

CUSTOMER CASE ORACLE



gaat met Oracle® APEX naar moderne vorm van MDM

N-Allo is een onderneming in volle expansie die nood heeft aan een vlotte verwerking van alle data. In samenwerking met Cereus.be werkt het aan een nieuwe master data management-omgeving. Daarnaast doet N-Allo een beroep op het GraduAce-programma om het Business Intelligence-team te versterken.

Eddy Wouters is sinds anderhalf jaar de BI-manager van de contactcenterspecialist N-Allo. Een van zijn doelstellingen is om het data warehouse te voorzien van correcte master data, die op een veilige manier ingebracht kan worden. 'Momenteel hebben we een omgeving die heel foutgevoelig is', vertelt hij. 'De technische mensen van het BI-team moeten heel wat gegevens met Oracle SQL Developer onderhouden. Hier botsen we op een probleem omdat we niet weten welke master data er doorkomt. Wij weten bijvoorbeeld niet hoe bij de boekhouding het profit center moet opgezet worden en hoe het allemaal aan elkaar gelinkt dient te worden. We doen een beetje blind intikwerk en er worden veel fouten gemaakt, mede omdat SQL Developer geen geschikte tool voor dat werk is. De gevolgen achteraf in de rapportage zijn aanzienlijk: vijftig procent van onze incident rate is te wijten aan slechte master data.'

'We hebben besloten dat we naar een modernere vorm van Master Data

Management (MDM) moeten gaan. We willen de verantwoordelijkheden voor de data voor een stuk bij de gebruiker leggen. Ons devies is: beheer je eigen data. Ongeacht wie iets ingeeft, is er een veilige omgeving. Er kan bijvoorbeeld geen datum in een veld getikt worden waar dat niet hoort. Het doel is om een applicatie met zero foutenlast uit te werken. Het uiteindelijke businessobjectief is de incident rate verminderen, zodat de kwaliteit van de rapportages stijgt en het aantal klachten van klanten minimaliseert. Het BI-team zal bovendien veel productiever werken, omdat we de programmeurs kunnen inzetten waar ze echt nodig zijn.'

Cereus.be kreeg de opdracht om de omgeving in Oracle Application Express (Oracle APEX) te ontwikkelen. 'Een groot voordeel van Oracle APEX is dat je het snel onder de knie kunt krijgen. Het laat ook toe dat we een applicatie op het intranet zetten en zo hebben we enkel een webbrowser nodig om aanpassingen te doen. Cereus.be neemt alle master

WIE? N-Allo is met 1400 medewerkers en 6 operationele vestigingen een belangrijke speler op de Belgische contactcentermarkt.

UITDAGING? De helft van de incident rate is te wijten aan slechte master data.

OPLOSSING? Met behulp van Oracle APEX zette Cereus.be een foutenvrije omgeving op.

Dankzij modern MDM zal het aantal fouten drastisch verminderen en kan het BI-team ingezet worden waar het écht een verschil kan maken.

Eddy Wouters
Manager BI
N-Allo

CUSTOMER CASE ORACLE



datatabellen die we nu hebben voor haar rekening. Het interne team van N-Allo wordt opgeleid door middel van de praktijkervaring die het kan opdoen door zelf een aantal nieuwe tabellen te maken. Zo kunnen we later in eigen beheer met Oracle APEX aan de slag.'

'We hebben eerst een prototype aangevraagd dat we aan het managementcomité konden voorstellen. Niet lang daarna zijn we daadwerkelijk begonnen met de samenwerking, die tot op vandaag zeer vlot verloopt. We komen wekelijks op kantoor in Ekeren testen en Joris Verhuyck beheert het project op een voortreffelijke manier.'

N-Allo vindt met GraduAce nieuwe IT-talenten

N-Allo is sinds 2007 bezig met data warehousing en werkte in het begin enkel met externen. Deze situatie is niet lang houdbaar, omdat de opgedane kennis telkens verloren gaat als iemand wordt vervangen. Eddy Wouters: 'Het is cruciaal dat je internaliseert. We zoeken mensen die een BI-achtergrond hebben in combinatie met een doorgedreven kennis van Oracle en SQL. We streven naar een

multi-skilled team en we zoeken daarvoor jonge mensen.'

'BI bestaat uit een team van zeven personen, waarvan drie internen en drie externen. Dat moet na verloop van tijd evolueren naar een verhouding 5:2 of 6:1 omdat met onze groeistrategie de knowledge drain niet houdbaar is. Elk teamlid beschikt over grensoverschrijdende kennis en het is niet evident om meteen op een productieve manier als volwaardig lid mee te draaien. We beheren meer dan 600 rapporten, 180 tabellen en 250 ETL-stromen.'

N-Allo doet in de zoektocht naar talent een beroep op het GraduAce-programma van ABC-Groep. Hierdoor komt de pas afgestudeerde IT'er in contact met een bedrijf. Het GraduAce-programma biedt de mogelijkheid om een consultant in te zetten op projecten voor een periode van 18 maanden, met de optie om hem/haar daarna vast aan te werven.

'We nemen deel aan het GraduAce-programma omdat we een aantal nieuwe mensen willen aanwerven, met de bedoeling dat ze nadien daadwerkelijk bij N-Allo blijven. Onze HR-afdeling is

gespecialiseerd in de rekrutering van contactcentermedewerkers en onze kleine equipe heeft tijd noch middelen om de rekrutering op zich te nemen. Iemand met bedrijfskennis over contactcenters in combinatie met BI is vrijwel onvindbaar. Met GraduAce profiteren we van jullie marktkennis.'

Meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van ABC-Groep, bel naar +32 (0)3 640 01 60 of surf naar www.abc-groep.be

Voor meer informatie over N-Allo, bezoek www.n-allo.be

TECH / Tags

Oracle 11g Scheduler
SAP Business Objects Excel SQL
Developer Application
Express Warehouse
Builder SSIS Crystal Reports
Xcelsius Universe Designer
Master Data Management

