

Succesvol in: "BI as a Service"

AAG Workshopdag
17 september Arnhem



Voorstellen





Voorstellen

centraal  boekhuis

Emiel van Bockel - Manager Information Services



- HAVO / VWO
- HBO Hogere Informatica
- Master in Management & ICT



- Mars / CHV / Digital
- Tulip Computers ('95)
- Campina Melkunie ('97)
- Aviko ('99)
- Centraal Boekhuis ('00)



- sinds 1997
- 1e - SAP
- Oracle
- Business Objects
- OBIEE



- Wat doet informatie met een gebruiker?
- Wat doet een gebruiker met informatie?
- Scheidslijn tussen techniek en functionaliteit is flinterdun (er is geen proceslaag)

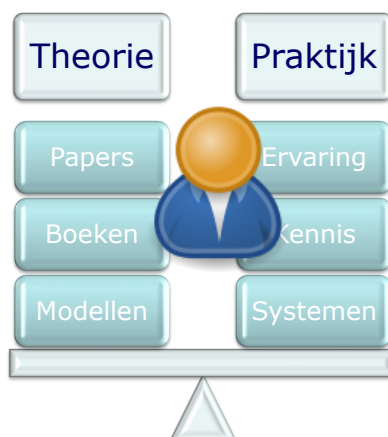
3



Samen boeken we succes

Waarschuwing

centraal  boekhuis



4



Samen boeken we succes

Centraal Boekhuis



Impressie



Wie zijn wij?



Centraal Boekhuis

- › De logistieke dienstverlener in het boekenvak (NL/BE)
- › Schakel tussen uitgever en boekverkoper (ketenpartner)
- › Opslag, distributie en transport van boeken (kantoorartikelen)
- › Facturering, incassering en informatievoorziening
- › Meer dan 70 miljoen boeken per jaar



Business Intelligence @ CB



In lijn met onze missie

- › Bijdragen aan het succes van onze klanten (*extern*) door
- › Excellente logistieke dienstverlening (*intern*)

Interne Business Intelligence

- › Ondersteunend aan onze interne bedrijfsprocessen

Externe Business Intelligence

- › Ondersteunend aan de bedrijfsprocessen van onze klanten (*Uitgevers / Boekverkopers*)



BI as a service



Informatiebehoefte

Uitgevend Nederland

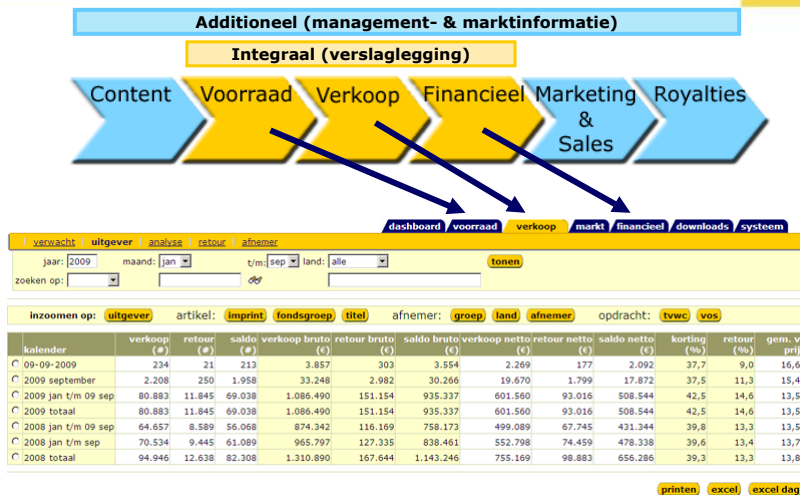
- › Vercommercialisering van de markt
- › Groeiende informatiebehoefte
- › CB naast logistiek ook informatie-dienstverlening

Informatie

- › Sturen op primaire processen
- › Inzicht in kosten en afdrachten
- › Analyse en voorspellen
- › Versterken onderhandelen
- › Benchmarken



Primair bedrijfsproces



11

Samen boeken we succes

Het succes



Uitgevers

- › zijn tevreden (enthousiast)
 - › Beoordeling "goed" tot "heel goed"
 - › 75% van alle uitgevers (500) binnen 1 maand live
- › geven aan beter geïnformeerd te zijn

Commercieel succes CB

- › 5 x sneller target gehaald
- › ROI < 1 jaar

Gebruikers

- › 600 uitgevers
- › 1750 gebruikers



12

Samen boeken we succes

Wat zit er achter ...



- Stel de gebruiker centraal
- Het niveau van informatie
- "Vooraf weet je niet wat je achteraf wilt weten.."
- "Welk besluit wordt genomen?"

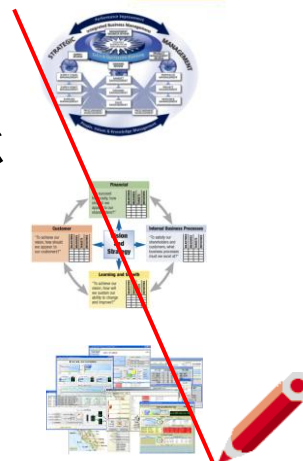


De gebruiker



- Eenvoud
 - › Overzichtelijk
 - › Consistent
 - › Flexibel (filters & inzoomen)

De uitgever



Informatie

centraal boekhuis



- › Iedereen doorloopt elke laag
- › Je kunt niet in een bovenliggende laag starten



De gebruiker en informatie

centraal boekhuis

Wat wil een gebruiker weten?

- › Alles
- › Vooral **NU!**

sql prompt> select all from database;



- Geweldig rapport, maar nu net even anders ...
- Geweldig rapport, maar wat moet ik er mee ...



Wat is Business Intelligence?



<http://www.biplatform.nl/Kennisbank/BI-definities>

Greene (1966):

BI is verwerkte informatie die van belang is voor het management over de huidige en toekomstige omgeving waarin de onderneming opereert.
(B. Gilad en T. Gilad, New York, 1988).

Philips en Vriens (Deventer 1999):

BI is het proces van het proactief signaleren, verwerven en verwerken van relevante informatie voor de marketing en strategievorming.

Butler Group (Amsterdam, Mei 2003):

BI is concerned with the discovery of information, and its use to reduce the cost and increase the value of operational activity.

Forrester

BI is a set of methodologies, processes, architectures, and technologies that transform raw data into meaningful and useful information used to enable more effective strategic, tactical, and operational insights and decision-making.

Daan van Beek (2004) :

BI als proces: BI is het continue proces waarmee organisaties op gerichte wijze data verzamelen en registreren, analyseren en de daaruit resulterende informatie en kennis in besluitvormingsprocessen toepassen om de prestaties van de organisatie te verbeteren.

BI als technologie: BI is de verzameling van ICT-hulpmiddelen die BI als proces in organisaties ondersteunt en daadwerkelijk vorm en inhoud geeft.

BI als fenomeen of discipline: BI is het geheel aan concepten, processen, strategieën, cultuur, structuur, methodieken, standaarden en ICT-hulpmiddelen die er voor zorgen dat organisaties zich intelligenter kunnen gedragen en ontwikkelen.

Elisabeth Vith (vert: Schoonhoven 2002) :

BI is een managementbenadering waarmee een organisatie kan bepalen welke informatie nuttig en relevant is voor de zakelijke besluitvorming. Het is een breed concept op basis waarvan organisaties sneller betere beslissingen kunnen nemen, gegevens omzetten in informatie en een rationele managementbenadering toepassen.

En meer

17



Samen boeken we succes

Business & Intelligence



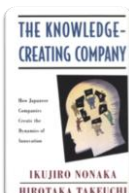
Business Intelligence

- › Business ≈ handelen
- › Intelligence ≈ kennis
- › Handelen door kennis

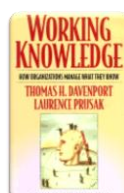
Kennismanagement



MATHIEU WEGGEMAN
Kennismanagement: de praktijk



IKUJIRO NONAKA / HIROTAKA TAKEUCHI
The Knowledge creating company



THOMAS DAVENPORT / LAURENCE PRUSK
Working Knowledge

18



Samen boeken we succes

Informatiecyclus



19

Samen boeken we succes

Welk besluit wordt genomen?



- Salesmanager
 - › Opschieten, te laat!
- Autocoureur
 - › Met overstuur moet het lukken!
- Pakketbezorger
 - › Kan ik er wel parkeren?
- Werknemer
 - › Ik ga eerst even tanken..



20

Samen boeken we succes

Onze ervaring



- ~20% Informatie
- ~80% Gebruiker

1. Stel de gebruiker centraal
2. Breng de processen in kaart
3. Welke beslissing wordt genomen
4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!



BI in de praktijk



In de praktijk



1. Stel de gebruiker centraal

2. Breng de processen in kaart
3. Welke beslissing wordt genomen?
4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!

Eenvoudige rapporten

- Overzichtelijk
- Consistent
- Flexibel (*filters & inzoomen*)



De uitgever

23



Samen boeken we succes

In de praktijk



1. Stel de gebruiker centraal
2. Breng de processen in kaart
3. Welke beslissing wordt genomen?
4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!



24



Samen boeken we succes

In de praktijk

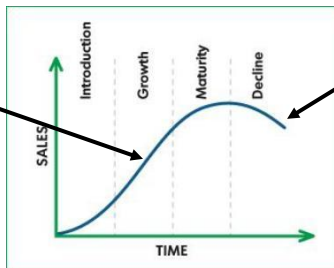


1. Stel de gebruiker centraal
2. Breng de processen in kaart

3. Welke beslissing wordt genomen

4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!

Snellopende voorraad
om herdruk te bepalen.
(te weinig voorraad??)



Backlist om te vernietigen of verramsjen.
(te veel voorraad??)

25



Samen boeken we succes

In de praktijk



1. Stel de gebruiker centraal
2. Breng de processen in kaart
3. Welke beslissing wordt genomen?
4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!

Uitgever			
Proces	Besluit	Informatie	Gegevens
Voorraadbeheer	Herdrukken	Voorraad hoog	Vrije voorraad
		Verkoop detail	Verkopen afgelopen 21 dagen
	Vernietigen	Voorraad detail	Vrije, gereserveerde, geblokkeerde voorraad
		Verkoop hoog	Verkopen afgelopen jaren

26



Samen boeken we succes

In de praktijk



1.

inslagdagmaand

2.

titel:

dag

tonen

3.

auteur:

dag

4.

verschijnsdatum van:

09-09-2009

5.

fondsgroep:

alle

SDV:

alle

imprint:

alle

SLC:

alle

selecteer ISBN/EAN en ga naar:

maand

1 - 15 van 1395

volgende

ISBN/EAN	auteur	titel	in nota (#)	09_sep vrd vrij (#)	09_sep saldo vrk (#)	08_sep vrd vrij (#)	08_sep saldo vrk (#)	07_sep vrd vrij (#)	07_sep saldo vrk (#)	06_sep vrd vrij (#)	06_sep saldo vrk (#)	03_sep vrd vrij (#)	03_sep saldo vrk (#)
			0	21.381	144	21.531	277	15.265	267	1.676	462	1.855	337
			0	21.175	434	21.297	134	21.788	216	21.995	145	22.192	454
			0	19.248	378	19.376	606	19.850	210	20.454	454	20.631	254
			0	15.232	5	15.237	3	15.243	8	15.246	-54	15.193	6
			0	11.372	43	11.403	195	11.439	77	11.650	31	11.719	88
			0	10.910	75	11.509	124	11.585	274	11.698	42	11.967	159
			0	10.221	0	10.225	2	10.227	-2	10.227	1	10.228	1
			0	8.481	3	8.481	2	8.482	0	8.485	2	8.487	1
			0	6.941	30	6.945	276	6.992	57	7.270	194	7.316	156
			0	6.793	2	6.795	5	6.796	17	6.802	3	6.818	3
			0	6.567	27	6.626	178	6.863	525	6.893	390	7.080	7.520
			0	6.542	1	6.542	2	6.543	0	6.545	0	6.545	0
			0	6.369	0	6.369	0	6.369	0	6.369	0	6.369	0
			0	6.186	4	6.197	5	6.199	4	6.206	2	6.208	7
			0	5.773	51	5.792	112	5.800	0	5.989	-119	5.850	70
Totaal			9.848	1.553.984	6.018	1.551.921	7.587	1.548.639	11.870	1.541.888	16.678	1.546.938	22.135

selecteer ISBN/EAN en ga naar:

maand

1 - 15 van 1395

volgende

+5 dagen

-5 dagen

printen

excel

27

Samen boeken we succes



De valkuil

28

Samen boeken we succes

Mijn eigen valkuil

centraal  boekhuis



Emiel van Bockel:

- ✓ We hebben de tools
- ✓ We hebben de data
- ✓ We hebben technical skills



Uitgever:

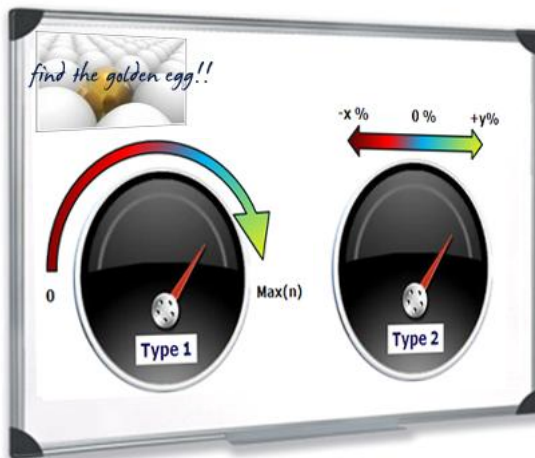
- ✓ Zo'n metertje snap ik niet
- ✓ Ik wil een rapport
- ✓ Een ei is om te koken!

29

Samen boeken we succes

Mijn overtuiging

centraal  boekhuis



Twee type meters

1. Oplopend L/R
2. Bewegend L/R

30

Samen boeken we succes

Dashboard meter type 1

centraal  boekhuis



Mijn eigen reactie:

1. *Dat was makkelijk!*
2. *Wat kun je er eigenlijk mee besluiten?*
3. *Wanneer kun je iets besluiten?*

- Een langzame meter .. 365 stappen
- Het is een Q4 meter
- Ik heb een lijn grafiek nodig
- Ik heb meer informatie nodig
- Deze keuze is niet goed

31

Samen boeken we succes

Dashboard meter type 2

centraal  boekhuis



Vul thuis in en stel jezelf de vraag:

1. *Welke informatie kan ik invullen?*
2. *Wat kan ik ermee beslissen?*
3. *Wanneer kan ik iets beslissen?*
4. *Welk besluit wil ik eigenlijk nemen?*
5. *Op welk proces heeft mijn beslissing invloed?*

Dit is de wereld op zijn kop!

32

Samen boeken we succes

De volgorde is:

1. Stel de gebruiker centraal
2. Breng de processen in kaart
3. Welke besluit wordt genomen?
4. Stem daar de informatie op af
5. Wijk daar niet van af!

33

Samen boeken we succes

Tot slot ..

Business Intelligence

*It's not about gathering information
and hope you can find
a decision to make*

*It's about gathering decisions
and hope you can find
information to create*

34

Samen boeken we succes



e.van.bockel@centraal.boekhuis.nl

Blog: www.bifacts.com

35



Samen boeken we succes