



## Qlik Sense neemt een vlucht bij Luchtverkeersleiding Nederland

Jaarlijks vliegen er honderdduizenden vliegtuigen door het Nederlandse luchtruim. Een deel daarvan maakt gebruik van één van de vier luchthavens waar LVNL de torenverkeersleiding levert. De 1000 medewerkers van Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL) dragen er allemaal op hun eigen manier aan bij dat ieder vliegtuig veilig kan opstijgen en landen en veilig door het Nederlandse luchtruim kan vliegen, op de meest efficiënte manier en met zo min mogelijk overlast voor de omgeving en het milieu. Om zorg te dragen voor het goed uitvoeren van deze taak zijn medewerkers dagelijks met vele systemen aan het werk. Al deze systemen en processen creëren data die gebruikt wordt in de dagelijkse aansturing van LVNL. Analyses en inzichten uit data werden voorheen per afdeling verwerkt in verschillende tools. LVNL nam Qlik in de arm om eerst met QlikView en vanaf 2017 met Qlik Sense de volgende stap naar een datagedreven organisatie te zetten.

“Binnen LVNL werkten we met verschillende datatools naast elkaar,” vertelt Gert van Bokhorst, senior ICT regisseur bij LVNL. “En naast het gebruik van deze tools werden er ook nog vele rapportages in Excel gemaakt. Door de verscheidenheid aan tools ontstaan datasilo’s die echt efficiënt werken in de weg staan. Met de implementatie van



“Met [...] Qlik Sense hebben we het traject ingezet om het merendeel van onze rapportages en analyses in één tool beschikbaar te hebben.”

**Gert van Bokhorst,**  
senior ICT regisseur bij LVNL

# Solution Overview

## Bedrijfsnaam

Luchtverkeersleiding Nederland (LVNL)

## Branche

Dienstverlening Luchtvaart

## Functie

Operations, verkeer en logistiek

## Regio

Nederland

## Uitdaging

LVNL wilde de overstap maken van verschillende datatools en Excel-rapportages naar één tool voor alle rapportages en analyses.

## Oplossing

De rapportages zijn met Qlik Sense omgezet in overzichtelijke dashboards in. Daarbij bood Qlik Sense veel meer mogelijkheden om data op een betere manier aan de gebruikers aan te bieden.

## Voordelen

- Data wordt overzichtelijker, efficiënter, completer en in minder tijd verwerkt en beschikbaar gemaakt.
- Qlik Sense levert een aanzienlijke tijdsbesparing, meer inzicht en een 'single version of the truth' op.
- Dankzij Qlik Sense heeft LVNL een verdere stap gezet op weg naar een datagedreven organisatie

## Qlik Partner

E-mergo

[www.e-mergo.nl](http://www.e-mergo.nl)

“We zien dat collega’s door het gebruiken van deze tool een beter beeld krijgen van wat er allemaal mogelijk is met data.”

**Gert van Bokhorst,**  
senior ICT regisseur bij LVNL

Qlik Sense hebben we het traject ingezet om het merendeel van onze rapportages en analyses in één tool beschikbaar te hebben.”

## GEEN HANDWERK MEER

Stapsgewijs zijn de oude tools uitgefaseerd en zijn rapportages omgezet in overzichtelijke dashboards in Qlik Sense. “In sommige gevallen zijn oude rapporten 1-op-1 omgezet, om het voor de gebruikers herkenbaar te maken. Maar na de overgang werd vaak duidelijk dat Qlik Sense veel meer mogelijkheden biedt om de data op een andere, betere manier aan de gebruikers aan te bieden. Onze ontwikkelaars hanteren daarbij het DAR-principe, waardoor ieder nieuw dashboard bestaat uit (minimaal) een Dashboard-, Analyse- & Rapportagedeel. Dat komt de herkenbaarheid voor gebruikers ten goede.” De ruim veertig verschillende dashboards die LVNL heeft ingericht hebben allemaal een eigen dashboardeigenaar. Deze bepaalt welke data op welke wijze beschikbaar wordt gesteld, wie er toegang heeft tot de in het dashboard beschikbare data en heeft met Qlik Sense de beschikking over (near) realtime data voor zijn of haar afdeling.

Van Bokhorst merkt dat ook de interesse in data en de datavaardigheden van gebruikers met het gebruik van Qlik Sense zijn toegenomen. “Nadat de eerste Qlik Sense dashboards waren opgeleverd, hebben we diverse algemene ‘knoppentrainingen’ gegeven. We zien dat collega’s door het gebruiken van deze tool een beter beeld krijgen van wat er allemaal mogelijk is met data. Na ingebruikname blijkt een opgeleverd dashboard nooit écht af te zijn. Gebruikers zien wat mogelijk is en komen snel na oplevering met nieuwe, vaak zeer goede ideeën. Op dit moment worden onze dashboards gebouwd en onderhouden door onze externe partner E-mergo. Zij hebben ons geholpen met het hele implementatieproces van Qlik Sense. Maar uiteindelijk willen we dat ook onze eigen medewerkers zelf dashboards kunnen bouwen en onderhouden. De eerste 16 collega’s hebben daar ondertussen een training voor gevolgd. Doordat we Qlik Sense zijn gaan gebruiken, zijn medewerkers zich echt meer bewust van data en hun eigen vaardigheden bij het gebruik daarvan. We zien ook regelmatig dat het ontwikkelen van



een dashboard aanleiding geeft om de datakwaliteit naar een hoger niveau te brengen.”

Met Qlik Sense maakt LVNL een duidelijke efficiëntieslag. Van Bokhorst: “Neem onze afdeling Human Factor. Zij zijn onder meer verantwoordelijk voor het selecteren en opleiden van nieuwe luchtverkeersleiders én het vakbekwaam houden van huidige medewerkers. Dat opleidingstraject bestaat uit verschillende testen en trainingen. Informatie over voortgang en testcores is beschikbaar in verschillende tools en medewerkers gebruikten Excel om hierover te rapporteren. Dat is nu per (kandidaat)luchtverkeersleider inzichtelijk op één plek.”

Ook voor andere afdelingen neemt Qlik Sense een deel van het werk weg, dat eerder handmatig werd gedaan. Data wordt nu veelal dagelijks, realtime uit de bron ingeladen, indien nodig bewerkt en in een Dashboard aangeboden. “Als voorbeeld van een andere afdeling: Eén medewerker deed eerder twee dagen over het opstellen van een kwartaalrapportage die nu, op ieder gewenst moment, in Qlik Sense kan worden opgevraagd. Dat dashboard heeft onze ontwikkelaar samen met die medewerker in twee uur tijd ontwikkeld.”

## DE VOLGENDE STAP

Dat data overzichtelijker is en efficiënter verwerkt kan worden, is natuurlijk een mooie eerste stap. Maar LVNL kijkt voorbij de directe resultaten om ook langdurig te kunnen profiteren. Daar ligt de focus voor de toekomst. Van Bokhorst: “De gerealiseerde tijdsbesparing, het verbeterde inzicht en de ‘single version of the truth’ zijn natuurlijk winst.

Maar nu is het tijd om de volgende stap te zetten en meer stuurinformatie beschikbaar te gaan stellen. Natuurlijk is het zinvol om data zo te presenteren dat deze het juiste inzicht over onze prestaties geeft, maar welke waarde hangen we daar vervolgens aan? Hoe doen we het nu, waar willen we naartoe, welke doelen stellen we onszelf, welke KPI's gaan we daarbij hanteren? Door onszelf dat soort vragen te stellen en daarover te rapporteren, kunnen we betere besluiten nemen. We moeten onze dashboards blijven ontwikkelen en de lat voor onszelf steeds hoger blijven leggen. Daarbij zal de business een steeds zwaardere rol moeten pakken en verschuift ook het data-eigenaarschap langzaam van de IT-kant naar de businesskant. En net als bij andere bedrijven zal data bij LVNL een steeds belangrijkere rol gaan spelen; de tool Qlik Sense en onze implementatiepartner E-mergo helpen ons om die data te ontsluiten en te presenteren.”



## Over E-mergo

De naam E-mergo is afkomstig van het Latijnse spreekwoord 'luctor et emer-go' (ik worstel en kom boven). In Zeeland staat dit voor het overwinnen van de strijd tegen het water. Wij strijden natuurlijk niet tegen het water, maar we zorgen er wel voor dat bedrijven het hoofd boven water kunnen houden in de steeds groter wordende stroom van data.

Onder het motto 'Manage your data, innovate your business' helpen wij je het maximale uit jouw data te halen. Dit doen wij met behulp van Qlik, Mendix, Microsoft en TimeXtender, waarvoor wij software, training, consultancy en beheer leveren. Samen maken we het mogelijk voor jouw business om nieuwe verdienmodellen te creëren en kosten te besparen.

[www.e-mergo.nl](http://www.e-mergo.nl)

# emergo

E-mergo BV  
Elektronicaweg 16a  
2628 XG Delft  
Telefoon : 085-0160411  
E-mail: [info@e-mergo.nl](mailto:info@e-mergo.nl)