



VNU Business Publications rekt dankzij Informatica af met informatie overload

UITDAGING:

Database optimaliseren voor een aanzienlijke reductie van de reactietijd bij de vele raadplegingen van het systeem. Daarnaast moest een mogelijkheid gecreëerd worden om de verschillende systemen aan elkaar te koppelen.

VOORDELEN:

- Sterk versnelde responstijden die het gebruik van de database stimuleren.
- Brug tussen operationele en analytische systemen zonder dat er vertraging optreedt.
- Ongekende cross-selling mogelijkheden.

“Informatica kon hoogwaardige expertise aantonen en beschikte over zeer sterke referenties in binnen- en buitenland. Dat is in de loop van het project ook waargemaakt. Zelden hebben we met een softwarehuis zo effectief en plezierig samengewerkt.”

— Mark Hofman, Business Analyst bij VNU
Business Publicatio

VNU Business Publications, uitgever van bladen als Computable, Intermediair, Technisch Weekblad en Management Team, beschikt met ongeveer één miljoen abonnees op deze titels over een enorme hoeveelheid informatie over mensen en markten. Met behulp van de data integratie software van Informatica veranderde potentieel drijfzand in een stevig fundament voor beter gerichte marketing acties.

Veel titels van VNU Business Publications worden uitgegeven volgens het zogenaamde ‘controlled circulation-systeem’. De bestanden met abonnees worden via vragenformulieren up-to-date gehouden en dat levert een schat aan kwalitatief hoogwaardige gegevens op. Nadat die gegevens in een logisch verband zijn geplaatst ontstaat echter pas bruikbare informatie. Daarvoor moet de juiste informatie wel snel en selectief beschikbaar zijn.

Reactietijd drastisch omlaag

Alle abonnementenbestanden en de daarmee verband houdende gegevens zijn bijeengebracht in een Oracle database die draait op een HP 9000 in een Unix omgeving. Mark Hofman, Business Analyst op de ICT-afdeling van VNU Business Publications: “Wij wilden met het optimaliseren van deze database in eerste instantie twee dingen bereiken: ten eerste een aanzienlijke reductie van de reactietijd bij de vele raadplegingen die dagelijks plaatsvinden. Daarnaast wilden we de mogelijkheid verschaffen aan IMT (Intermediair Management Training), het bedrijfs onderdeel van VNU Business Publications dat cursussen en seminars voor leidinggevendenden verkoopt, om hun eigen bestand van circa 50.000 klanten te matchen met de gegevens van de ongeveer één miljoen abonnees binnen VNU Business Publications. Dat aantal van één miljoen verklaart overigens ook waarom responsetijden behoorlijk konden oplopen. Wat we nu onder andere hebben bereikt is dat bepaalde selecties die vroeger wel een half uur in beslag konden nemen nu in slechts enkele minuten kunnen worden uitgevoerd. Dat stimuleert het gebruik van de database natuurlijk enorm.”

Aantonbare transfer en transport deskundigheid

Het abonnementensysteem en het Training Registratiesysteem, die samen de brongegevens bevatten, verschilden in methodiek sterk van elkaar en dat maakte de koppeling niet eenvoudiger. De kunst was om deze schijnbaar onverenigbare grootheden toch met elkaar te verbinden. Op initiatief van de ICT-afdeling is hiertoe ongeveer 2,5 jaar geleden een project van start gegaan. Hofman: “Via enkele vooronderzoeken hadden wij in kaart gebracht welke vragen nu precies van belang waren voor de commerciële afdelingen van IMT enerzijds en die van de diverse titels anderzijds. De complexiteit bleek groot en vergde een data integratie deskundigheid die dun gezaaid is. Van de drie geselecteerde aanbieders op dit gebied bleef uiteindelijk Informatica over. Dit bedrijf kon hoogwaardige expertise aantonen en beschikte

over zeer sterke referenties in binnen- en buitenland. Dat is in de loop van het project ook waargemaakt. Zelden hebben we met een softwarehuis zo effectief en plezierig samengewerkt.”

Cross-selling mogelijkheden vergroten

Het klantenregistratiesysteem van IMT kan volledig blijven functioneren als voorheen en bovendien alle relevante informatie uit de VNU BP abonnementenbestanden halen. Dit biedt IMT ongekende cross-selling mogelijkheden. Hiervan profiteert niet alleen IMT met zijn trainingen en seminars. Binnen de uitgeverij kan men nu ook proberen om abonees van titel A te interesseren voor titel B. Voordat de data integratie software van Informatica werd gekozen, werden twee vooronderzoeken gedaan. BPK, een onderdeel van VNU met databasemarketing consultants, bracht in kaart op welke vragen de gebruikers van de abonnementeninformatie een antwoord moesten vinden. Een extern marketingbureau analyseerde daarna de specifieke IMT informatiebehoefte. Gaande het proces haalde BPK ook de personen en instellingen die in beide bestanden voorkomen boven water, waarna het bouwen van de koppelingssoftware kon beginnen.

Data warehouse slaat brug tussen operationele en analytische systemen

Wekelijks matcht de koppelingsprogrammatuur de twee bronbestanden en maakt er een ontduddeld klantenbestand van, op dat moment nog tamelijk amorf. Vervolgens transformeert de Informatica software dat bestand tot een bestand dat geladen kan worden in het data warehouse met de naam Minerva; tevens de naam van het hele project. Het bijzondere van dit data warehouse is dat

het de gebruikers de mogelijkheid geeft om transactiegegevens te combineren met de, in de ondernemingsdatabase opgeslagen, historische gegevens. Zo wordt een brug geslagen tussen operationele en analytische systemen zonder dat er vertraging optreedt.

De data in het data warehouse wordt benaderd via een rapportagetool waarmee de medewerkers één van de circa veertig standaardrapportages op kunnen vragen. Naast de standaardrapportages zijn er mogelijkheden voor individuele rapportages voor afdelingsspecifieke problemen. De gebruiksvriendelijke opzet laat veel ruimte aan de gebruiker voor het leggen van speciale verbanden. De standaardrapportages dekken echter het grootste deel van de mogelijke vragen en problemen.

Drop-off analyses

Cross-selling is slechts één van de redenen waarom het data warehouse Minerva is ontwikkeld. Ook het effect van wervingsacties voor abonees of voor cursussen van IMT kan na filtering van toevalligheden en spontane meldingen nauwkeurig worden gemeten. Daarbij kunnen doelgroepen scherper geprofileerd worden zodat volgende acties nog preciezer kunnen worden afgestemd. Minstens zo belangrijk zijn de drop-off analyses die inzicht bieden in opzeggingen van abonees. Deze kunnen op elk gewenst moment aan de hand van actuele gegevens worden gemaakt. Zij geven antwoord op vragen als 'hoe snel haakt iemand af?', 'vindt de opzegging plaats in een bepaalde levensfase van de abonnee?' en 'zijn de opgegeven redenen de werkelijke redenen?' De Informatica software zorgt naast een logische indeling ook voor het tel- en rekenwerk dat hoort bij mutaties en aanvullingen. Aangezien deze processen al in het data warehouse plaatsvinden, kan er veel sneller met de rapportagetools worden gewerkt.

ICT en praktijk vinden elkaar

Het Minerva data warehouse is sinds augustus 2001 operationeel – iets meer dan een jaar nadat de ICT-afdeling van VNU Business Publications erover is gaan denken. Een half jaar na de start van het project was de Informatica software al up and running en aanvangsproblemen hebben zich nauwelijks voorgedaan. Alleen bleken de Minerva-tabellen de Oracle bronbestanden even te machtig; dat wil zeggen dat ze te groot waren voor de beschikbare ruimte. De verwerking verliep daardoor traag en dat was uiteraard niet de bedoeling. Dat probleem werd opgelost in goede samenwerking tussen klant en leverancier, waarbij Informatica een compliment verdient in beschikbaarheid en creatief meedenken. In sommige gevallen werden de tabellen opgeknipt in deeltabellen, in andere gevallen werden binnen de records minder velden gedefinieerd. Ook het selectief bewaren van historische gegevens bleek te helpen. Door de grondige voorbereiding en de hoge kwaliteit van haar software kon de rol van Informatica zich bij de feitelijke implementatie beperken tot enkele trainingen en wat coaching op de achtergrond. “Meer was niet nodig”, ront Mark Hofman af, “ICT-afdelingen krijgen wel eens het verwijt te ver weg te staan van de commerciële praktijk. Wij hebben onze collega's met dit project kunnen aantonen dat dat niet zo hoeft te zijn. Zonder de grote theoretische kennis en praktische ervaring van Informatica zou dat echter een stuk moeilijker zijn geweest.”

INFORMATICA
The Data Integration Company™

Worldwide Headquarters, 100 Cardinal Way, Redwood City, CA 94063, USA
phone: 650.385.5000 fax: 650.385.5500 toll-free in the US: 1.800.653.3871 www.informatica.com

Informatica Offices Around The Globe: Australia · Belgium · Canada · China · France · Germany · Ireland · Japan · Korea · the Netherlands · Singapore · Switzerland · United Kingdom · USA

© 2009 Informatica Corporation. All rights reserved. Printed in the U.S.A. Informatica, the Informatica logo, and The Data Integration Company are trademarks or registered trademarks of Informatica Corporation in the United States and in jurisdictions throughout the world. All other company and product names may be trade names or trademarks of their respective owners.

(04/21/2009)