadsdienst ze terecht kunnen voor bepaalde zaken, maar ze kunnen ook zaken melden over het openbaar domein. Dat kan gaan over zwerfvuil op straat, een put in de weg, een stukje openbaar groen dat gesnoeid moet worden, enzovoort. Elke melding wordt toegewezen aan de juiste stadsdienst(en), van waaruit ze verder opgevolgd worden.”

“Deze vragen aan 1788 komen bij ons binnen op onze Service Desk tool, waarop elke dienst aangesloten is”, gaat Benny verder. “Dit maakt het mogelijk dat complexere meldingen door meerdere diensten kunnen behandeld worden. Dat geeft voor de burger het voordeel dat hij/zij via één centraal kanaal kan communiceren met de stad. Voor de stadsdiensten zelf is het voordeel dat men op elk ogenblik weet wat de status van een melding is, en welke dienst en welke medewerker ermee bezig zijn. Ook interne meldingen maken trouwens gebruik van dit systeem.”

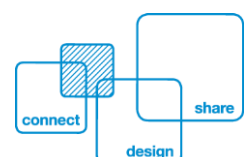
Het systeem met het 1788-meldpunt werkt vlot, maar bleek toch niet voldoende inzicht te geven. “De standaard rapportage die we uit onze Service Desk tool kunnen halen, gaf niet voldoende inzichten in onder andere doorlooptijden van meldingen binnen de diensten en geografische analyses. Bovendien vergde het klaarmaken van rapportage voor het management en het bestuur heel wat manueel werk.”

Power BI zorgt voor beter inzicht

Benny en zijn team besloten daarom om de overkoepelende rapportage rond de 1788-helpdesk met Microsoft Power BI te visualiseren. Voor de nodige expertise rond Power BI, kan het team Datamining terecht bij Savaco.

“Savaco ondersteunt ons op verschillende vlakken”, vertelt Benny, “Enerzijds kijken ze samen met ons hoe we die uitdagende visualisaties en rapporten kunnen realiseren met Power BI. Wij kennen de basisconcepten om data-analyses te bouwen, maar de tools en platformen evolueren sterk. En dan helpt het enorm als je een specialist mee aan tafel hebt, die ons kan gidsen in hoe we die nieuwe technologieën het best kunnen inpassen in onze datastrategie. De expertise die Savaco in huis heeft, vormt een sterke meerwaarde voor ons.”

“Anderzijds helpt Savaco ons ook op het vlak van governance voor self service BI. We willen onze medewerkers de vrijheid geven om zelf eenvoudige bijkomende rapporten op te bouwen, maar tegelijk willen we wel graag het overzicht bewaren van welke rapportages er zoal worden gebouwd en hoe ze gemaakt worden. We merken dat, naarmate je meer en meer inzet op self service BI, het belangrijk is om dit op een onderbouwde en gestructureerde manier op te zetten en te beheren. Savaco helpt ons ook hierbij met het opstellen van een governance-model dat de spelregels vastlegt voor het maken van Power BI-rapporten. Zo proberen we een balans te vinden tussen meer vrijheid





IT's about impact

klant aan het woord:
| Stad Roeselare |

geven aan medewerkers en tegelijk controle houden over welke rapporten er zoal tussen de stadsdiensten wordt gedeeld.”

En de samenwerking tussen de dienst Datamining en Savaco gaat eigenlijk nog verder. Zo biedt Savaco waar nodig ook ondersteuning bij het onderhouden en uitbreiden van het datawarehouse van de Stad Roeselare. “Savaco-experts Arne en Yoran komen op heel regelmatige basis ons Datamining-team versterken. Die nauwe samenwerking maakt het mogelijk om heel wat kennis uit te wisselen. Zo versterken we elkaar.”

“Wij kennen de basisconcepten om data-analyses te bouwen, maar de tools en platformen evolueren sterk. En dan helpt het enorm als je een specialist mee aan tafel hebt, die ons kan gidsen in hoe we die nieuwe technologieën het best kunnen inpassen in onze datastrategie. De expertise die Savaco in huis heeft, vormt een sterke meerwaarde voor ons.”

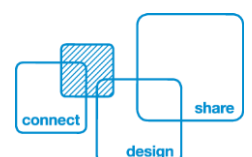
Benny Meyns, Diensthoofd Datamining Shared Services Groep Roeselare

Het resultaat: meer efficiëntie en een versterkt beleid

De rapportage rond het meldpunt 1788 is een mooi voorbeeld van hoe data, en de inzichten die ze kunnen opbrengen, de stad helpen om efficiënter te werk te gaan. Om de diensten zelf bijkomende inzichten te laten verwerven rond de werking van hun dienst, wordt deze rapportage sinds kort uitgerold over alle diensten van de Stad. Bij de dienst die het 1788-meldpunt beheert, zien ze er alvast heel wat voordelen in.

“Het dashboard geeft ons inzichten omtrent doorlooptijden van meldingen, vertelt hoe vaak een melding van één dienst naar een andere dienst ‘hopt’ vooraleer de vraag opgelost wordt, en toont aan wanneer er pieken ontstaan. Daarnaast kunnen we trends detecteren door meldingen te visualiseren per thema of doorheen de tijd”, legt Pieter Degryse uit, Diensthoofd Klantencontactcenter 1788. “Zo merken we snel of er in een bepaalde straat meer meldingen binnenkomen rond mobiliteit en overdreven snelheid. Of dat er in een wijk meer zwerfvuil gemeld wordt dan vorig jaar. Dit laat ons toe om gebiedsgerichte acties te ondernemen.”

Daarnaast laat de rapportering ook toe om de interne processen binnen en tussen de stadsdiensten te analyseren en te optimaliseren. “Zo zagen we recent dat vragen in verband met mobiliteit (denk maar aan een omgewaaid verkeersbord, of een melding rond overdreven snelheid) vaak worden geëscaleerd naar verschillende medewerkers binnen de stad. Het Power BI-rapport maakte ons duidelijk dat dergelijke meldingen al snel door drie tot vier verschillende stadsdiensten behandeld werden. Dat kan sneller en efficiënter”, illustreert Pieter, “en dus hebben we onze werking bijgesteld, zodat elke vraag slechts bij twee diensten passeert, voor er actie ondernomen wordt. Zo werken wij een stuk efficiënter en is de burger sneller geholpen.” “Dankzij deze rapportage kunnen de stadsdiensten dit soort zaken bekijken aan de hand van objectieve cijfers”, vult Benny aan. “Uiteindelijk zullen een honderdtal gebruikers binnen de stad gebruikmaken van het dashboard.”





IT's about impact

klant aan het woord:
|Stad Roeselare|

Groeiende belangstelling voor data

Nu de diensten meer en meer zelf aan de slag gaan met data, groeit binnen de stadsdiensten de belangstelling voor data, voegt Benny toe. “We merken dat men zich meer bewust is van het belang van de kwaliteit van de data aan de bron. Dat resulteert in sterkere rapportages, nieuwe inzichten en meer nieuwe ideeën. En om deze vele ideeën te helpen verwezenlijken, zullen we ook in de toekomst de expertise van Savaco’s Data Insights & Analytics-team graag verder inroepen.”

Wie is de Groep Roeselare?

Roeselare is een centrumstad in West-Vlaanderen die ongeveer 63 000 inwoners telt. Binnen de groep Roeselare valt het stadsbestuur, het OCMW en Motena. De OCMW-dienstverlening is volledig geïntegreerd in de stadsorganisatie en wordt beschouwd als één. Naast de stad en het OCMW is Motena, het voormalige Zorgbedrijf Roeselare, een tweede grote pijler. Motena organiseert diverse zorgactiviteiten zoals kinderopvang, therapeutische zorg, dienstencentra, thuiszorg en ouderenzorg.

www.roeselare.be – www.motena.be

|Vragen?|

Indien u nog vragen heeft over dit specifieke project of indien u meer informatie wenst over hoe Savaco kan helpen om uw IT-doelstellingen te realiseren, aarzel niet om vrijblijvend contact op te nemen met Annelies Bornauw

(annelies.bornauw@savaco.com, 056 26 03 19).

Meer info: www.savaco.com

