

“De Business Performance Reviews zijn de slagroom op de taart. Daarmee hebben we tot op het laagste niveau gedetailleerd inzicht in bijvoorbeeld omzet, winst, days outstanding, verzuim en voorraadwaarde.”

Martijn van der Woerd, Controller Sodexo Food Services

Overzicht

■ De uitdaging

Sodexo wilde het gemak en de betrouwbaarheid van haar financiële rapportage vergroten en beter kunnen plannen en vooruitkijken. De marktleider in Food & Facilities Management Services realiseerde een gekoppelde omgeving voor BI en planning en forecasting voor haar Food Services-tak. De bedrijfsprestaties zijn nu eenvoudig en tot in detail inzichtelijk per klantlocatie, waarmee de basis voor efficiënter opereren is gelegd.

■ De oplossing

- IBM Cognos Business Intelligence
- IBM Cognos Planning

■ De resultaten

- Vereenvoudigde IT-omgeving en lagere licentiekosten
- Eén versie van de waarheid
- Informatie eenvoudig beschikbaar via one-stop-shopping
- Detailinzicht in bedrijfsprestaties tot op het laagste niveau

De Sodexo Group, waar Sodexo Nederland sinds 1995 onderdeel van uitmaakt, is de grootste internationale Food & Facilities Management-organisatie ter wereld. Sodexo is een beursgenoteerde onderneming en heeft wereldwijd 380.000 mensen in dienst, die 132 verschillende nationaliteiten vertegenwoordigen. Sodexo werkt op 33.900 locaties in 80 landen en behaalde in het boekjaar 2008/2009 een omzet van 14,7 miljard euro. Sodexo is marktleider in Nederland met 6.500 medewerkers.

De uitdaging

Bij Sodexo Food Services ligt de budgetverantwoordelijkheid laag in de organisatie, bij de tachtig districtmanagers. Dagelijks analyseren en rapporteren zij de resultaten van 'hun' locaties. Tot voor kort gebeurde dat in Excel, waarbij via een datawarehouse gegevens uit SAP werden gehaald. Die aanpak was niet langer wenselijk. Martijn van der Woerd, Controller bij Sodexo Food Services, vertelt: “De districtmanagers werkten met een soort verbouwde resultatenrekening, meer geschikt voor controllers die precies weten waar ze mee bezig zijn. Spreadsheets zijn bovendien kwetsbaar, je moet te veel controleren op volledigheid en juistheid. Onze organisatie is in



Frankrijk beursgenoteerd en voldoet aan de SOX-wetgeving.” Sodexo Food Services ging ook naar een fast close toe. Van der Woerd: “We hebben onze afsluitingscyclus sterk verkort. SAP was echter overbelast doordat ook alle districtmanagers eruit putten. Daarbij was het datawarehouse verouderd.” Van der Woerd wist wat hem te doen stond. Eerder werkte hij bij Sodexo Altys, een dochteronderneming van Sodexo Nederland gespecialiseerd in Facility Management Services, die na de overname van de facilitaire organisatie van KLM contractueel verplicht was snel een financieel rapportagesysteem voor de facturering op te zetten. Hij verklaart: “We hebben toen binnen vijf maanden vanuit het niets een zeer succesvolle oplossing gebouwd met IBM Cognos Business Intelligence. Het lag dus voor de hand om de financiële rapportage bij Food Services eveneens met IBM Cognos aan te pakken. Zeker omdat onze inkoopafdeling er ook al mee werkte en we zo ons IT-landschap konden vereenvoudigen.”

De aanpak

Het project werd FBI (Financial Business Intelligence) gedoopt en gefaseerd aangepakt. Van der Woerd: "In FBI 1 hebben we met IBM Cognos BI standaard rapporten gemaakt die de districtmanagers inzicht geven in de financiële resultaten van hun locaties. De rapporten worden iedere nacht vanuit SAP geactualiseerd, waarbij ook de benodigde berekeningen al worden gemaakt. Ze zijn beschikbaar via een goed beveiligd webportaal dat net zo gemakkelijk te gebruiken is als een bol.com. De districtmanagers hebben alleen een schriftelijke briefing gehad en voor de controllers was een minitraining voldoende om support te bieden. Veelzeggend is dat we geen commentaar kregen toen we na drie maanden de SAP-rechten introkken." Tijdens FBI 2 maakte Sodexo Food Services werk van de maandelijkse regionale rapportage. Parallel hieraan liep FBI 3: de herinrichting van het budget- en forecastingproces met IBM Cognos Planning. "Ook onze budgetten en vooruitzichten maakten we in Excel. Dat was echt uit de tijd. We zijn eerst live gegaan met het budget, daarna met de forecasts. Na het invoeren van de gegevens konden we het budget meteen draaien. Heel goed is dat de workflow van de software je dwingt om gegevens direct per profit center in te voeren", zo zegt Van der Woerd. Met de recente ingebruikname van de maandelijkse Business Performance Reviews is ook FBI 4 afgerond. Deze reviews bieden per locatie op één A4-tje inzicht in financiële en andere prestatie-indicatoren en zitten onder een apart tabblad in de planningsoplossing.

Het resultaat

Met FBI en IBM Cognos heeft Sodexo op verschillende fronten winst geboekt. Van der Woerd legt uit: "De controllers zijn nu zeker van één versie van de waarheid, terwijl de regiodirecteuren en districtmanagers via one-stop-shopping toegang hebben tot informatie. Ze kunnen op de portal via één menu gegevens over winst en verlies, ziekteverzuim, debiteuren, days outstanding en de cashflow opvragen en hoeven zelf geen rapporten meer te maken. Ook alle actuals en budget- en forecastgegevens zitten nu samen in één systeem. We hoeven informatie niet meer handmatig te koppelen, maar kunnen eenvoudig een rapport draaien waarvan we weten dat het klopt." De belangrijkste quick win tot nu toe zat volgens Van der Woerd in de eerste FBI-fase. "De districtmanagers overzetten van SAP naar IBM Cognos BI was het gemakkelijkst en had een grote impact. Het was niet nodig onze SAP-omgeving op te schalen, de licentiekosten daalden en de IT-omgeving werd eenvoudiger, terwijl de informatietoegang verbeterde." De Business Performance Reviews ziet hij als de slagroom op de taart. "Daarmee hebben we tot op het laagste niveau gedetailleerd inzicht in bijvoorbeeld de omzet, winst, days outstanding, verzuim en voorraadwaarde. We kunnen in absolute cijfers en percentages zien hoe we afwijken van de planning en tot in de boekhouding doorklikken naar onderliggende data. De districtmanagers kunnen de oorzaak van een afwijking toelichten en acties voorstellen. Deze opmerkingen worden in de BI-omgeving gebundeld tot een

rapport waar je met een linkje naar doorklikt. Wij moeten ons geld op 1.300 locaties verdienen en onze zaken dus goed op orde hebben. De Business Performance Reviews gaan ons helpen om nog efficiënter te werken", aldus Van der Woerd.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

tel.: +31(0)20 513 5151
email: cognos.holland@nl.ibm.com
www.ibm.com/cognos/nl

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.

Code