

Customer Journey Analysis und Performance Monitoring: Vorwerk analysiert Cookidoo®-Daten mit Qlik Sense

“Qlik Sense unterstützt uns dabei, die Customer Journey besser zu verstehen. Wir können das Kundenverhalten und die Kundenerwartungen schnell und detaillierter analysieren als bisher. Diese Erkenntnisse fließen in Geschäftsentscheidungen und Marketingaktivitäten ein.“

– Aneliya Filatova, *Manager Research and Insights, Vorwerk International & Co. KmG*

Der Kunde

Die Vorwerk & Co. KG hat sich in ihrer über 130-jährigen Firmengeschichte von einer Teppichfabrik zu einer breit aufgestellten, internationalen Unternehmensgruppe entwickelt. Das Produkt- und Serviceportfolio umfasst hochwertige Haushaltsgeräte, Teppiche, Kosmetika sowie Dienstleistungsangebote in den Bereichen Leasing und Finanzierung. Der Konzern ist in über 70 Ländern aktiv und beschäftigt weltweit mehr als 645 000 Menschen, davon mehr als 633 000 als selbstständige Berater.

Ausgangssituation

Vorwerk gilt in vielen Produktbereichen als Vorreiter in Sachen Digitalisierung und Innovation. Ein Beispiel ist das digitale Rezept-Ökosystem Cookidoo®, das aus einer IoT-Umgebung mit Multi-Cloud-Unterstützung besteht und mehr als 2,3 Millionen IoT-Geräte integriert. Kunden können per Internetzugriff auf der Onlinedatenbank cookidoo.de ihre persönlichen Favoriten aus rund 52' 000 Rezepten zusammenstellen und die Kochanleitungen über ein IoT-Device, den sogenannten Cook-Key®, direkt auf die Küchenmaschine Thermomix® übertragen. Rezepte sind dabei im Abo-Modell wie auch als Kollektionen auf der Plattform zu erwerben.

Im Rahmen der Digitalisierungsstrategie von Vorwerk spielt die digitale Plattform Cookidoo® eine zentrale Rolle. Um deren Leistungsfähigkeit datenbasiert analysieren und Erkenntnisse für Geschäfts- und Innovationsentscheidungen gewinnen zu können, suchte Vorwerk eine Business-Intelligence-Lösung. „In der Vergangenheit standen uns nur starre Berichte mit aggregierten Zahlen zur Verfügung, es fehlte die Verbindung zu den eindeutigen Benutzerdaten. Eine ganzheitliche Customer Journey-Analyse war nicht möglich. Zudem war für Analysen ein manueller und damit zeitintensiver Aufwand erforderlich“, erläutert Aneliya Filatova, Manager Research and Insights bei der Konzerntochter Vorwerk International & Co. KmG, die das digitale Geschäft von Vorwerk vorantreibt. Kernanforderungen bestanden in der Möglichkeit, Daten aus verschiedenen Quellsystemen zu verknüpfen und flexibel auszuwerten. Außerdem erwartete Vorwerk eine unkomplizierte, komfortable Benutzeroberfläche.

Lösung

Entschieden hat sich Vorwerk für die Data-Analytics-Plattform von Qlik. Ausschlaggebend war die in-memory-basierte Architektur: In Qlik Sense können Daten aus allen Quellen direkt – also ohne Vorsysteme oder Middleware –

Lösung im Überblick

Kunde: Vorwerk International & Co. KmG

Branche: Konsumgüterindustrie, Elektro

Abteilungen: Geschäftsführung, Qualitätsmanagement, Forschung und Entwicklung, Vertrieb, Marketing, internes Rechnungswesen, Betrieb und Wartung

Region: Wuppertal, Deutschland (Vorwerk-Gruppe)

Freienbach, Schweiz (Vorwerk International)

Herausforderungen: Performance Monitoring und ganzheitliche Customer-Journey-Analysen auf Basis von Daten des digitalen Rezept-Ökosystems Cookidoo®

Lösung: Implementierung von Qlik Sense und Bereitstellung von Applikationen für 150 Anwender

Vorteile:

- Ad-hoc-Datenanalysen
- Nutzbarkeit in den Fachabteilungen auch ohne technisches Expertenwissen
- Schnellerer Erkenntnisgewinn für Anwender
- Reduzierter Zeitaufwand für Analysen
- Vielfältige Analysemöglichkeiten

Datenquellen: MapR Big Data System, SQL-Server

Qlik-Partner: Informatec Ltd.liab.co.

Time to value

Wenige Wochen

für die Implementierung und Bereitstellung erster Dashboards

Return on Investment

2 Stunden pro Woche

weniger Analyseaufwand pro Anwender



geladen sowie schnell analysiert und übersichtlich dargestellt werden. Selbst große, komplexe Datenmengen lassen sich ohne Abstriche bei der Performance nutzen. Überzeugt hat auch die intuitive und leicht bedienbare Benutzeroberfläche der Self-Service-BI-Plattform, die eine Nutzung der Software direkt in den Fachabteilungen ermöglicht – auch ohne IT-Expertise.

Als IT-Partner stand Vorwerk Informatec zur Seite, ein zertifizierter Elite Solution Provider von Qlik. Zudem ist Informatec durch Qlik aufgrund der in verschiedenen Projekten unter Beweis gestellten Branchenkompetenz als Specialized Partner für Consumer Products und Hightech anerkannt. Entscheidend war neben der sehr gute Qlik Sense-Reputation von Informatec auch die regionale Nähe zu Vorwerk International in Freienbach (Schweiz). „Informatec hat kreative Ideen für das Dashboard-Design eingebracht, die dazu beigetragen haben, wertvolle und unerwartete Erkenntnisse aus den Daten zu gewinnen“, stellt Aneliya Filatova fest.

Einsatzbereiche und Nutzen

In Qlik Sense abgebildet werden zwei Cookidoo®-Applikationen mit je rund 15 Cookidoo®-Dashboards, die 40 der wichtigsten KPIs enthalten. Der Stream ist für rund 150 Mitarbeitende in der Unternehmenszentrale von Vorwerk International sowie in 15 Tochtergesellschaften. Ausgewertet werden Daten der Plattform und der von den Kunden verwendeten Hardware (Thermomix®). Quellsysteme sind SQL-Server und ein MapR Big Data System. Bereit stehen Analysen zur kundenseitigen Verwendung des Thermomix® und zur Beliebtheit von Cookidoo®. Zudem ermittelt Vorwerk online und offline Trends der Kundennutzungsprozesse, um die Entwicklung des digitalen

Ökosystems und der Hardware voranzutreiben. Des Weiteren werden die Geschäftsleistung und Wirksamkeit der Marketingkampagnen analysiert. Verfügbare Kennzahlen sind beispielsweise die Zahl der Thermomix-Kunden, die sich auf cookidoo.de registriert haben, die Anzahl der aktivierten Cook-Keys und die Zahl der Kunden, die in den verschiedenen Märkten gewonnen wurden. Weitere Beispiele sind die Anzahl der Probe-Abos und Abos, die entsprechende Conversion Rate und die Anzahl der favorisierten Rezepte pro Nutzer.

„Wir haben beispielsweise festgestellt, dass Kunden Monate nach Ablauf des ursprünglichen Abonnements zur Plattform zurückkommen und die Nutzung erneut abonnieren. Durch dieses Wissen können wir präzise Marketingaktivitäten planen, um Kunden zurückzugewinnen“, sagt Aneliya Filatova.

Qlik Sense bringt Vorwerk eine Reihe von Vorteilen: So lassen sich große Datenmengen aus heterogenen Quellen mit Data-Science-Ansätzen aufbereiten. Dadurch kann sich die Thermomix®-Customer-Experience kontinuierlich mit Digital Services optimiert werden. Gleichzeitig lassen sich homogenere Datenstrukturen innerhalb der Organisation etablieren. Zudem sorgt Qlik Sense für die Demokratisierung der Daten und Analysen, sie sind für alle Mitarbeiter unkompliziert auch ad hoc verfügbar. Darüber hinaus reduziert sich der Zeitaufwand für Analysen: bis zu zwei Stunden wöchentlich sparen Anwender, die Qlik Sense intensiv nutzen.

Zukunft

Der Einsatz von Qlik Sense wird künftig ausgeweitet, u.a. werden Analysen zur Zufriedenheit der Kunden und Vorwerk-Repräsentanten umgesetzt.

“Mit Qlik Sense bringen wir Daten näher zu den Mitarbeitern in den Fachabteilungen. Wir befähigen sie, eigenständig und zeitlich sowie inhaltlich flexibel Erkenntnisse aus aktuellen Daten zu gewinnen und daraus Mehrwert für Vorwerk zu generieren – genau dann, wenn sie benötigt werden, und ohne dass Unterstützung durch die IT oder Analyse-Experten erforderlich ist.”

– Dr. Marcel Hellmann, Senior Manager Data Science & Machine AI, Vorwerk International & Co. KmG