

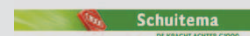
case closed



**KADENZA**  
HAVING A CLUE

Eerder verschenen cases:

**ZEEMAN** 



**DE RUITER SEEDS**  
HYBRID SEEDS



Case opvragen? [www.kadenza.nl/cases](http://www.kadenza.nl/cases)

[www.kadenza.nl](http://www.kadenza.nl)

Eemnesserweg 55

1251 NB Laren

+31 (0)35 539 44 90

transavia.com is opgericht in 1966 en uitgegroeid tot de Nederlandse marktleider op de vakantievliegmarkt. De low cost luchtvaartmaatschappij verzorgt charters en lijndiensten en vervoert jaarlijks circa 6 miljoen passagiers naar zomer- en winterbestemmingen binnen Europa en landen rond de Middellandse Zee. Klanten van transavia.com zijn touroperators en consumenten die, naast een ruime vluchtkeuze, ook reisgerelateerde producten en diensten krijgen aangeboden. transavia.com is 100% dochter van Air France-KLM Group.

*transavia.com*



transavia.com opereert in een dynamische omgeving: veel concurrentie, veel transparantie en voor retail herkenbare processen. transavia.com kent een **hybride business-model** en bedient de B2B én B2C markt met charter- en lijndienstvluchten. Het werken met verschillende reserverings- en voorraadsystemen per markt maakt het **businessmodel complex** en vraagt om goede ondersteuning met actuele informatie. Om daartoe te komen, startte transavia.com een **intensief en veel-omvattend BI-traject** dat resulteerde in een toekomst-vaste BI-organisatie met een BICC en BI-roadmap.

*Tjebbe Loonstra,  
hoofd Informatiemanagement  
& ICT-ontwikkeling*



**Behoeftte aan integraal inzicht** transavia.com startte in 2008 met de uitrol van Business Intelligence (BI). Tot dat moment voorzagen gebruikers grotendeels in hun informatiebehoefte door middel van MS Excel spreadsheets en soms ook via MS Access databases. Jean-Paul de Beer, VP Revenue Management: "Dit leverde statische rapporten als eindproduct, wat betekende dat de informatie voor iedereen op dezelfde manier werd gepresenteerd. Dat zorgde echter voor vertraging in het besluitvormingsproces, want er was geen gestandaardiseerde en gestructureerde informatie op meerdere niveaus van besluitvorming beschikbaar. Daarom was er altijd een nieuwe analyse of rapportage nodig om het antwoord te verkrijgen." De dynamische markt waarin transavia.com actief is, vraagt om actuele en accurate informatie om goed en snel te kunnen sturen. "Er was behoefte aan meer integraal inzicht over de afdelingen (Financiën, Commercie, Operatie) heen en ook op verschillende niveaus (strategisch, tactisch, operationeel)."

transavia.com nam daarom het besluit om de op Excel spreadsheets gebaseerde informatievoorziening om te

vormen tot een infrastructuur met een modern data-warehouse en een integraal informatiemodel. Kadenza begeleidde transavia.com bij deze transformatie en onderscheidde zich daarbij door proactiviteit en nauwe betrokkenheid.

**Een nieuwe weg inslaan** "Het inventariseren van relevante informatie om de juiste beslissingen te kunnen nemen en snel in te kunnen spelen op veranderingen in de markt, was vroeger een arbeidsintensief proces", legt Tjebbe Loonstra, Hoofd Informatie Management & ICT Ontwikkeling uit. "Extra nadeel was de kwetsbaarheid van de kennis over dat proces, die lag slechts bij een of twee personen en zat verstopt in niet-flexibele Excel-spreadsheets. Op een gegeven moment was het maximum bereikt in onze mogelijkheden qua dataverzameling. We moesten een andere weg inslaan om te blijven voldoen aan de informatiebehoefte binnen het bedrijf.



*Leon Zegers,  
BICC Manager*

**Enterprise Intelligence** Om de transformatie mogelijk te maken werden het bestaande datawarehouse en de aanwezige infrastructuur door Kadenza onder de loep genomen en aangepast aan de nieuwe maatstaven. Het datawarehouse werd daarbij voorzien van extra lagen, om de juiste informatie daadwerkelijk integraal te kunnen ontsluiten. Naast een gedegen technische basis, was er ook behoefte aan draagvlak voor BI binnen alle managementlagen van de organisatie, dat zorgt er immers voor dat een BI-traject daadwerkelijk succesvol zal zijn.

“Goede BI begint met commitment vanuit alle hoeken van de organisatie. Zo zet je de stap van business intelligence naar enterprise intelligence”, vertelt Leon Zegers, BICC Manager. “Je kunt de technische basis nog zo goed op orde hebben, dan nog is het belangrijk dat directie, management en de werkvloer hetzelfde doel voor ogen hebben met BI. Kadenza heeft hierbij een belangrijke adviesrol gespeeld. Om BI binnen transavia.com te verankeren en een stap te zetten richting enterprise intelligence is niet alleen een toekomstvast BI-model opgesteld, maar is

er ook een BI Competence Center (BICC) opgezet en komt er tweewekelijks een BI-board bijeen.”

**BI-roadmap als rode draad** Leon Zegers: “De BI-roadmap is voor ons de rode draad waarmee we onze informatievoorziening verder vormgeven en structureren. De roadmap geeft de prioriteiten weer voor het ontwikkelen van nieuwe rapportages en dashboards en komt voort uit de wensen en behoeften van de afdelingen Financiën, Commercie en Operatie. Het BICC realiseert de roadmap en de BI-board toetst de roadmap en prioriteiten continu aan de actualiteit en stelt deze zo nodig bij. Op deze manier kunnen we de regie voeren over BI.”

‘De consultants van Kadenza toonden een **grote betrokkenheid,**  
**slagkracht** en **veel kennis van zaken**’ *Tjebbe Loonstra*



*Jean-Paul de Beer,  
VP Revenue Management*



‘BI is voor transavia.com  
geen case closed, maar  
een **ongoing proces**’

*Jean-Paul de Beer*

**Denkkracht** “Kadenza leverde niet alleen de mankracht in dit traject, maar zeker ook de denkkracht”, legt Tjebbe Loonstra uit. “De complexiteit van dit omvangrijke BI-traject vraagt namelijk niet alleen om handjes die het werk kunnen verzetten. Gedurende het traject moesten ook fundamentele keuzes worden gemaakt. Daarbij lieten de consultants van Kadenza een grote betrokkenheid, slagkracht en veel kennis van zaken zien.”

“De Kadenza-signatuur in dit traject is duidelijk zichtbaar in het BI-model dat is ontwikkeld”, vult Leon Zegers aan. “Dit model biedt ons te allen tijde een basis om op terug te vallen en onze ontwikkelingen aan te toetsen. Het neerzetten van deze krachtige basis is kenmerkend voor de werkwijze van Kadenza.”

‘De **BI-roadmap** is voor ons de **rode draad** waarmee we onze informatievoorziening verder vormgeven en structureren.’ *Leon Zegers*

**Dicht op de business** Het BICC, bestaande uit zes BI-specialisten, zit dicht op de business en ontwikkelt op basis van de behoeften van de gebruikers de juiste rapportages en dashboards. De leden van het competence center beschikken daarom niet alleen over kennis van BI-technologie, datawarehouses en IBM Cognos, er is ook inhoudelijke kennis aanwezig over de bedrijfsprocessen van transavia.com. Het BICC hanteert een agile manier van werken, waardoor tussentijds bijsturen op de output mogelijk is.

Jean-Paul de Beer, VP Revenue Management: “De activiteiten van het BICC hebben verschillende dashboards en analysetools opgeleverd, waarmee de afdelingen Financiën, Commercie en Operatie duidelijk inzicht krijgen en we onderbouwde beslissingen kunnen nemen. Zo geeft het nieuwe onderhandelingsmodel accountmanagers en controllers direct inzicht in bijvoorbeeld de kostprijs van een stoel op een bepaalde route, of de onderhandelingsruimte in een contract. Dit inzicht verhoogt de professionaliteit van onze accountmanagers en verbetert ons verkoopresultaat. De monthly forecast geeft de afdelingen Revenue Management en Financiën de mogelijkheid om iedere maand de jaarprog-

noses bij te stellen. Hierdoor is de focus van de afdeling verschoven van verantwoording naar besluitvorming en sturing. Nieuwe station reports geven de afdeling Operatie inzicht in vertragingen en planningen van de cabin crew, waardoor de operationele planningen dagelijks kunnen worden aangescherpt. Een nieuw thema, zoals ‘betaalde ruimbagage’ wordt ook ondersteund, zodat meteen inzichtelijk is wat de bijdrage is van een dergelijke verandering.”

**BI is een thema** “BI was lange tijd niet zichtbaar voor de rest van de organisatie. Met het BICC dat dicht op de business zit en de sturing vanuit de BI-board is dat verleden tijd”, concludeert Tjebbe Loonstra. “BI is met deze zichtbare en concrete resultaten echt een thema geworden binnen transavia.com”, vult Jean-Paul de Beer aan. “Daarmee is BI wat ons betreft geen case closed, maar een ongoing proces.” ◀

## Tot slot

‘BI is met deze **zichtbare** en **concrete resultaten** echt een thema geworden binnen transavia.com.’



*Tjebbe Loonstra,*

*hoofd Informatiemanagement*

*& ICT-ontwikkeling*

## Resultaten transavia.com

- integraal inzicht in informatie
- commitment voor BI binnen alle lagen van de organisatie
- relevante data beschikbaar voor iedere gebruiker, op elk niveau
- roadmap voor management informatie
- duidelijke forecasts geven meer grip op de toekomst en versnellen time-to-market
- een meer efficiënte werkwijze en inzet van personeel

---

[www.kadenza.nl](http://www.kadenza.nl)

Eemnesserweg 55  
1251 NB Laren  
+31 (0)35 539 44 90



**KADENZA**  
HAVING A CLUE

*www.kadenza.nl*