



Center Parcs 2007

- 17 parken
- 11.264 bungalows
- 12,9 miljoen overnachtingen
- 10.150 werknemers
- € 529,8 miljoen omzet

Uitdaging

Center Parcs wil snellere en flexibele rapportages en analyses uitvoeren op de informatie binnen het bedrijf.

Oplossing

- Opstellen eenduidige definities
- Realiseren innovatief data warehouse
- Onderhoudsloze en schaalbare infrastructuur

Voordelen

- Lage beheerskosten
- Eén rapportagetool
- Betere klantsegmentaties
- Doeltreffender mailings
- Efficiëntere inzet website
- Groter rendement marketing-acties
- Enthousiaste gebruikers

Technologie

- Netezza Performance Server
- Business Objects WebI XI
- Sunopsis

Hoge performance, weinig onderhoud Center Parcs kiest voor innovatieve oplossing Netezza

Center Parcs wil de interactie met haar klanten verder optimaliseren en zo haar sterke positie in de recreatiebranche behouden en versterken. Om het gedrag van haar klanten nog beter te begrijpen wil zij de beschikbare informatie over boekingen en websitebezoek goed kunnen analyseren. Business Intelligence specialist Inergy realiseerde een innovatieve BI-oplossing op basis van de Netezza Performance Server.

A State of Happiness

Center Parcs is een internationaal concern met zeventien vakantieparken in vier Europese landen. Jaarlijks bezoeken 3 miljoen gasten de ruim 11.000 bungalows. Er werken meer dan 10.000 mensen bij het bedrijf. Het bedrijf streeft naar een optimale bezettingsgraad van de parken en een hoge omzet via de parkfaciliteiten. Binnen Center Parcs gaan grote hoeveelheden gegevens rond, bijvoorbeeld over de reserveringen en boekingen en de informatie die via de website wordt gegenereerd. Het financieel management en de sales & marketingafdeling willen op deze informatie snel en flexibel rapportages en analyses uitvoeren voor reguliere overzichten, klantsegmentaties, marketingcampagnes en websiteoptimalisatie.

Veranderingen

Het bestaande data warehouse functioneerde niet meer optimaal. Hierbij kwam nog dat de eisen die gesteld werden aan het systeem waren veranderd.

Peter Wessels, (manager system development) Center Parcs: "Binnen Center Parcs waren meer systemen gekomen, op meer locaties. Dat vergrootte de druk op de IT. Ook veranderde de aard van de vragen, die werden complexer. In opzet was het een financieel systeem met financiële cijfers, er kwam echter meer behoefte aan analysegegevens. Er werd niet alleen meer gevraagd naar aantallen klanten, maar ook naar waar ze vandaan kwamen. En hoe succesvol een bepaalde actie was geweest. Antwoorden op deze vragen kon het systeem niet leveren."

Een innovatieve oplossing

Center Parcs stak haar licht op bij verschillende partijen, en koos uiteindelijk voor Inergy. Als nieuw data warehouse platform ging de voorkeur van Center Parcs uit naar de Netezza Performance Server (NPS). Een geslaagde Proof of Concept bracht duidelijk de voordelen van de NPS ten opzichte van een traditionele DB2-omgeving naar voren: hoge performance en weinig onderhoud. Vervolgens koos Center Parcs voor deze innovatieve oplossing.





Peter Wessels: "We raakten onmiddellijk overtuigd door de prestaties van de NPS. Query's werden razendsnel uitgevoerd. Een deel van onze data paste niet meer op het bestaande systeem en hebben we versneld op de NPS gezet. Binnen twee weken hadden we het voor elkaar!"

Center Parcs vroeg Inergy een nieuw data warehouse te ontwerpen en realiseren dat zou gaan draaien op de NPS. Het data warehouse werd in verschillende fases gebouwd en in 2006 ging het eerste deel in productie. Eerst werden de boekings- en reserveringsgegevens en de klikinformatie van de website overgebracht. Hierna werden de budgetinformatie en gegevens over de folderaanvragen in het data warehouse geladen, en de digitale gastenquêtes.

"Alle klantdata zitten al in het systeem. We maken nu de slag dat databasemarketing in hun analyses voortaan alle bedrijfs-specifieke data kan gebruiken voor bijvoorbeeld het segmenteren van klanten en het plannen van effectievere marketing-campagnes. We zijn er trots op dat Center Parcs als eerste in Nederland heeft gekozen voor Netezza, en daarmee laat zien niet bang te zijn van de gebaande paden af te wijken", aldus Peter Wessels.

BusinessObjects WebIntelligence XI wordt gebruikt voor het maken van rapportages. Voor het dagelijks laden van de gegevens uit de bronsystemen heeft Center Parcs gekozen voor Sunopsis. Deze tools leveren samen met de NPS een zeer snelle omgeving voor de analyse van bedrijfsgegevens. Er werken ongeveer 120 mensen met het data warehouse verspreid over de kantoren in West-Europa.

Inergy's aanpak

Inergy heeft dit innovatieve project van ontwerp tot en met implementatie uitgevoerd, op basis van *fixed price*. Verder adviseerde Inergy over de *tooling*. Omdat Inergy ook bij deze oplossing koos voor een simpele en doeltreffende architectuur is Center Parcs in staat zelf het beheer en onderhoud van het systeem te doen.

Peter Wessels: "De medewerkers van Inergy vind ik zeer vakbekwaam, ze weten goed wat ze doen. Ze waren goed ingevoerd in onze business en dachten echt met ons mee. Ik vond het leuk dat ze, net als wij, enthousiast waren over de geavanceerde techniek. In zeven maanden hebben we het systeem opgezet, samen met Inergy. Met onze relatief kleine IT-afdeling runnen we het data warehouse."

Voordelen

Het ontwikkelde data warehouse kent een zeer hoge performance en beschikbaarheid. De doorlooptijden zijn geminimaliseerd; dagelijkse en wekelijkse managementrapportages worden op diezelfde dag geleverd. Complexe query's, op bijvoorbeeld digitale gastenquêtes en omzetcijfers, worden in een halfuur gemaakt. Door de snellere en complexere analyses worden doeltreffender mailings gestuurd op basis van betere klantsegmentaties. De website wordt geoptimaliseerd op gebruiksvriendelijkheid waardoor ook het aantal boekingen wordt vergroot. Door de integratie binnen het data warehouse kan bovendien worden volstaan met één rapportagetool.

"Informatie wordt nu op een zo laag mogelijk detailniveau vastgelegd, we kunnen nu op dagniveau zien wat er gebeurt. Eerst konden gebruikers kiezen uit een beperkt aantal meetwaarden, nu is de keuze onbeperkt. Daarom hebben we onze gebruikers ook opgeleid. Steeds meer afdelingen ontdekken de voordelen van het systeem en vragen om specifieke rapportages. Kleine modules voegen we moeiteloos toe, zonder nadelig effect op modules die al in productie zijn. Het data warehouse is simpel uitbreidbaar en aanpasbaar", aldus George van Grondelle, (e-service manager) Center Parcs.

Toekomst

Peter Wessels: "Ongetwijfeld leidt dit tot meer boekingen en meer omzet. Er zit veel data in het bedrijf die we ook nog eens heel nuttig kunnen gebruiken. We weten echter dat we met het data warehouse goed zitten qua flexibiliteit en schaalbaarheid."

Inergy is opgericht in 1999 en heeft zich sindsdien ontwikkeld tot een succesvolle totaalleverancier op het gebied van data warehousing en business intelligence. Inergy creëert maximale toegevoegde waarde van business intelligence voor bedrijven zodat deze kunnen blijven innoveren en een beter rendement kunnen realiseren. Klanten van Inergy zijn (middel)grote organisaties in diverse branches, zoals financiële dienstverlening, retail, logistiek en non-profit. Zij waarderen Inergy om het vakmanschap van de medewerkers, en de pragmatische en kostenbewuste aanpak.

Inergy biedt bedrijven een breed dienstenpakket: van advies tot projectuitvoering, van beheer tot volledige outsourcing. Oplossingen worden *fixed price* gerealiseerd. Inergy voert projecten efficiënt en rendabel uit. Alle kennis en ervaring is gebundeld in standaarden en hulpmiddelen binnen Inergy's *BI framework*. Met de unieke *managed services* aanpak waarborgt Inergy de continuïteit van de gerealiseerde oplossingen. De hierbij aangeboden service levels garanderen een hoge beschikbaarheid, performance en schaalbaarheid.

Inergy, Pelmolenlaan 19, 3447 GW Woerden, The Netherlands
T: +31 (0)348 457666 F: +31 (0)348 457667 I: www.inergy.nl