



SAS BRENGT BRONSYSTEMEN VAN NS REIZIGERS BIJ ELKAAR

Wim Begthel - NS

Sectorhoofd BI Beheer binnen het BICC

Organisatie

De Nederlandse Spoorwegen verzorgt in Nederland dagelijks 4.700 treinritten over een drukbereden spoor. Hierbij maken ruim 1,1 miljoen reizigers gebruik van de trein. Ruim 230.000 mensen doen dagelijks een aankoop in een van de winkels en horecagelegenheden van NS. Samen met partners in Duitsland, België en Frankrijk vervoert NS klanten ook naar allerlei bestemmingen in Europa. In 2007 groeide het aantal reizigerskilometers met 3% tot 15,5 miljard. 70% van de reizigers geeft NS een rapportcijfer 7 of hoger. De punctualiteit kwam in 2007 uit op 87%, de hoogste score sinds jaren.

Branche

Transport

Uitdaging

Interne klanten voorzien van kwalitatief goede en up-to-date informatie.

Oplossing

SAS Data Integration Server voor het laden en beheren van het datawarehouse. De eindgebruiker ziet ondermeer via het SAS Information Delivery Portal de gegevens.

Resultaat

NS Reizigers beschikt over een architectuur die bestaat uit drie lagen. In de onderste laag van de architectuur zitten alle bestaande operationele systemen, in de middelste laag worden alle gegevens vastgelegd en verrijkt. In de derde laag wordt de informatie gepresenteerd. Door deze, deels op SAS-gebaseerde, architectuur (Enterprise Intelligence Platform) kan het Business Intelligence Competence Centre (BICC) snel en eenvoudig inspringen op de informatievragen uit de organisatie.

De Nederlandse Spoorwegen verzorgt in Nederland dagelijks 4.700 treinritten en vervoert 1,1 miljoen reizigers. Ze opereren in een markt die continu in beweging is en onder druk staat. Zeker nu de Randstad dichtsluibt met auto's neemt de vraag naar alternatieven verder toe. Om aan die toenemende vraag te kunnen voldoen en de juiste kwaliteit te bieden, is de NS voortdurend in beweging.

Kortere time-to-market

Veranderingen in processen en organisaties volgen elkaar steeds sneller op en vragen om meer flexibiliteit in onder andere de informatievoorziening. De traditionele management-informatie systemen van de NS konden de toenemende vraag naar kwalitatief goede informatie niet meer aan. "Dat was ondermeer de aanleiding om de informatievoorziening te reorganiseren" zegt Wim Begthel, Sectorhoofd BI Beheer binnen het Business Intelligence Competence Center (BICC) van NS Reizigers. "Veranderingen resulteerden vaak in aanpassingen aan de maatwerk bedrijfssystemen zoals HR, finance en procurement. Dit is duur en zeer arbeidsintensief. Bijna elke applicatie had zijn eigen rapportage- en analyseomgeving die onderling niet met elkaar communiceerden." Om te kunnen voldoen aan vragen uit de organisatie, zoals de stiptheid waarmee de treinen rijden of hoeveel een personeelslid kost, was een gedegen informatievoorzieningsproces nodig. Dit proces moest ondersteuning bieden aan een snel veranderende organisatie waarbij de vraag naar nieuwe of gewijzigde informatie een kortere time-to-market kent.

In eerste instantie werd het traject gestart binnen het Finance Center en de ICT-afdeling. Zij hebben gezamenlijk de uiteindelijke architectuur vormgegeven. "We

kwamen uit op een 'drielagen model'.

In de onderste laag vind je alle bestaande operationele systemen, in de middelste laag worden alle gegevens vastgelegd en verrijkt. "In de derde laag wordt de informatie gepresenteerd", zegt Begthel. Tijdens dit traject is er veel aandacht besteed aan flexibiliteit. NS wilde een omgeving inrichten die kan meegroeien en aangepast kan worden aan de wensen en eisen van de organisatie. "Pas nadat we de architectuur goed in kaart hadden gebracht, zijn we gaan kijken welke leverancier dit model ondersteunt." Na een uitgebreid selectieproces werd gekozen voor SAS. Een belangrijke reden vormde de hoge snelheid van het verwerken van grote hoeveelheden data.



De middelste laag, door NS het Centraal DataWarehouse (CDW) genoemd, vormt de kern van de hele omgeving. Hierin worden alle benodigde data uit de bronsystemen verzameld en zodanig gestandaardiseerd dat ze eenduidig zijn. Hierin zijn ook de bedrijfsregels opgenomen. Voor het inlezen van de brondata wordt gebruik gemaakt van de module SAS Data Integration Server. Het presenteren van gegevens via informatieportalen wordt ondermeer mogelijk gemaakt door SAS Information Delivery Portal (IDP). "Daarbij biedt SAS versie 9 de mogelijkheid om onderhoudswerkzaamheden op de SAS-modules met eigen mensen uit te voeren. We streven er hierbij naar om een gezonde mix te hebben tussen interne en externe SAS-expertise", zegt Begthel



“Doordat er vooraf veel tijd is besteed aan een architectuur die technisch perfect wordt ondersteund door SAS-oplossingen, kan het BICC snel inspringen op nieuwe vragen vanuit de organisatie”

Elma van Schaik - NS

Sectorhoofd BI Ontwikkeling binnen het BICC

Volwaardig BICC

In eerste instantie verliep de acceptatie van het nieuwe informatievoorzieningsproces wat stroef. “Techniek en organisatie moeten op elkaar zijn afgestemd. De mensen moeten ermee willen werken, anders moet je er niet aan beginnen.” Inmiddels is het initiatief uitgegroeid tot een volwaardig Business Intelligence Competence Center (BICC). Binnen de afdeling is een scheiding aangebracht tussen beheer en ontwikkeling. Beheer is verantwoordelijk voor zowel back-end als front-end. De ontwikkelingsgroep houdt zich bezig met alle nieuwe aanvragen en wijzigingen op bestaande omgevingen.

De gebruikers moesten ook worden overtuigd. “Pas toen we lieten zien dat de resultaten van een opdracht met het Centraal DataWarehouse hetzelfde waren als met hun ‘oude methode’ zijn ze overstag gegaan”, legt Begthel uit. “Dergelijke projecten moet je stapsgewijs, maar wel gestaag doorvoeren”, zegt Elma van Schaik, Sectorhoofd BI Ontwikkeling binnen het BICC. “Het feit dat we onderdeel zijn van het Finance Center doet vermoeden dat we ons alleen richten op het financiële gebied, maar tegenwoordig is wel bekend dat we veel meer doen dan alleen het beschikbaar stellen van financiële rapportages. We leveren informatie op tactisch en strategisch niveau ter ondersteuning van de primaire bedrijfsprocessen binnen NS Reizigers.”

Van Schaik is tevens aangesteld als account manager van het BICC en probeert in die rol nieuwe klanten te winnen binnen NS Reizigers. Ze ziet een duidelijke groei in de vraag naar informatieproducten. “Zo is de afdeling die zich bezighoudt met de bijsturing van de treindienst, onlangs voortvarend van start gegaan. Deze afdeling bestaat voor het overgrote deel uit analisten die continu op zoek zijn naar bijvoorbeeld oorzaken van vertragingen of de effecten van nieuwe dienstregelingen. Vragen die voorheen erg veel tijd kostten om te beantwoorden maar die ze nu sneller en beter kunnen invullen.” Daarnaast worden de diensten van het BICC inmiddels ook ingezet om te bepalen of de Service Level Agreements die zijn afgesloten met externe partijen ook daadwerkelijk gehaald worden. “NS Reizigers heeft bijvoorbeeld een contract met ProRail. Op basis van de informatie die wij aanleveren wordt gecontroleerd of ProRail zijn afspraken nakomt. Zo wordt inzichtelijk of ProRail de vertrekboards op de stations op tijd instelt”, licht Van Schaik toe.

Ontwikkelingen

Zowel Van Schaik als Begthel zien voor de toekomst een steeds belangrijkere rol voor het BICC. “NS is inmiddels druk bezig met de invoering van de OV-Chipkaart”, vertelt Van Schaik. “Door de elektronische verkopen komt er veel meer informatie over reisgedrag van onze klanten beschikbaar.

Deze informatie is voor verschillende afdelingen zeer interessant. Denk maar aan de afdelingen die zich bezighouden met sales en marketing.” Doordat er vooraf veel tijd is besteed aan de architectuur die technisch perfect wordt ondersteund door de SAS-oplossingen, springt het BICC snel in op nieuwe vragen vanuit de organisatie. Daarnaast is het nu eenvoudig om data uit verschillende bronssystemen met elkaar te combineren. Door alle nieuwe ontwikkelingen binnen NS zal de datastream de komende periode steeds verder toenemen. Iets waar het BICC zich op moet voorbereiden vindt Begthel. Gezien de snelle verwerkingstijd van SAS, ook bij grote hoeveelheden data, zal dit naar verwachting niet tot problemen leiden.”



SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN WWW.SAS.COM/NL/OVERKLANTEN

TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 0811