

celver

Auf dem Weg zum digitalisierten Außendienst

Dallmayr Gastronomie Service GmbH



CASE STUDY

Case Study: Dallmayr Gastronomie

SEITE	THEMA
4	Das Unternehmen Dallmayr
5	Die Herausforderung
6	Die Lösung
7	Der Nutzen
8	Über celver

„Ich denke, dass unser Projektvorgehen mit der engen Einbindung der unterschiedlichen Usergruppen und die Unterstützung der celver AG, sowie der agile Umsetzungsansatz für den Erfolg des ‘DataSpots’ entscheidend war.“

Bettina Schäffer,
Business Intelligence Managerin,
Dallmayr Gastronomie Service
GmbH

1

Das Unternehmen: Deutsche Delikatessen - und Kaffeetradition



Das Traditionsunternehmen Dallmayr mit Sitz in München ist ein deutsches Delikatessenhaus mit über 300-jähriger Geschichte und inzwischen einer der bekanntesten deutschen Kaffeemarken über die Grenzen Bayerns hinaus.

Das Kaffeegeschäft und der Dallmayr Automatenervice „Vending & Office“ haben sich in den letzten 50 Jahren zu den heute größten Geschäftszweigen des Unternehmens entwickelt. Die verschiedenen Geschäftsbereiche von Dallmayr sind damit u.a. Dallmayr Kaffee, Vending & Office, Delikatessenhaus, Catering, Restaurant sowie Versand und Geschenkeservice.

KEY FACTS

Branche: Gastronomie, Delikatessen, Catering, Kaffee und Tee

Standorte: In 18 Ländern vertreten mit Hauptsitz in München

Mitarbeitende: Rund 3.800 Mitarbeiter weltweit

Software: Qlik Sense

Vorteile & Nutzen:

Migration bestehender QlikView-Lösung zu QlikSense | Schneller Zugriff auf wichtige Kennzahlen für ca. 80 Außendienstmitarbeiter | Vereinfachte Vorbereitung auf Verkaufsgespräche | Mobile Verfügbarkeit | Entlastung des Innendienstes durch Self-Service-Ansatz

Die Herausforderung: Informationen „on the go“

2



Bei Dallmayr wurde schon frühzeitig auf die Mehrwerte, die datengesteuerte Unternehmen als Wettbewerbsvorteil für sich nutzen, gesetzt. So wurde bereits 2011 QlikView zur Auswertung von Daten für interne Unternehmensbereiche, wie den Vertriebsinnendienst eingeführt, um kurz darauf dann ebenso im Außendienst genutzt zu werden. „Damit hatten die Außendienstmitarbeiter zwar Zugriff auf benötigte Informationen, doch dieser gestaltet sich durch die große Anzahl an Auswertungen und großen Tabellen langsam und umständlich und war nicht den jetzigen Anforderungen gewachsen“, sagt Bettina Schäffer, Business Intelligence Managerin bei Dallmayr. „Was die Mitarbeiter benötigten war ein einfacher und schneller Informationszugang „on the go“. Ein Werkzeug, um sich unterwegs auf Ihre Verkaufsgespräche besser vorzubereiten. Diese geforderte mobile Arbeitsfähigkeit und Zugang zu maßgeschneiderten Informationen waren durch die QlikView-Lösung nur bedingt gegeben.“

Angestoßen durch die Gründung der neuen Vertriebsgesellschaft, die damit verbundene weitere Optimierung der Vertriebsprozesse und Ausstattung aller Außendienstmitarbeiter mit iPads, stand die bisherige Analyse-Lösung auf Basis von QlikView auf dem Prüfstand. Schnell wurde dabei klar, dass es einer neuen Software bedurfte, in diesem Fall Qlik Sense.

Gemeinsam mit celver wurden die Möglichkeiten der Migration erarbeitet, um die angestrebten Ziele zu erreichen. „Was auf den ersten Blick nach einem einfachen „Versionswechsel“ von QlikView zu Qlik Sense aussehen mag, ist in der Umsetzung aber durchaus eine Herausforderung. Weniger aus rein technischer Sicht als viel mehr aufgrund des - für uns zumindest neuen - Self-Service-Ansatzes. Hier half die Erfahrung der Berater von celver, die uns immer wieder dazu motivierten, alte Zöpfe abzuschneiden und Anforderungen, egal ob alt oder neu, mit der Self-Service Brille zu sehen und entsprechend optimiert in Qlik Sense umzusetzen.“



„Jetzt können sich die Anwender im Außendienst alle erforderlichen Informationen selbst mit dem mobilen „DataSpot“ holen. Dabei ist auch die Offline-Verfügbarkeit ein ganz großer Pluspunkt.“

Bettina Schäffer
Business Intelligence Managerin,
Dallmayr Gastronomie Service GmbH

3

Die Lösung: Intuitives Dashboard zur optimalen Vorbereitung



Die Umsetzung der neuen Qlik Sense-Applikation mit dem Projektnamen „Data-Spot“, folgte wie aus dem Lehrbuch. Zunächst wurde eine Arbeitsgruppe aus Bezirksleitern, einem Key Account Manager, dem IT-Leiter und dem Geschäftsleiter gebildet. Dann fanden mehrere Workshops zur Anforderungsdefinition statt, auf deren Basis Mockups der späteren Analysen erarbeitet wurden.

Auch wenn diese Schritte weitestgehend in Eigenregie durchgeführt wurden, war es hilfreich von celver auf wichtige Ansätze, die bei der Migration von QlikView zu Qlik Sense zu berücksichtigen sind, hingewiesen worden zu sein:

- Alte Zöpfe abschneiden, keine 1:1 Kopie
- Zielsetzung: (Governed) Self Service
- Datenintegration und -modell überdenken
- Frühzeitige Einbindung der verschiedenen Anwendertypen
- Berücksichtigung von Information-Design-Konzepten
- Berücksichtigung des Benutzerkonzeptes hinsichtlich neuer Funktionen
- Change-Management durch intensive Schulungen

Die eigentliche Umsetzung erfolgte basierend auf einem agilen Ansatz. Die celver AG entwickelte aufgrund der bereitgestellten Mockups Prototypen. Diese wurden in Workshops getestet und mögliche Verbesserungen definiert, die dann zeitnah umgesetzt wurden. Zur visuellen Gestaltung des „DataSpots“ wurden eine Reihe von Vizlib-Objekten in Qlik Sense verwendet, so dass zum Beispiel die Interaktivität der Navigation verbessert werden konnte. Außerdem wurde das bestehende Datenmodell von celver optimiert und ein performanteres Star-Schema realisiert, was neben der verbesserten Optik und Funktionalität ebenso zu einer höheren Akzeptanz geführt hat.

Nach Abschluss der Entwicklung, gleich zu Beginn des Go-Live, wurde in jedem Bezirk eine Schulung durchgeführt. „Dies war für die Akzeptanz der neuen Lösung ausschlaggebend, denn die Außendienstmitarbeiter wurden so besser mitgenommen, wie sie die Lösung für ihre Zwecke optimal mobil nutzen können“, sagt Bettina Schäffer. „Das intuitive Dashboard erleichtert die Vorbereitung auf die Verkaufsgespräche ungemein. Ich sehe sofort alles Wichtige auf einen Blick“, erklärt Dietmar Rickers, Bezirksleiter der Dallmayr Gastronomie Service.

Der Nutzen: Die Entlastung des Außendienstes

Inzwischen nutzen ca. 80 Außendienstmitarbeiter aktiv den Qlik Sense „Data-Spot“. Das Ziel, den Außendienst schnell und flexibel mit den wichtigsten aktuellen Kennzahlen zu versorgen, wurde voll erreicht. „Was ich an Daten und Analysen brauche, kann ich mir jetzt einfach über den „Dataspot“ holen. Meine Vorbereitung auf Verkaufsgespräche wurde damit immens vereinfacht. Mit einem Knopfdruck weiß ich, was ich wissen muss. Und alles ist mobil verfügbar“, sagt Dietmar Rickers. „Ich denke, dass unser Projektvorgehen mit der engen Einbindung der unterschiedlichen Usergruppen und die Unterstützung von celver, sowie der agile Umsetzungsansatz für den Erfolg des „DataSpots“ entscheidend war“, erklärt Bettina Schäffer.

„Dadurch, dass die Arbeitsgruppe von Beginn an involviert war, profitieren Sie nun davon, dass ihre Anforderungen umgesetzt wurden. Sie bekommen alle benötigten Informationen und können nun beim Kundenbesuch schneller reagieren. Außerdem ist der Innendienst entlastet, da der Aufwand für die Erstellung von individuellen Analysen für den Außendienst entfällt. Jetzt können sich die Anwender im Außendienst alle erforderlichen Informationen selbst mit dem mobilen „Data-Spot“ holen. Dabei ist auch die Offline-Verfügbarkeit ein ganz großer Pluspunkt“, sagt Bettina Schäffer.

Aufgrund des Erfolgs dieses ersten Migrationsprojektes wurden bereits Folgeprojekte zusammen mit celver angegangen. So wird derzeit im Einkauf des Delikatessenhaus Qlik Sense zum Einsatz gebracht. Nach und nach soll QlikView im gesamten Unternehmen durch Qlik Sense abgelöst werden.



4

Kontaktieren Sie uns für weitere spannende Impulse. Mehr entdecken Sie auch auf celver.com.

ÜBER UNS

Seit über 20 Jahren realisieren wir komplexe Planungs- und Analyselösungen auf Basis smarter Datenarchitekturen für Kunden unterschiedlichster Branchen und Größenordnungen.

Unser Ziel: Gemeinsam passgenaue Lösungen aufbauen, die die Basis für datengestützte Entscheidungen bilden.

Mit innovativen Konzepten und Technologien unterstützen unsere zertifizierten Experten dabei von der fachlichen Beratung über die Prozessdefinition, die komplette Realisierung und Integration in die Systemlandschaft bis hin zu Schulung, Roll-out und Change Management.

In jedes Projekt bringen wir unsere ganze Erfahrung ein: Erprobte Blueprints für Planungsprozesse und selbst entwickelte Module und Templates für verschiedene Front- und Backend-Technologien sichern den schnellen Erfolg für Unternehmen aller Branchen.

KEYFACTS

- Über 20 Jahre Erfahrung
- >90 Berater und >100 aktive Kunden
- Langjährige Kundenbeziehungen
- Technologieunabhängig
- Branchenexpertise: Handel & Konsumgüter, Fashion & Retail, Industrie & Logistik
- Mitglied der UNITY Innovation Alliance

SCHWERPUNKTE

- S&OP Planung
- Supply Chain Analytics
- Vertriebs- und Bedarfsplanung
- Kapazitäts- und Einkaufsplanung
- Logistik- und Bestandsplanung
- Flächen- und Sortimentsplanung
- Analyse und Design von (Planungs-) Prozessen

KUNDEN

Aurubis AG, Big Dutchman AG, BASF SE, Daiichi Sankyo Europe GmbH, Alois Dallmayr KG, EURONICS Deutschland eG, FALKE KGaA, Fissler GmbH, KiK Textilien und Non-Food GmbH, Lidl Dienstleistung GmbH & Co. KG, Chocoladefabriken Lindt & Sprüngli GmbH, Optibelt GmbH, STIEBEL ELTRON GmbH & Co. KG, Takko Holding GmbH, Villeroy & Boch AG, Webasto SE, uvm.

ANSPRECHPARTNER

Sie haben weitere Fragen zu unseren Services oder suchen den direkten Kontakt mit uns? Let's get in touch.



Janek Kapahnke
Head of Business Unit
SCM

+49 170 105 8693
j.kapahnke@celver.com

celver

STANDORTE

HAMBURG
celver AG
Zirkusweg 1
20359 Hamburg

MÜNCHEN
celver AG
Bürkleinstraße 10
80538 München

KONTAKT

+49 40 468 996 4-0
kontakt@celver.com

celver.com