

Transparante en bedrijfsbrede managementinfo

Inzet business intelligence neemt sterk toe

Nu de kosten voor transportondernemers gestaag blijven stijgen, neemt de vraag naar actuele, bedrijfsbrede managementinformatie toe. Dit om zowel op operationeel als op strategisch niveau de juiste beslissingen te kunnen nemen en de efficiency te verbeteren. Business intelligence (BI) voorziet in die informatiebehoefte.

"Middelgrote en grote logistieke ondernemingen hebben al aardig wat ICT in huis: TMS, boordcomputers, ritplanningssystemen, WMS, scanning", vertelt Jan Willem Slagt, manager bij BI-aanbieder Redline Systems. "Deze zijn echter overwegend ingericht om het operationele proces te ondersteunen. Ondanks het feit dat ze veel informatie herbergen, schieten ze tekort als managementinformatie op strategisch niveau is gewenst."

Dit is ook de ervaring van Jorgen Heizenberg, Principal Technology Officer BI Domain bij Capgemini. "De reden daarvoor is niet alleen de operationele inslag, maar ook het feit dat de benodigde gegevens zich in verschillende systemen bevinden", onderschrijft hij Slagts bevindingen. Managementrapportages in TMS bestaan daarom veelal uit lijsten met enkelvoudige presentaties zoals het totale aantal orders per dag/week en de gemiddelde omzet per order.

Spreadsheets

Voor bredere managementinfo wordt massaal gebruik gemaakt van spreadsheets. Dat heeft echter verschillende nadelen: het is tijdrovend, waardoor informatie pas achteraf beschikbaar is, gegevens zijn niet altijd vergelijkbaar als niet met dezelfde standaard wordt gerekend, het is met een spreadsheetprogramma niet altijd mogelijk om grote hoeveelheden data te verwerken en er zijn geen validaties die de bewerkingen op de data controleren. "Dit

leidt in de praktijk regelmatig tot fouten of afwijkende uitkomsten als verschillende personen met deze spreadsheets gaan werken", merken Heizenberg en Slagt op. Met als risico: verkeerde aannames en conclusies en daardoor foute beslissingen. "Hierdoor ontstaat vaak een discussie over de juistheid van de cijfers in plaats van over de betekenis ervan", vertelt Heizenberg. Dit soort problemen zijn te voorkomen door de inzet van business intelligence.

BI

Kort samengevat haalt een business intelligence-oplossing gegevens uit verschillende systemen en slaat deze op in een aparte database, een zogenaamde datawarehouse. Hierbij zorgt de BI-software ervoor dat gegevens worden opgeschoond en omgezet naar dezelfde standaard, waarna ermee kan worden gerekend. Heizenberg: "Hierdoor ontstaat bedrijfsbreed een eenduidige informatie-omgeving, ook wel 'one version of the truth' genoemd." Daarvoor biedt BI drie mogelijkheden: forecasting, datamining en multi-source reporting. Bij forecasting rekent de BI-oplossing voorspellingen door op basis van beschikbare gegevens, de zogenaamde 'what-if' scenario's. "Met BI kun je bijvoorbeeld snel doorrekenen wat de gevolgen zijn van het toevoegen of wegvallen van een ladingstroom", licht Slagt toe. Datamining wil zeggen dat de software trends en op het oog niet te

Foto: Koos Groenewold



Oorzaak

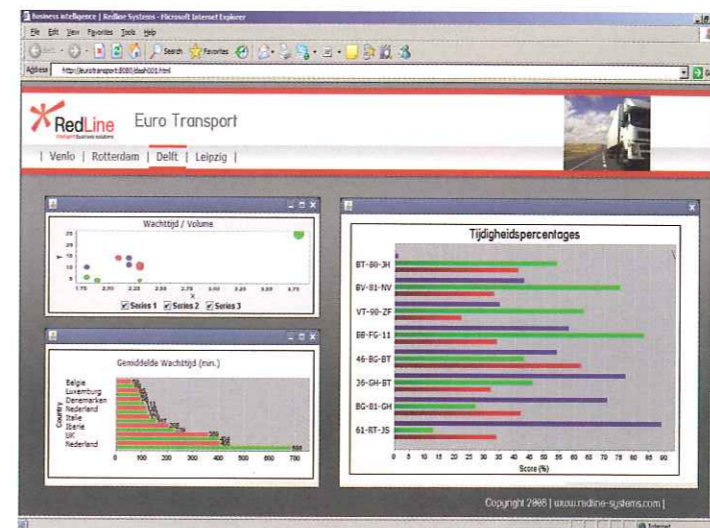
"Een voordeel van BI ten opzichte van een spreadsheet is dat het de informatie altijd relateert aan de oorzaak", aldus Jan Willem Slagt van Redline. "Je kunt direct inzoomen op de onderliggende gegevens, waardoor de oorzaak van afwijkingen snel te achterhalen is."

vinden verbanden opzoekt in historische gegevens. En bij multi-source reporting bundelt de BI-oplossing data uit verschillende IT-systemen tot transparante, bedrijfsbrede managementinformatie. Dit laatste wordt het meeste toegepast in de transportsector. Zo is met BI financiële informatie te verkrijgen als kosten, omzet en rendement per klant, afdeling, zending, auto of chauffeur. "Dit maakt BI ook geschikt voor Activity Based Costing", zegt

Slagt. Verder levert BI procesinformatie als de beladingsgraad per transportmiddel, lostijd per klant, schades per zending of chauffeur en de wachttijden per locatie of chauffeur.

Drilldown

"BI relateert informatie altijd aan de oorzaak", leggen Heizenberg en Slagt uit. Via een drilldown-functie kan direct worden ingezoomd op de onderliggende gegevens. Van de omzet per week kun je bijvoorbeeld doorklikken naar de omzet per klant of per locatie van de klant. Zo is de oorzaak van afwijkende situaties snel te herleiden, is na te gaan wat er eventueel nog meer fout is gegaan en kan gericht actie ondernomen worden. Ook is de informatie vanuit verschillende invalshoeken te bekijken. Niet alleen de winst per maand, maar ook per klant, per



auto of per chauffeur. Daarnaast bewaakt BI vooraf ingestelde 'key performance indicators' (KPI's). "Wie gaat werken met een BI-oplossing moet - net als bij de selectie van een TMS - eerst de processen in kaart brengen en aangeven waarop de organisatie wordt gestuurd", vertelt Slagt. "Dit wordt vervolgens vertaald naar KPI's, die door de BI-software worden bewaakt en weergegeven, bijvoorbeeld op een dashboard." Een BI-rapportage kan overigens op allerlei manieren worden weergegeven, onder andere als Excel-sheet, pdf-file of zelfs als SMS.

Actief sturen

Een andere pré van BI is dat de informatievoorziening wordt ingebed in de dagelijkse gang van zaken. Rapportages worden dagelijks bijgewerkt, waarbij de software meldt wanneer de laatste update is geweest. Slagt: "BI automatiseert het handwerk dat je in een spreadsheet moet doen. Daardoor kan de frequentie gemakkelijk worden ver-

Foto: Ton Kestelernus



hoogd naar week-, dag- of zelfs realtime rapportage." Bovendien is de informatie bedrijfsbreed beschikbaar. "Alle data worden met elkaar verbonden en de mensen op sturingsposities krijgen als het ware een digitaal model van de organisatie te zien", aldus Heizenberg en Slagt. Op die manier is het management in staat actiever te sturen - zowel op



hoofd naar week-, dag- of zelfs realtime rapportage." Bovendien is de informatie bedrijfsbreed beschikbaar. "Alle data worden met elkaar verbonden en de mensen op sturingsposities krijgen als het ware een digitaal model van de organisatie te zien", aldus Heizenberg en Slagt. Op die manier is het management in staat actiever te sturen - zowel op

Advies over BI

De kosten van BI-software hangen nauw samen met het aantal personen die er gebruik van maken binnen de organisatie. Aanbieders van BI-tools hanteren hierbij vaak een licentiestructuur. "Naast de aanschaf van software moet ook nagedacht worden over de rest van de BI-architectuur, het besturingsmodel van de organisatie en de rapportages", aldus Heizenberg. Wie ondersteuning zoekt op het gebied van BI kan inmiddels terecht bij een groot aantal aanbieders en adviseurs.

Ervaring in transport & logistiek hebben onder andere: Brio Nederland, Sliedrecht, www.brio.nl Capgemini, Utrecht, www.capgemini.com Districon, Maarsse, www.districton.nl Four Points Intelligence, Amsterdam, www.fourpoints.nl Information Builders Nederland, Amstelveen, www.informationbuilders.nl Process Improver, Breda/Loenen a/d Vecht, www.p-improvers.nl Redline Systems, Amersfoort, www.redline-systems.com

Dashboard

BI combineert data uit verschillende systemen tot managementinformatie. Deze kan op allerlei manieren worden gepresenteerd, onder andere in een dashboard of in een spreadsheet.

One version

"Met BI ontstaat bedrijfsbreed een eenduidige informatie-omgeving, ook wel 'one version of the truth' genoemd", zegt Jorgen Heizenberg van Capgemini.

heid per klant is het bovendien mogelijk de samenwerking met klanten te verbeteren, terwijl ook de uitgangspositie bij prijsonderhandelingen gunstiger is. "Zo stelt BI een onderneming in staat zich gemakkelijker aan te passen aan zijn omgeving", concluderen Heizenberg en Slagt.

Sandra Waenink