

“Met onze BI-oplossing zijn we in staat capaciteit, verkocht volume en marge tegen elkaar af te zetten en te managen, over alle merken heen.”

Marcel Neomagus, Chief Financial Officer, Sundio Group

Overzicht

■ De uitdaging

De Nederlandse Sundio Group groeide in enkele jaren tijd uit tot een internationale speler in de reisbranche, een sector die gekenmerkt wordt door lage marges en hoge risico's. Door de snelle groei was het voor Sundio Group lastig om de zo belangrijke stuurinformatie nog uit zijn systemen te halen. Het bedrijf zocht naar een oplossing om zijn inzicht in en controle over de operationele en financiële resultaten te vergroten.

■ De oplossing

- IBM Cognos Business Intelligence
- IBM Cognos Planning

■ De resultaten

- Managementinzicht over alle merken heen
- Sturen op capaciteit, verkocht volume en marge
- Voortdurend zicht op margeontwikkeling
- Beter financiële controle

Sundio Group verkoopt reizen onder de merknamen Sunweb Vakanties, Sudtours Vliegvakanties, Jiba, Vaya.nl, GOGO, Husk Studentenreizen, X-travel, TraXs, Eliza was here en het Belgische Skikot en Odyssee. Het bedrijf is van oorsprong een direct-seller die via web en telefoon verkoopt. Op het hoofdkantoor van Sundio Group in Rotterdam werken ruim 170 mensen en worden de 5 vestigingen in België, Duitsland en Spanje ondersteund. Op de bestemmingen werken ongeveer 350 reisleiders en hostesses.

De uitdaging

Met de komst van een nieuwe investeerder zette Sundio Group in 2005 een ambitieus groeiscenario in. Aan de ene kant wilde het bedrijf zijn bestaande businessmodel in Nederland uitbreiden, aan de andere kant wilde het groeien door overnames en start-ups in het buitenland. Sindsdien heeft Sundio Group tien bedrijven overgenomen en werden er vestigingen in België, Duitsland en Spanje gestart. “Van 200.000 klanten, een omzet van 100 miljoen euro en 75 medewerkers zijn we naar 700.000 klanten, een omzet van 375 miljoen euro en 170 medewerkers gegaan”, zo illustreert CFO Marcel Neomagus het succes van de groeistrategie. Standaardisatie is een kernwoord



in het overnamebeleid van Sundio Group. Neomagus: “Onze vestigingen werken allemaal volgens hetzelfde businessmodel, van de website tot en met de klantenservice. Alle processen zijn gestandaardiseerd, net als de onderliggende applicaties, en worden voor het merendeel centraal in Rotterdam uitgevoerd. Zo hebben we aan de voorkant slagkracht naar de markt en kunnen we aan de achterkant kosten beheersen en profiteren van efficiency en schaalvoordeel.” Door de snelle groei bleek het echter lastig om de zo belangrijke stuurinformatie nog uit de systemen te halen. Neomagus legt uit: “De transparantie in de reisbranche neemt toe en daarmee de prijsconcurrentie. De marges zijn heel laag, terwijl de risico's heel groot zijn doordat je vaste contracten afsluit voor het afnemen van bedden en stoelen. Margebeheer is enorm belangrijk. Om goed te kunnen sturen, heb je over alle merken heen inzicht nodig in je capaciteit, verkocht volume en marge. Dus zijn we op zoek gegaan

naar een Business Intelligence-oplossing waarmee we gecombineerde informatie uit operationele en andere basissystemen konden halen.”

De aanpak

Na het onderzoeken van verschillende Business Intelligence-software kwam Sundio Group tot de conclusie dat IBM Cognos 8 BI de beste analysemogelijkheden bood. “Je komt heel snel tot detaildata en kunt gegevens over verschillende merken en vanuit verschillende dimensies eenvoudig combineren”, legt Neomagus uit. Als basis voor de BI-oplossing werd een datawarehouse gebouwd met gegevens over de verkoop (inclusief webstatistieken), de capaciteit en de financiën. Deze gegevens zijn respectievelijk afkomstig uit de webapplicatie, het reserveringssysteem en het financiële systeem van Sundio Group. In totaal gaat het om een zeer grote hoeveelheid data. “We hebben alleen al 45 miljoen verkoopprijzen, maar ook alle boek- en vertrekdata en onze opbrengsten in verschillende categorieën staan in het datawarehouse”, vertelt Neomagus. Als verkoopgeoriënteerde organisatie besloot Sundio Group om eerst een verkoopkubus te ontwikkelen, gevolgd door een capaciteitskubus. Neomagus: “Daarmee hadden we al inzicht in 95 procent van alle informatie die nodig is voor margebeheersing. Als laatste hebben we een financiële kubus opgezet.” Sundio Group koos ervoor om de gebruikers – medewerkers bij de afdelingen marketing, yield & revenue, de financiële administratie, inkoop en traffic – direct toegang te

geven tot de kubussen. “We hebben een aantal standaard rapporten ontwikkeld om gebruikers houvast te bieden. Die kunnen ze zelf op datum uitdraaien. Daarnaast kunnen mensen naar eigen behoefte rapporten en analyses maken. De gegevens in het datawarehouse worden iedere nacht bijgewerkt”, zo zegt Neomagus. Hij voegt toe: “We hebben gebruikers eerst bij de hand genomen en laten zien dat alle gegevens een op een uit de basissystemen komen. Pas toen dat vertrouwen er was, zijn we de informatie in de rapporten gaan verrijken. Dat is belangrijk geweest voor de acceptatie.”

De resultaten

De BI-oplossing van IBM Cognos is ondertussen een van de kernapplicaties van Sundio Group. Neomagus: “Met onze BI-toepassing zijn we in staat capaciteit, verkocht volume en marge tegen elkaar af te zetten en te managen, over alle merken heen. Ons inzicht in de geboekte en ‘vertrokken’ verkopen is veel groter en we kunnen onze capaciteit beter plannen. Ook onze margeontwikkeling is beter en sneller inzichtelijk. Doordat het mogelijk is om de marges per dag te volgen, kunnen we deze gemakkelijk bijstellen door de prijzen aan te passen en zo de effecten beheersen. Met 700.000 klanten per jaar kunnen kleine bedragen een enorm verschil maken.” Onlangs nam Sundio Group eveneens IBM Cognos 8 Planning in gebruik. Daarmee maakt het bedrijf nu op centraal niveau begrotingen en financiële rapportages. Ook met deze oplossing realiseerde het bedrijf al een belangrijke verbetering, vertelt

Neomagus. “Door onze snelle groei is onze financiële exposure veel groter geworden. Er is steeds meer controle op de cijfers nodig. Met ons nieuwe systeem voor financiële planning kunnen onze controllers sneller rapporteren, waardoor er meer tijd overblijft voor kwaliteitscontrole. Het maken van de maandrapportage is al met een week verkort en we willen nog verder terug”, aldus de CFO. Een volgende stap is de verantwoording voor het maken en realiseren van de financiële plannen op een lager niveau in de organisatie te leggen.



© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Nederland BV
Johan Huizingalaan 765
1066 VH Amsterdam

tel.: +31(0)20 513 5151
email: cognos.holland@nl.ibm.com
www.ibm.com/cognos/nl

IBM, het IBM-logo, ibm.com, Power Systems, System i, Systems Storage zijn trademarks van International Business Machines Corporation in de Verenigde Staten, andere landen, of beide.

Deze casestudy illustreert hoe een IBM-klant gebruikmaakt van IBM-producten. Er is geen garantie voor vergelijkbare resultaten.

Verwijzingen in deze publicatie naar IBM-producten of -diensten impliceren niet dat IBM de intentie heeft om ze beschikbaar te stellen in alle landen waar IBM actief is.

IMC14405