



Vopak

E-mergo ontwikkelt en beheert meer dan 50 Qlik dashboards voor Vopak

Na een eerste contact in 2016 ontstond een intensieve samenwerking tussen dienstverlener in tankopslag Vopak en data specialist E-mergo. De teller staat momenteel op meer dan 50 Qlik dashboards die E-mergo ontwikkelde voor Vopak. En dat zullen er naar verwachting nog meer worden. Naast voor het bouwen van dashboards zorgt E-mergo ook voor het bewaken van de IT-architectuur waarop de dashboards draaien en voor upgrades naar nieuwe releases van de Qlik Sense software.

Koninklijke Vopak is 's werelds grootste onafhankelijke dienstverlener in tankopslag. Het bedrijf is gespecialiseerd in de opslag en overslag van vloeibare bulk chemicaliën, gassen en olieproducten. Verder is het bedrijf actief in het ontwikkelen van de infrastructuur voor onder andere waterstof, sustainable feedstocks, CO2 en flow batteries. Vopak heeft een wereldwijd netwerk van tankterminals op strategische plaatsen ten opzichte van de belangrijkste vaarroutes. Klanten zijn ondernemingen uit de chemische en energie-industrie, voor wie Vopak allerlei producten opslaat.

emergo



"Dat eerste dashboard werkte als een vliegwiel voor het vervolg"

Edwin van Pelt,
*Global IT Service Delivery Manager
Data & Analytics*

Solution Overview

Bedrijfsnaam

Vopak

Branche

Vervoer en opslag

Uitdagingen

- Concrete vraag naar een product voor data-analyse en datavisualisatie.
- Hoe past analytics software in het IT-landschap van Vopak.

Oplossing

- Meer dan 50 Qlik Sense dashboards.

Voordelen

- Dashboards leveren Vopak verschillende inzichten.
- Dashboards voor iedere afdeling van het bedrijf.
- Technisch support en beheer vanuit E-mergo.

Qlik Sense Partner

E-mergo

www.e-mergo.nl

Bij de werkzaamheden van Vopak komt uiteraard ook veel data kijken. In 2016 ontstond er een concrete vraag binnen de organisatie naar een product voor data-analyse en datavisualisatie. Edwin van Pelt, bij Vopak Global IT Service Delivery Manager Data & Analytics, startte daarom een traject om de markt van data-analysetoepassingen te verkennen. Er was in die tijd al contact met E-mergo en met een aantal andere partijen. Uit de selectie kwam Qlik Sense naar voren als oplossing die het beste aansloot op de vraagstukken.

De vraag aan E-mergo betrof allereerst een architectuur vraagstuk: hoe past analytics software in het IT-landschap van Vopak? Direct gevolgd door de vraag om een proof of concept (POC) te ontwikkelen voor het eerste Qlik Sense dashboard. Die werd met enthousiasme ontvangen door Vopak, waarna E-mergo deze verder kon uitbouwen en in productie kon brengen. “Dat eerste dashboard werkte als een vliegwiel voor het vervolg”, blikt Van Pelt terug. “Ook

andere afdelingen gaven aan dat zij behoefte hadden aan meer inzichten. Het resulteerde in een intensief partnerschap met E-mergo. Sinds begin 2017 zijn er meer dan vijftig Qlik Sense dashboards ontwikkeld die Vopak allemaal verschillende inzichten opleveren.”

Dashboards voor iedere afdeling van het bedrijf

Pam Beemster werkt als consultant bij E-mergo en is binnen het Vopak Data & Analytics team verantwoordelijk voor het ontwikkelen van dashboards. Ze voert gesprekken met Vopak-medewerkers en analyseert hun informatiebehoefte. Hoe kunnen we daar een Qlik Sense dashboard voor maken? Door te scrummen wordt het dashboard in een aantal sprints opgeleverd. “Ik kijk hoe zo’n dashboard het beste gemaakt kan worden. Nu ik hier een aantal jaar zit, heb ik veel kennis van zaken opgebouwd en kan ik meedenken of bepaalde visualisaties interessant kunnen zijn voor de medewerkers om op gemakkelijke wijze de informatie tot zich te nemen. Ik bouw het dashboard zelf of een van de andere Qlik-consultants binnen Vopak doet dat. Bovendien geef ik trainingen en heb ik een aantal instructievideo’s gemaakt, bijvoorbeeld over hoe je sheets maakt of hoe je kunt analyseren met Qlik Sense. Deze zijn ook beschikbaar in alle productie dashboards.”

Een van de eerste dashboards waarbij Beemster betrokken was analyseert de calls die er binnenkomen. Bijvoorbeeld wanneer er een schip product komt lossen bij Vopak. Het dashboard toont de performance of verwerkingstijden per modaliteit: een vessel (zeeschip), barge (binnenvaartschip), truck (vrachtwagen) of rail (wagon). Hoe lang duurt het vanaf het eerste moment van pompen tot en met het wegvaren van het schip? Hoe lang ligt een schip aan de steiger? Hoe lang duurt de pomptijd, het afkoppelen van de slangen en interrupts die eventueel tijdens een verpomping optreden? Als een schip moet wachten kost dat geld. Door deze gegevens te analyseren, wil Vopak onder andere de dienstverlening aan de klant en de performance verbeteren van de steiger bezetting. De informatie uit dit dashboard wordt ook gebruikt bij klantgesprekken: hoe lang hebben de binnenvaartschepen gelegen? Had dat sneller gekund? Of valt het binnen de afspraken?

Dashboards voor diverse analytische doeleinden

Het commercial management dashboard dient ter ondersteuning van het sales proces en geeft inzicht in de beschikbare opslagcapaciteit. Het stock management dashboard houdt bij wat de voorraad is van een product van een klant op een zeker moment in



de tijd. Ook geeft dit dashboard weer welke correcties worden gedaan op de voorraad in een tank: het product volume kan wijzigen door uitzetten of krimpen veroorzaakt door verandering van temperatuur.

Recent rondde Beemster een dashboard af voor alarm management. Verder is ze bezig met het ontwikkelen van een dashboard over waterslag. Dat treedt op wanneer de stroming van een vloeistof in een gesloten leiding plotseling tot stilstand wordt gebracht. Bij het stoppen van de vloeistof treedt een drukverandering op. “Door waterslag kan een pijpleiding beschadigen. Het dashboard houdt bij hoe snel de kleppen in een leiding sluiten. Belangrijk ook zijn de dashboards die we hebben ontwikkeld op het gebied van safety performance. Wat voor incidenten zijn er geweest op een terminal? Hoe kun je dit voorkomen? We zijn ook een dashboard aan het ontwikkelen voor Finance. Doordat we nu beter bekend zijn binnen Vopak krijgen we inmiddels uit alle hoeken vragen.”

Support: constant oog op de IT-omgeving

Naast het ontwikkelen van dashboards verzorgt E-mergo ook het technisch support van de infrastructuur waarop Qlik Sense draait en het installeren van nieuwe releases. Hiervoor staat sinds begin 2021 Support Manager Calvin Bergkamp opgesteld: “We merkten bij verschillende klanten dat er behoefte was aan een Support Manager: zij zochten een vast aanspreekpunt. Als er iets aan de hand is, kloppen ze bij mij aan.” Medewerkers van E-mergo werken vaak vier dagen per week bij een klant en één dag op de supportdesk. “Die afwisseling zorgt ervoor dat we op de supportdesk weten wat er bij de klant gebeurt. En de consultants kunnen de kennis die ze hier op de supportdesk opdoen weer gebruiken bij de

klant”, legt Bergkamp uit.

De supportdesk krijgt bij Vopak voornamelijk meldingen en vragen via geautomatiseerde berichten over Qlik dashboards en de Qlik servers. Als er iets fout gaat of thresholds worden overschreden, gaat er automatisch een mailtje naar support@e-mergo.nl en wordt er een ticket aangemaakt. “We houden constant in de gaten of de omgeving nog werkt zoals het zou moeten. Als er iets is, gaan we direct met Vopak in gesprek om het op te lossen.” Ook richt de supportafdeling zich op de upgrades van Qlik Sense zelf. “Iedere paar maanden verschijnt er een nieuwe release met nieuwe functionaliteiten en bug fixes. Wij voeren de upgrades uit,” aldus de Support Manager. Daarnaast voert het supportteam maandelijks Sanity Checks uit. Bergkamp: “Iedere maand, nadat de servers worden gepatched door Vopak IT, voeren wij buiten reguliere werktijden verschillende checks uit om er zeker van te zijn dat de omgeving draait zoals het hoort, en eindgebruikers geen problemen ervaren.”

Alhoewel de naam anders doet vermoeden is de supportdesk geen helpdesk voor vragen van eindgebruikers van Qlik Sense bij Vopak. “Wij bieden klanten zowel technisch als functioneel support aan, maar bij Vopak komen dergelijke vragen vanuit de business bij het Vopak Data & Analytics team terecht.” Vopak heeft deze keuze gemaakt, omdat het team de vragen en verzoeken vanuit de business als nieuwe user stories kunnen opnemen om de dashboards verder te ontwikkelen.

Iedere maand ontvangt Vopak van Bergkamp een maandrapportage van de diensten die de afdeling heeft geleverd: welke tickets, over welke dashboards en omgevingen. Vopak ziet dan direct welk dashboard eventueel voor problemen zorgt en hoeveel uur E-mergo



hiermee bezig is geweest.

Inzicht in pieken en dalen

De werkzaamheden van Beemster en Bergkamp gebeuren in nauwe samenspraak met het twaalfkoppige team van Edwin van Pelt van Vopak. Dat bestaat uit data engineers, die de data uit de bronsystemen prepareren tot bruikbare informatie, de consultants die de datamodellering doen, een systeemarchitect die nieuwe technologieën introduceert en de Qlik Sense consultants die het datamodel en de presentatie in een dashboard maken. “Wat mijn afdeling doet is het verzamelen, modelleren en visualiseren van data via de DAR-methodiek: Dashboard, Analyse en Rapportage. Het levert de medewerkers van Vopak veel bruikbare inzichten op. Door de grafische weergave zien ze bijvoorbeeld snel wanneer er een uitzondering optreedt door een piek in een grafiek. Zo kunnen ze direct inzoomen en op detailniveau analyseren en desgewenst verdere actie ondernemen.”

Uit de langdurige samenwerking blijkt al dat Van Pelt erg te spreken is over de samenwerking met de consultants en supportmedewerkers van E-mergo. “Die beperkt zich niet tot de tool Qlik Sense, maar ook vakinhoudelijk en analytisch ondersteunen ze de business goed. Ze stellen gebruikers de juiste vragen om tot een oplossing te komen. Dat heb ik als zeer plezierig ervaren. Het zijn consultants die de gebruikersorganisatie goed ondersteunen; het accountmanagement is goed, we spreken elkaar geregeld en weten elkaar snel te vinden. Het is een bedrijf dat niet alleen mensen verhuurt, maar ook een goede dienstverlening biedt.”

Nadruk op complexe vraagstukken

Toch ziet Van Pelt de toekomstige samenwerking nog graag iets anders. “Het liefst zou ik hebben dat gebruikers binnen het bedrijf ook zelf visualisaties gaan maken met

Qlik Sense. We willen een datagedreven organisatie worden. Dat betekent dat je je gebruikers hiervoor moet gaan opleiden. Ook de rol van mijn team zal hierdoor wijzigen. We hebben E-mergo ingehuurd, omdat er geen Qlik Sense kennis was. Nu die er wel is binnen het bedrijf, zullen we hen ook op een andere manier gaan inzetten, waar nodig in het ondersteunen van de organisatie bij het oplossen van complexe vraagstukken.”

“Ik kijk hoe zo’n dashboard het beste gemaakt kan worden. Nu ik hier een aantal jaar zit, heb ik veel kennis van zaken opgebouwd en kan ik meedenken of bepaalde visualisaties interessant kunnen zijn voor de medewerkers om op gemakkelijke wijze de informatie tot zich te nemen. Ik bouw het dashboard zelf of een van de andere Qlik-consultants binnen Vopak doet dat. Bovendien geef ik trainingen en heb ik een aantal instructievideo’s gemaakt, bijvoorbeeld over hoe je sheets maakt of hoe je kunt analyseren met Qlik Sense. Deze zijn ook beschikbaar in alle productie dashboards.”

Pam Beemster,
BI-consultant bij E-mergo

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

The logo for E-mergo, featuring the word 'emergo' in a bold, lowercase, teal-colored sans-serif font. The 'e' is stylized with a thick stroke.

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