

# Whistl vernieuwt datawarehouse met Diver

Case: Lagere kosten en gedetailleerder inzicht in postverwerking

## Quick Facts

- Organisatie** : Whistl, zakelijke postverwerker,  
Verenigd Koninkrijk (voorheen TNT Post UK)
- Omvang** : 1500 medewerkers (2017)
- Vraagstelling** : Kostenbesparing en meer managementinformatie  
op detailniveau
- Oplossing** : Datawarehouse van Dimensional Insight



*“We delen de lange-termijnvisie waarbij je op basis van vertrouwen het resultaat en de risico’s in de gaten houdt.”*

- Lieneke Happel, IT Directeur bij Whistl UK Ltd

Een kostenbesparing van 68 procent en meer inzicht. Dat wist de Britse postverwerker Whistl te bereiken met een nieuw datawarehouse voor managementinformatie. Het oude systeem was te complex en te duur en dus werd softwareleverancier Dimensional Insight ingeschakeld. Lieneke Happel, IT-directeur bij Whistl, is enthousiast.

Whistl verzamelt, sorteert en frankiert zakelijke poststukken in het Verenigd Koninkrijk. Gemiddeld verwerkt de onderneming er zo’n 75 miljoen per week. De daadwerkelijke postbezorging verloopt via een ander bedrijf. Whistl’s dienstverlening genereert veel data, maar die kon het bedrijf tot kortgeleden onvoldoende inzetten.

Met het nieuwe datawarehouse kan Whistl ongeveer tweehonderd medewerkers voorzien van managementinformatie. Zij kunnen, zonder tussenkomst van BI-experts, talloze ad hoc rapportages tot op detailniveau draaien. Bijvoorbeeld op basis van itemnummer, gewicht of verwerkingstijd van een poststuk.

## Aanleiding

De wens van kostenbesparing was de voornaamste aanleiding om het oude datawarehouse te vervangen. Het Microsoft-product was te uitgebreid en daardoor onnodig duur in licentiebeheer. IT-directeur Happel wijt dit aan de toenmalige implementatiepartners. Die hadden volgens haar een te traditionele blik op de dienstverlening. ‘De Microsoft Gold-partners hielden de scope beperkt, gingen voor kortetermijnwinst en hielden strikt vast aan de voorgeschreven stappen van de leverancier.’

Bovendien was het systeem niet geschikt voor gedetailleerde rapportage. Happel: ‘Whistl genereert een veelheid aan bedrijfsgegevens, maar de onderliggende details daarvan waren niet beschikbaar voor eindgebruikers. Zij konden niet inzoomen op detailinformatie, terwijl ze dat wel wensden. We zochten een self-service omgeving met relevante rapportages, waarbij medewerkers kunnen doorklikken voor meer details. Het moest hét centrale rapportagesysteem worden, waaruit niet alleen Operations maar alle afdelingen hun informatie halen. Eén bron betekent dezelfde waarheid voor iedereen.’

## Groter geheel

Uiteindelijk koos Happel voor Dimensional Insight. De Leidse IT-leverancier consolideerde de Microsoft-oplossing met business intelligence tool Diver in een nieuw datawarehouse. 'Experts van DI komen hier al bijna tien jaar over de vloer en kennen onze organisatie. Ze benaderden de bouw van het nieuwe datawarehouse vanuit een groter geheel en niet als losstaand project. We delen de langetermijnvisie waarbij je op basis van vertrouwen het resultaat en de risico's in de gaten houdt.'

Door het nieuwe managementinformatiesysteem ontstaat transparantie op alle dataniveaus, zoals pakkettracking en volume-informatie per klant. 'Het is een heel groot verschil met vroeger', merkt Happel op.

## Implementatie

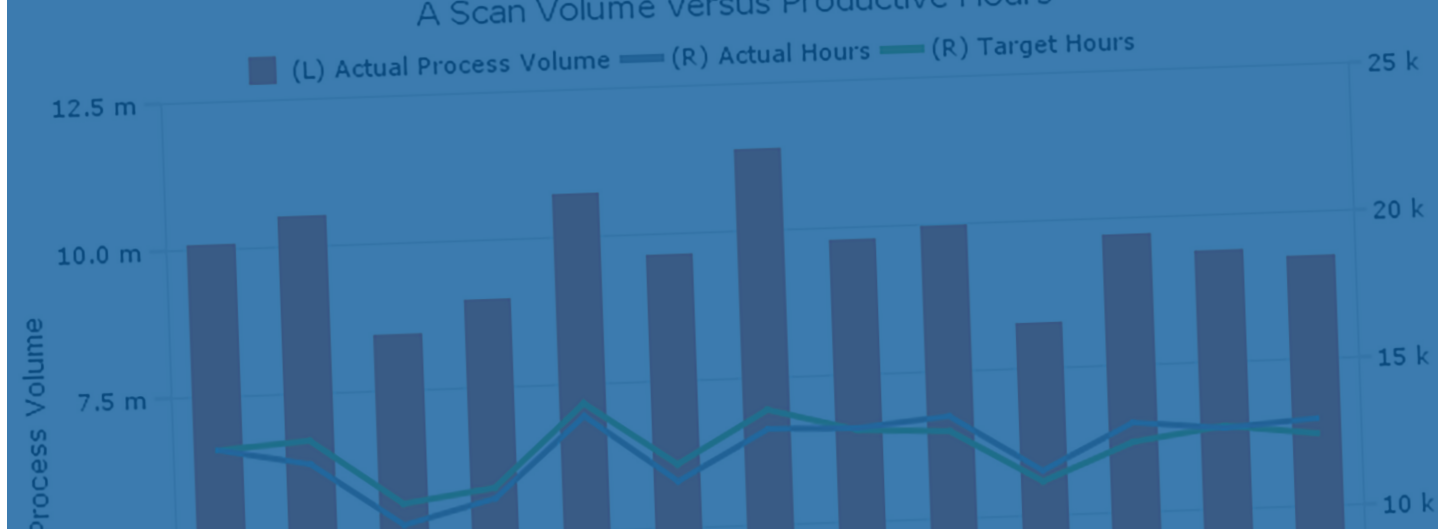
De implementatie van het nieuwe datawarehouse verliep voorspoedig, vertelt de IT-directeur. Het begon met de gezamenlijke bepaling van de scope van het project.

'Het is prettig dat de mensen van Dimensional Insight out-of-the-box meedenken. Als je middenin een bedrijf zit, laat je je vaak leiden door bepaalde denklijnen. Ze dagen ons uit en houden ons scherp. Zo hebben wij, op hun advies, de business gevraagd om kritisch na te denken over welke functionaliteit het systeem moest krijgen.'

Vervolgens werd het platform op agile wijze ontwikkeld: stap voor stap en nauwlettend gemonitord. Het was voor het eerst dat het IT-team van Whistl agile werkte, zegt Happel. 'Het was een hele prettige kennismaking met deze ontwikkelmethode. De experts van Dimensional Insight hebben daar goed aan bijgedragen.' Toen het fundament was gelegd en de belangrijkste rapportages waren gedefinieerd, migreerde het team alle bronbestanden vanuit het oude platform naar het nieuwe. Tijdens dit proces kwamen ze erachter dat het oude systeem veel onbekende en onlogische uitzonderingen bevatte. Het kostte tijd om dit uit te zoeken en te zorgen dat alles goed in de nieuwe oplossing terechtkwam.



*"Het is prettig dat de mensen van DI out-of-the-box meedenken. Als je middenin een bedrijf zit, laat je je vaak leiden door bepaalde denklijnen." - Lieneke Happel, IT Directeur bij Whistl UK Ltd*



### Risico's nemen

De daadwerkelijke overstap verliep eveneens voorspoedig. De twee datawarehouses draaiden nog een week parallel, voordat het oude systeem definitief werd uitgezet. Dat gebeurde twee maanden eerder dan gepland. Happel: 'Het uitschakelen was natuurlijk niet zonder risico, maar we hadden alles uitvoerig getest. Ik houd ervan om gematigde risico's te nemen, zoals de mannen van Dimensional Insight dat ook doen. Gelukkig kon ik ook rekenen op het vertrouwen van de overige directieleden van Whistl. Het project belooft immers een significante kostenbesparing.'

### Kostenbesparing

Het nieuwe datawarehouse heeft zijn beloftes waargemaakt. Ten opzichte van de vorige oplossing levert het een kostenbesparing van 68%, weet Happel. De besparing is grotendeels te danken aan lagere licentiekosten en lagere kosten voor onderhoud en ondersteuning. Niet langer hoeft het BI-team de tientallen vaak weinig gebruikte rapporten herhaaldelijk samen te stellen. 'Met dezelfde mensen kunnen we nu veel meer doen dan voorheen. Hun toegevoegde waarde zit onder meer in het ontwerpen van nieuwe relevante rapporten waar de business echt iets aan heeft.'

Herhalend werk voor het BI-team is nu self-service voor de eindgebruiker. Dit zorgt ervoor dat rapportages veel efficiënter worden opgesteld, zegt de IT-directeur. De eindgebruikers zijn volgens haar zeer tevreden met de performance van het nieuwe systeem. 'We hebben zo veel mogelijk met hen meegedacht. De rapportagetool is daardoor relevant en gebruiksvriendelijk.'

Happel is dan ook enthousiast over de inzet van Dimensional Insight. 'We vinden het team van DI in Nederland heel goed', besluit ze. 'Whistl had al een goede relatie met ze en dat is alleen maar beter geworden. Ze begrijpen onze organisatie, dagen ons uit en richten zich, net als wij, op het langetermijnresultaat. Een succes voor Whistl is een succes voor hen.'

## Over Dimensional Insight

Dimensional Insight biedt al meer dan 20 jaar software-oplossingen voor business intelligence en performance management. Met een klantgerichte aanpak en innovatieve producten ondersteunen wij wereldwijd meer dan 2600 klanten in hun informatiebehoefte. We werken altijd aan een duurzame relatie met klanten en partners.



Dimensional Insight Netherlands BV  
 Postbus 11027  
 2301 EA Leiden  
 tel +31 (0)88 5148800  
 www.dimins.nl

