

**ICCOS**

# LAAT DATA VOOR U WERKEN. DE EVOLUTIE NAAR DATAGEDREVEN BESLUITVORMING IN DE CONVENTIONELE PRINTINGMARKT.

**WAAROM**

Veenman BV, een dochteronderneming van Xerox, heeft een actieve vloot van meer dan 16.000 (multifunctionele) printers in NL. 14.000 van deze devices staan in direct contact met een Managed Print Services Tool, genaamd Xerox Device Agent. Elk device genereert veel gebruiksgegevens. Denk aan print- en scanvolumes en servicegegevens. Ook de behoefte aan verbruiksartikelen zoals toners, drums en afvallessen wordt via deze tool doorgegeven aan het servicecenter van Veenman.

**Doel**

Als onderdeel van het ICCOS onderzoeksproject heeft Veenman het potentieel van de beschikbare klant- en servicedata voor besluitvorming verkend. Het belangrijkste doel was om een basis te creëren voor het verkrijgen van nieuwe inzichten in de prestaties van de vloot. Meer specifiek, om de winstgevendheid van de service te optimaliseren, nauwkeurige kostenberekeningen te maken en de klanttevredenheid te verhogen.

**WAT**

**Dashboard voor vlootprestaties**

Allereerst is er een overzichtelijk dashboard van de totale machinevloot opgeleverd met als doel inzicht te krijgen in de werkelijke kosten (per device, per type, per click etc.). Dit vanuit Business Intelligence (BI) perspectief. Het BI dashboard draagt bij om efficiënter en concurrerender te worden in de manier waarop diensten aan klanten worden aangeboden.

**Van BI naar AI**

Na de BI-fase was de volgende stap het toepassen van zogenaamde "predictive analytics" en het onderzoeken hoe Artificial Intelligence (AI) kan bijdragen aan het optimaliseren van de prestaties van de vloot en dienstverlening. Gegevens- en tekstverwerking uit verschillende, zowel statische als realtime, gegevensbronnen was nodig om deze gegevens te vertalen naar besluitvormingsinformatie.

**AUTEURS**

Arjan Karssen, Veenman BV  
 Hanneke Mulder, Veenman BV  
 Jean Paul Sebastian Piest, Universiteit van Twente

**HOE**

**Van design canvas tot EA. Van EA naar inzichten.**

- Het project begon met de levering en presentatie van het Human Tech, human Touch design canvas. Hier is binnen het consortium feedback op gegeven.
- Dankzij de studenten van de Universiteit Twente heeft het projectteam Enterprise Architectuur (EA) modellen gemaakt voor Veenman om meer inzicht te krijgen in het applicatielandschap en datastromen tussen applicaties. De use case-methodologie van de International Data Space Association wordt voor dit project gebruikt om een veilig concept voor het delen van gegevens te ontwikkelen.
- Met hulp van de Universiteit Twente en Catalytics is op basis van de EA en data-analyse een uitgebreide analyse gemaakt voor daadwerkelijke machines in het veld. Deze inzichten werden gepresenteerd en er werd advies gegeven over hoe we onze prestaties kunnen verbeteren

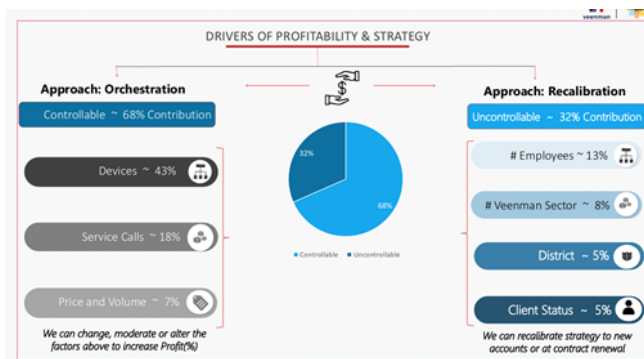


Stappenplan voor data-analyse met een externe partner

**RESULTAAT**

**Optimalisatie van de waardeketen**

Op basis van de analyse en correlaties heeft Veenman inzicht gekregen in de prestaties van haar vloot in de waardeketen en welke drivers kunnen worden beïnvloed om de winstgevendheid en efficiëntie te vergroten. Dit biedt een basis voor data gestuurde besluitvorming en strategiebepaling voor marktsegmenten, de juiste inzet van specifiek type devices in relatie tot het verbruik van benodigdheden.



Eerste conclusies na analyseren van de vloot.

**Ervaringen en geleerde lessen**

“We zijn nog beter in staat om de juiste beslissingen te nemen. Dit door data voor ons te laten werken. Het was een nieuwe reis voor Veenman en ik ben enorm dankbaar voor de samenwerking met iedereen binnen dit project”.

**Arjan Karsen. Business Solutions Manager**

“Met dit project hebben we een fundament gebouwd waarop we verbeteringen in onze bedrijfsvoering, op zowel de korte als lange termijn, gaan realiseren.”

**Hanneke Mulder. Director Strategy & Marketing**

**HOE VERDER**

Dankzij de samenwerking met de Universiteit Twente en deelnemers aan het ICCOS-project is de basis voor de architectuur gelegd en zijn de eerste inzichten opgeleverd met behulp van het Power BI-platform.

Met hulp van Xerox, dat veel investeert in AI, blijft Veenman werken aan nog betere inzichten en stuurinformatie om kosten te verlagen met duurzamere logistieke processen.

**Duurzame samenwerking**

Veenman BV zal studenten van de Universiteit Twente blijven vragen om hun expertise in stageopdrachten in te zetten om ons te helpen de prestaties van haar vloot verder te verbeteren door betere logistiek en duurzame inrichting van processen.

Laten we data voor ons laten werken!

Het project is mede mogelijk gemaakt door TKI Logistiek / Dinalog en de Topsector Logistiek en gefinancierd door het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (EZK)