

TRANSPARENTE, EFFIZIENTE UNTERNEHMENSINFORMATIONEN UND –
PROZESSE: PACKIMPEX HAT'S GEPACKT – MIT QLIKVIEW



„Erstmals konnten wir ohne von Hand eingreifen zu müssen die Umsatzzahlen der Kunden oder Kundengruppen zuordnen, abrufen, was der erwartete Umsatz ist oder ob wir unser Budget eingehalten haben.“ **Fabian Gfeller, IT-Leiter, Packimpex Ltd.**

Über Packimpex

Packimpex entwickelt massgeschneiderte, innovative Relocation-Lösungen für internationale Unternehmen und Privatkunden. Der 1977 gegründete Relocationserviceanbieter ist mit zehn Niederlassungen in der gesamten Schweiz sowie mit einer Niederlassung in Deutschland vertreten und beschäftigt rund 300 Mitarbeitende. Zu den Kunden des in Thörishaus / Bern ansässigen Unternehmens zählen über 60 Prozent der Schweizer top 100 Firmen. Betreut werden diese in den Bereichen Relo-

cation, internationale Umzüge, temporäre Unterbringung sowie Immigration.

Zur Geschäftsphilosophie der Packimpex gehört es, durch die fortwährende Entwicklung von IT-Lösungen und anderer Technologien ihre Effizienz und ihren Mehrwert bei den Stakeholdern fortlaufend zu steigern.

Herausforderung unternehmensweites MIS

In diesem Zusammenhang wollte der Relocationserviceanbieter die Transparenz und



Effizienz der Unternehmensinformationen und –Prozesse mittels einer Business-Intelligence-Lösung erhöhen. Eingeführt werden sollte ein unternehmensweites Managementreportingsystem, mit dem alle Themen rund um den Kunden auf Basis tagesaktueller Daten aus sämtlichen Quellsystemen abgebildet werden können.

Mehr Transparenz - Weniger Aufwand

Bislang nutzte Packimpex Jet Reports für die Auswertung von Finanzzahlen wie Umsatz, erwartetem Umsatz und Cash-Flow aus Microsoft Dynamics NAV. Daten aus der für die Auftragsdatenerfassung und Rechnungserstellung eingesetzten CRM-Branchensoftware Moveware wurden per Crystal Reports analysiert. Auswertungen zu Kunden über mehrere Länder bzw. Einzelgesellschaften waren so gut wie gar nicht möglich, weil die Daten so stark aufgefächert hinterlegt waren, dass sie nicht mehr zusammengeführt werden konnten.

„Schon allein Auftrag und Finanzbuchhaltung miteinander zu verknüpfen, war eine manuelle Sisyphos-Arbeit“, erläutert Fabian Gfeller, IT-Leiter, Packimpex Ltd. „Der manuelle Aufwand war enorm, weshalb die Reports nicht täglich sondern wöchentlich, monatlich oder sogar nur quartalsweise erstellt wurden. Wir wollten mehr Aktualität, Transparenz und weniger Aufwand für die Erstellung von Analysen und Reports. Des Weiteren war es uns wichtig, die Auswertungen

mehr Personen zur Verfügung stellen zu können. Insofern sollte sich die neue Lösung durch eine einfache Bedienbarkeit auszeichnen.“

QlikView machts möglich

Im Rahmen einer ausführlichen Evaluationsphase prüfte der Relocation-Spezialist diverse Lösungen. Unter anderem liess sich Packimpex die Data Discovery Lösung QlikView im Live-Einsatz bei einem grossen Schweizer Energieunternehmen zeigen – und war beeindruckt.

„Die einfache Anbindbarkeit beliebiger Datenquellen, die unkomplizierte Administrierbarkeit und der hohe Benutzerkomfort haben uns so gut gefallen, dass wir im Rahmen eines Seeing-is-believing-Workshops testen wollten, ob QlikView auch die Lösung für unsere Reportinganforderungen ist.“, erläutert der IT-Leiter.

Erfolgsfaktor BI-Partner

In Sachen Partnerwahl vertraute Packimpex ebenfalls auf die guten Erfahrungen des Energieunternehmens und beauftragte die Informattec mit der Durchführung des SIB-Workshops. Die in Muttenz ansässige Spezialistin für die Beratung und bedürfnisorientierte Umsetzung von Business-Intelligence-Lösungen durfte ihr Können mit der Umsetzung einer anspruchsvollen Aufgabe unter Beweis stellen: Um die Datenqualität zu erhöhen, sollte ein Datenmodell entwickelt werden, das die customer-corporate-Beziehung über alle Quellsysteme hinweg herstellt.

Kundeninformationen

- Kunde: Packimpex
- Hauptsitz: Thörishaus/Bern
- Branche: Dienstleistungen
- Abteilung: Vertrieb und Finanzbuchhaltung

Systemvoraussetzungen

- Jet Reports aus Microsoft Dynamics
- CRM-Branchensoftware Moveware
- Crystal Reports

Analysebereiche

- Umsatz
- Offerte
- Auftrag
- Kundenfeedback
- Claim Report



Und die Herausforderung meisterte Informatec mit Bravour, wie Gfeller bestätigt: „Innerhalb von wenigen Stunden haben sie Daten aus der Auftrags- und der Buchhaltungssoftware über die Auftragsnummer verknüpft. Erstmals konnten wir ohne von Hand eingreifen zu müssen die Umsatzzahlen Kunden oder Kundengruppen zuordnen, abrufen, was der erwartete Umsatz ist oder ob wir unser Budget eingehalten haben. Und wir konnten bereits sehen, dass es auch möglich ist, Umsätze und Aufträge auf verschiedenen Ebenen automatisiert zu analysieren. Zum Beispiel auf Ebene Kunde gesamt, pro Einzelgesellschaft des Kunden, pro Standort des Kunden, pro Sales-Mitarbeiter etc.“

Auch im weiteren Projektverlauf überzeugte die QlikView-Expertin mit Finanzwissen, der schnellen Einarbeitung in Branchenspezifika sowie hoher Reaktionsgeschwindigkeit auf neue bzw. geänderte Anforderungen: Informatec setzt dazu auf agiles Projektmanagement mit der Scrum-Methode. Durch kurze aufeinanderfolgende Entwicklungszyklen und die Fokussierung auf die unmittelbar wichtigsten Features ist die notwendige Flexibilität gewährleistet, um auf Anforderungsänderungen zu reagieren und gleichzeitig effizient zu bleiben. Pluspunkte gab es darüber hinaus für die Einhaltung des geplanten Budgets.

Dashboard für den Durchblick

Innerhalb weniger Wochen konnte die Umsatzanalyseapplikation in den Produktiv-

betrieb gehen. Inzwischen bildet das QlikView-Dashboard drei weitere Analysebereiche ab: Dazu gehört eine Initiation-Applikation für die Auswertungen von Daten von der Offerte bis zum Auftrag. Wie viele Aufträge wurden offeriert, wie viele wurden gewonnen? Wie viele Aufträge kommen pro Tag rein? Welche Art von Aufträgen? Welches Geschäftsfeld ist betroffen? sind typische Fragestellungen, die mit dem Dashboard auf Knopfdruck beantwortet werden können.

Abrufbar sind zudem Analysen der Online-Kundenfragebögen auf Basis von CSS-Daten aus einer externen Datenbank. „Eines unserer obersten Unternehmensziele ist die Kundenzufriedenheit. Mit der neuen QlikView-Applikation ist es für uns jetzt sehr einfach zu sehen, ob wir die von uns gesetzten Qualitätsstandards auch einhalten bzw. wo wir gegebenenfalls steuernd entgegenwirken müssen – und das pro Kunde, pro Unternehmen und auch pro Mitarbeiter, erläutert Gfeller.

Um Qualität geht es auch in der Claim-Applikation, über die bei einem Umzug entstandenen Schäden analysiert werden „Wenn wir zum Beispiel feststellen, dass über einen bestimmten Partner vermehrt solche Claims ausgelöst werden, können wir den Partner darauf hinweisen und gemeinsam Korrekturmaßnahmen ergreifen“, so der IT-Leiter. Zusammenhängend mit dem Claim-Reporting konnte Packimpex auch internes Schulungspotential aufdecken und gezielt Schulungen anbieten.

Herausforderung

- Erhöhung der Transparenz und Effizienz von Unternehmensinformationen und – Prozessen
- Einführung eines unternehmensweiten Managementreportingsystem zur Auswertung von Daten aus verschiedenen Quellsystemen

Lösung

- Implementierung der Data-Discovery-Lösung QlikView
- Bereitstellung von vier Applikationen innerhalb eines Dashboards für 25 Mitarbeitende

Vorteile

- Verfügbarkeit einer einheitlichen Lösung für alle Analyseanforderungen
- Reduktion des Zeitaufwands für Analysen und Reports
- Flexible Auswertungen auch ad-hoc
- Unkomplizierte Nutzbarkeit im Self-Service-Verfahren

Aufwand:
Vorher 2 Std.
Nachher 1 Min.

Hohe Zeitersparnis

Rund 25 Mitarbeitende nutzen das QlikView-Dashboard inzwischen und sind durchweg sehr zufrieden, wie der IT-Leiter bestätigt: „Wir bekommen ausgesprochen positives Feedback von den aktuell rund 25 Nutzern – sowohl was die einfache Nutzbarkeit, die neu gewonnene Informationstransparenz als auch die Zeitersparnis angeht.“

Die Erstellung des Customer Feedback Reports dauerte früher fünf Stunden und wurde aufgrund der Komplexität nur quartalsweise umgesetzt. Mit QlikView kann dieser Report nun täglich innerhalb einer Minute abgerufen werden. Ausserdem ist eine detailliertere Analyse bis auf die Ebene einzelner Tage, Standorte, Personen, Unternehmen und Scores möglich.

Der Aufwand für die bisher nur monatlich verfügbaren Initiationen und Claim Reports reduzierte sich von 30 Minuten bzw. zwei Stunden auf eine Minute.

Zusätzlich wurde die BI-Lösung mandantenfähig gemacht, so dass sie auch von der deutschen Niederlassung

„Eines unserer obersten Unternehmensziele ist die Kundenzufriedenheit. Mit der neuen QlikView-Applikation ist es für uns jetzt sehr einfach zu sehen, ob wir die von uns gesetzten Qualitätsstandards auch einhalten bzw. wo wir gegebenenfalls steuernd entgegenwirken müssen – und das pro Kunde, pro Unternehmen und auch pro Mitarbeiter.“

Fabian Gfeller, IT-Leiter, Packimpex Ltd.

in Eschbach und der Partnergesellschaft Hello Switzerland AG – Betreiberin der gleichnamigen Relocation-Informationenplattform – genutzt werden kann.

Zukunft

Künftig soll das QlikView-Dashboarding ausgebaut werden. Geplant sind sowohl Neuentwicklungen von Applikationen im Bereich Operations als auch eine Erweiterung bestehender Anwendungen.

Über Informattec

Mit dem klaren Fokus auf Business-Intelligence-Lösungen (BI) für anspruchsvolle KMU hat sich die in Muttenz, Baselland (CH) domizilierte Informattec als Spezialistin für die Beratung und bedarfsgerechte Umsetzung umfassender BI-Lösungen etabliert. Das 1998 gegründete Unternehmen gilt als BI-Innovator für den Mittelstand und zählt führende Unternehmen zum kontinuierlich wachsenden Kundenkreis. Mit seinen bedürfnisorientierten Services trägt Informattec dazu bei, dass die zahlreichen Vorzüge der auf QlikView basierenden BI-Lösung iVIEW uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

www.informattec.com

