

# Het succes achter BI Centraal Boekhuis

*Emiel van Bockel*

Business Intelligence Symposium  
17 september - Amsterdam



# Aanleiding ....



**PUBLIEKSPRIJS**



- Wil je er iets over vertellen?
- Wat zit achter het succes?



*Samen boeken we succes*

## Centraal Boekhuis

- Dé logistieke dienstverlener in boekenvak
- Distributie, opslag, vervoer en informatievoorziening
- Meer dan 65 miljoen boeken per jaar



## 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



# Het proces en de informatie

**Additioneel (management- & marktinformatie)**

**Integraal (verslaglegging)**



cbonline Uitgever De (begeleider) centraal boekhuis

voorraad verkoop markt financieel downloads systeem

uitgever | analyse | retour | afnemer

jaar: 2006 maand: jan t/m: sep land: alle **tonen**

zoeken op:

inzoomen op: artikel: imprint **fondsgroep** **titel** afnemer: **groep** **land** **afnemer** opdracht: **twvc** **vos**

Selecteren	kalender	verkoop (#)	retour (#)	saldo (#)	verkoop bruto (€)	retour bruto (€)	saldo bruto (€)	verkoop netto (€)	retour netto (€)	saldo netto (€)	korting (%)	retour (%)	gem. vk prijs
<input type="radio"/>	18-02-2007	4.265	54	4.211	51.292	892	50.400	26.196	480	25.716	45,9	1,3	11,97
<input type="radio"/>	september	93.331	4.275	89.056	1.524.838	68.169	1.456.669	737.663	30.235	707.427	48,4	4,6	16,36
<input type="radio"/>	2006 jan t/m sep	640.153	49.445	590.708	10.235.880	785.676	9.450.204	4.844.189	408.019	4.436.169	50,4	7,7	16,00
<input type="radio"/>	2006 totaal	831.952	70.056	761.896	13.463.833	1.128.309	12.335.524	6.474.804	591.939	5.882.866	49,7	8,4	16,19
<input type="radio"/>	2005 jan t/m sep	544.353	31.065	513.288	8.939.063	544.926	8.394.137	4.394.791	266.194	4.128.597	48,1	5,7	16,35
<input type="radio"/>	2005 totaal	747.100	51.796	695.304	12.596.078	886.701	11.709.377	6.194.357	448.175	5.746.183	48,3	6,9	16,84

**printen** **excel** **excel dag**

voorraad | verkoop | markt | financieel | downloads | systeem



## 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
- 25% omzet groei 1e jaar

## Gebruikers

- 500 uitgevers
- 1500 gebruikers



# 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?”





# Stel de gebruiker centraal



## BOEKENBAL 2008

CPNB

dinsdag 11 maart, 20.00  
Grote Zaal

DE NAAMDEZIJNEN

11 MARCH

Op de avond voorafgaand aan de Boekenweek wordt Het Boekenbal gehouden. Het traditionele openingsbal waar heel literair Nederland feest viert, vindt al sinds 1946 plaats in de Stadschouwburg. Afgelopen jaar was het Boekenbal, met het thema Lof der Zoetheit, weer een echt schrijversbal. Honderden auteurs, van Remco Campert en A.F.Th. van der Heljden tot Kluis en Saskia Noort, de eregasten Geert Mak en Kees Fens en natuurlijk Harry Mulisch maskten het met hun aanwezigheid tot een groots feest.

CPNB  
www.cpnb.nl

De uitgever

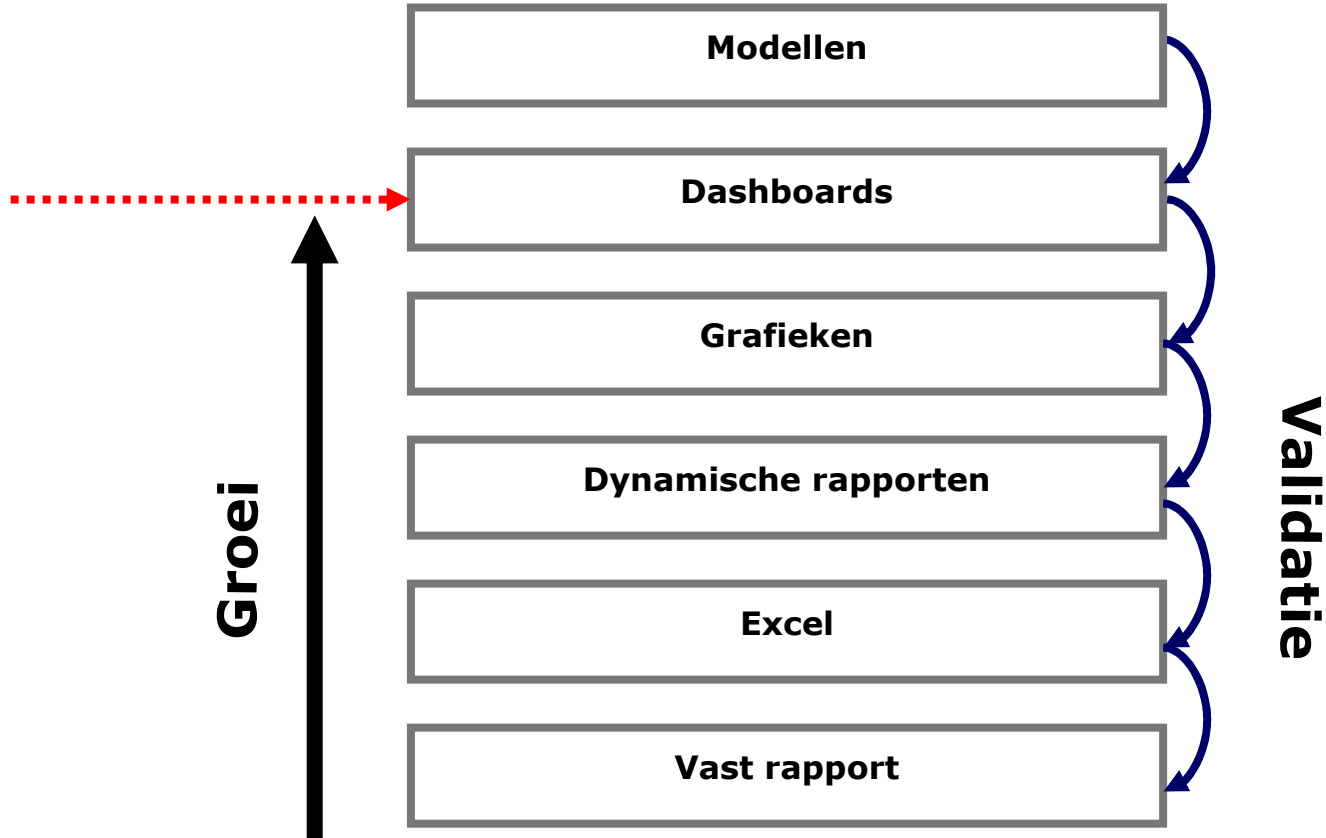


## Eenvoud

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







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



Wat wil een gebruiker weten?

- › Alles
- › Vooral **NU!**

sql prompt> select all from database;



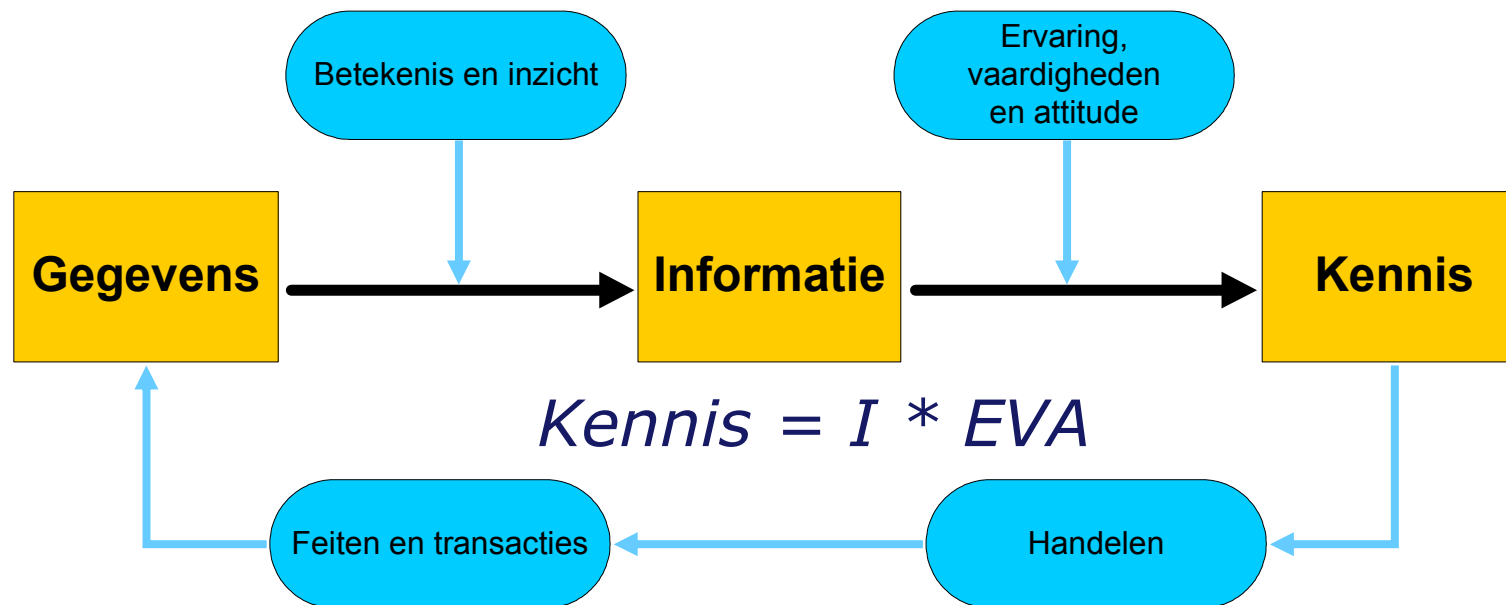
- Geweldig rapport, maar nu net even anders ...
- Geweldig rapport, maar wat moet ik er mee ...



# “Welk besluit wordt genomen?”

## Business Intelligence

- Business  $\approx$  handelen
- Intelligence  $\approx$  kennis
- Handelen door kennis



# “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..



# Mijn advies

 ~20% Informatie

 ~80% EVA

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



## 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!

### Eenvoudige rapporten

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

**De uitgever**





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!



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

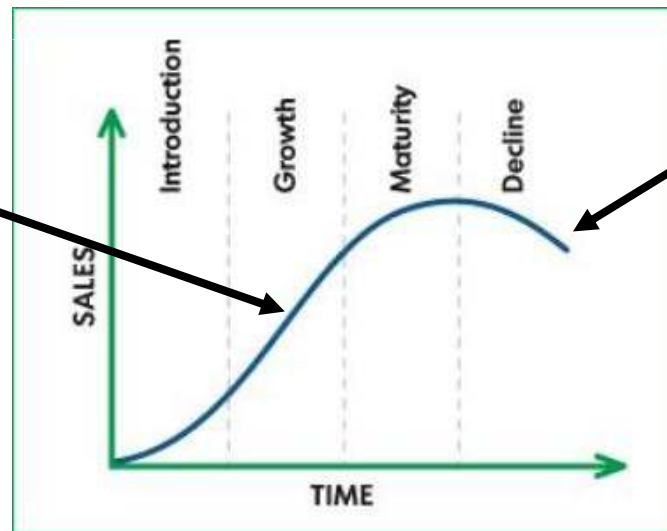
## 3. Welke besluit wordt genomen

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

**Backlist om te vernietigen of verramsjen.**

**(te veel voorraad??)**

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



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!

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



# In de praktijk

1. Ste
2. Bre
3. We
4. Ste
5. W

voorraad verkoop markt financieel downloads systeem

inslag dag maand

titel:

auteur:

verschijningsdatum van:  t/m: 19-02-2008

fondsgroep: alle SDV: alle

imprint: alle SLC: alle

selecteer ISBN en ga naar: maand Volg: 1-15 van 712 volgende 15

ISBN/EAN	auteur	titel	In nota (#)	19_feb vrd vrij (#)	19_feb saldo vrk (#)	18_feb vrd vrij (#)	18_feb saldo vrk (#)	17_feb vrd vrij (#)	17_feb saldo vrk (#)	14_feb vrd vrij (#)	14_feb saldo vrk (#)	13_feb vrd vrij (#)	13_feb saldo vrk (#)
0			20.732	293	20.923	405	21.224	100	21.687	2.346	21.964	193	
0			11.080	19	11.093	46	11.113	7	11.129	26	11.137	9	
0			6.346	2	6.348	6	6.350	1	6.356	3	6.357	2	
0			5.885	0	5.885	1	5.885	0	5.886	0	5.886	0	
0			4.599	-2	4.599	3	4.600	0	4.601	-3	4.598	-293	
0			4.508	-14	4.494	0	4.494	0	4.494	1	4.495	2	
0			4.371	2	4.371	0	4.373	0	4.373	1	4.373	-9	
0			4.194	1	4.195	1	4.196	0	4.197	1	4.197	1	
0			4.018	0	4.018	-11	4.008	1	4.008	2	4.009	-1	
0			4.017	1	4.018	3	4.020	0	4.022	2	4.022	3	
0			3.999	0	4.000	10	4.000	-1	4.010	10	4.010	8	
0			3.932	195	4.000	91	4.211	14	4.291	66	4.313	149	
0			3.716	47	3.754	49	3.803	17	3.833	53	3.855	30	
0			3.541	1	3.559	11	3.563	1	3.572	13	3.579	6	
0			3.309	-1	3.309	0	3.310	0	3.310	0	3.310	0	
<b>Totaal</b>			<b>1.911</b>	<b>462.678</b>	<b>3.313</b>	<b>463.917</b>	<b>6.421</b>	<b>465.199</b>	<b>5.661</b>	<b>467.055</b>	<b>3.740</b>	<b>473.253</b>	<b>1.719</b>

selecteer ISBN en ga naar: maand Volg: 1-15 van 712 volgende 15

+5 dagen -5 dagen printen excel



# Mijn eigen valkuil



## Emiel van Bockel:

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

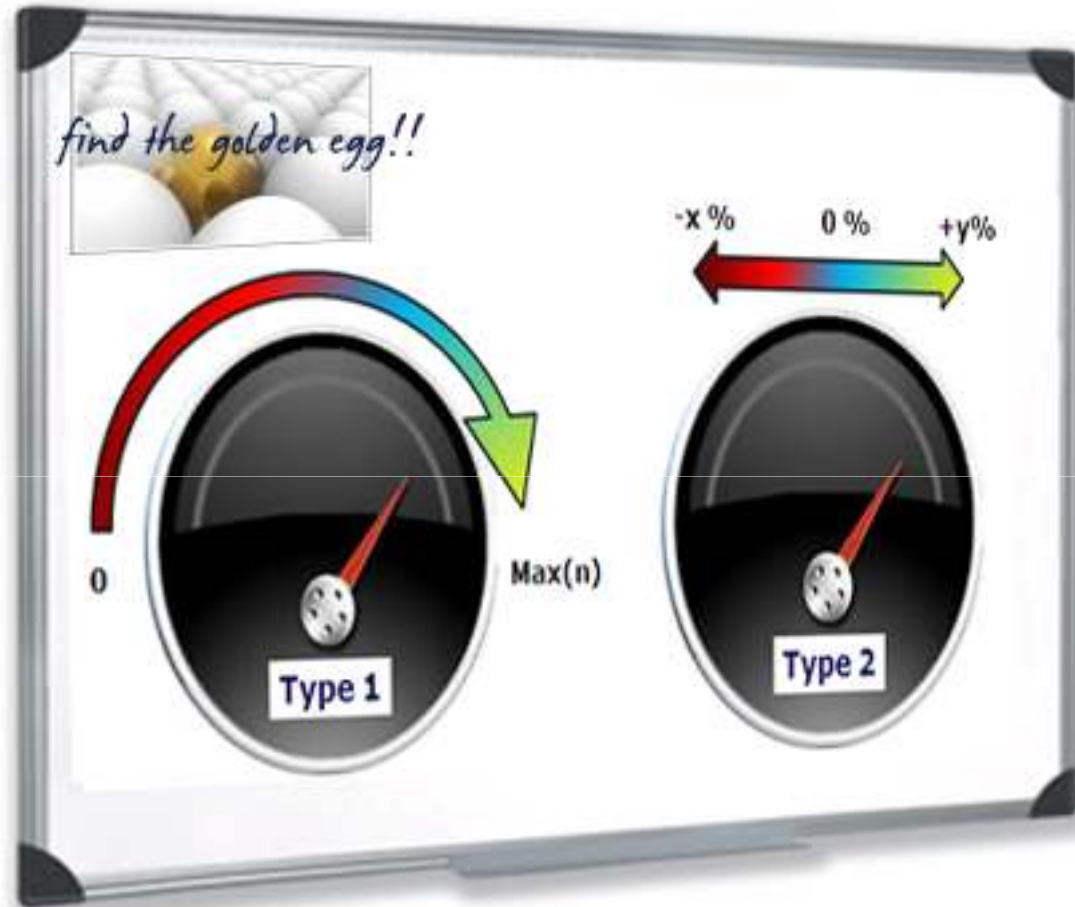


## Uitgever:

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







## Twee type meters

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





# Dashboard meter type 1



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*



# Dashboard meter type 2



**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!**



# 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!



- 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*



**Zijn er nog vragen?**

[e.van.bockel@centraal.boekhuis.nl](mailto:e.van.bockel@centraal.boekhuis.nl)  
[www.bifacts.com](http://www.bifacts.com)

