

## Doppio Espresso

Beste Europese koffieketen, mede dankzij goede stuurinformatie richting franchisenemers

Doppio Espresso, bestaande uit 25 franchise winkels, is uitgeroepen tot de beste koffieketen van West Europa 2014. Deze prestigieuze onderscheiding, die Europese koffiekenners Doppio hebben toegekend, is niet uitsluitend gebaseerd op de koffie die geschonken wordt maar ook op de complete bedrijfsvoering. Die is efficiënt ingericht door gebruik te maken van vooruitstrevende IT hulpmiddelen. Waaronder het inzetten van business intelligence voor de voorziening in betrouwbare stuurinformatie. Met de inzet van QlikView als business intelligence oplossing analyseert directeur Peter van Eijl hoe de verschillende vestigingen zich ontwikkelen. Hij stuurt indien nodig, direct bij. Door ook de franchisenemers inzicht te geven in actuele en betrouwbare stuurinformatie is een margeverbetering van 11 procent gerealiseerd.

“Franchisenemers zijn enthousiast en gebruiken de dashboards intensief.”

*Peter van Eijl, Directeur Doppio Espresso*

Doppio Espresso is in 2007 gestart uit een vrije opdracht die Peter van Eijl deed tijdens zijn studie bedrijfskunde. Inspiratie deed hij in 2001 op in Chicago. Daar zag de liefhebber van Italiaanse koffie vele koffieketens als sociale ontmoetingspunten en verbaasde zich over het feit dat zo iets in Nederland nog niet bestond. Het was aanvankelijk niet de bedoeling om er iets mee te doen. Maar toen Van Eijl zijn business plan bij vijf banken aanbood die alle vijf bereid waren tot een gesprek, wist de studerende ondernemer dat hij mogelijk goud in handen had.

### Mooie testcase

Samen met zijn compagnon Jonathan Teon is Van Eijl direct gaan denken in formules. “Mensen gaan geen drie uur in de auto zitten voor een koffie, dus moeten we onze koffie naar de mensen brengen”, zegt hij. De koffieondernemers startten met een aantal eigen filialen. De bedrijfsleider in Rotterdam raakte zo enthousiast dat hij aangaf zijn eigen Doppio tent te willen runnen. “Dat was een mooie testcase voor ons. Hij ging de vestiging in franchise nemen en naast koffie ook lunch serveren. Het aantal klanten en de omzet groeide in de vestiging. Toen dachten we: Doppio uitbouwen als franchiseformule is een nog veel beter business model dan alles in eigen beheer doen. Ondernemers brengen passie, een bedrijfsleider houdt zich aan de werktijden.”



Deze gedachte bleek een gouden zet. Het aantal Doppio vestigingen nam toe en daarmee ook de bekendheid. De combinatie van enthousiasme, goede bedrijfsvoering en liefde voor koffie bleef niet onopgemerkt. In de prijzenkast op het hoofdkantoor in Joure staan de onderscheidingen: Winnaar AD Koffietest (2008), Jonge Ondernemersprijs (2010), The Belgium Netherlands CoffeeGuide Top 25, Beste Koffieketen (2013) en Publieksprijs (2012 en 2014) Misset Horeca Koffie Top 100, Best Coffee Chain Benelux Allegra (2013).

“ Door gebruik business intelligence 11 procent margeverbetering voor franchisenemers.”

## IT minded

Doppio Espresso is vanaf de start compleet digitaal gegaan wat betreft de informatiestromen. Kassaverkopen in de winkels komen automatisch in het systeem terecht voor boekhoudkundige verwerking. Factuurstromen met leveranciers zijn ook digitaal. Hierdoor lag het voor de hand om meer uit deze beschikbare data te halen met behulp van business intelligence. Het uiteindelijke doel is om vooral de franchisenemers snel inzicht te geven in hun bedrijfsvoering, een soort geautomatiseerde coach. Via vader Ruud van Eijl die zijn kantoor, Eijgen Financiële Dienstverlening heeft geautomatiseerd met software van Unit4, kwam Peter Van Eijl in aanraking met QlikView, een business intelligence oplossing die Unit4 BI Solutions inzet bij haar klanten.

## Inzet business Intelligence

Voor haar business intelligence heeft Doppio gekozen voor de QlikView applicatie. QlikView kenmerkt zich door een associatief model, snelheid, flexibiliteit en gebruiksvriendelijkheid. De uitdaging was om zowel geconsolideerde als detailinformatie te ontsluiten vanuit alle geïntegreerde deelsystemen die Doppio Espresso in gebruik heeft. Deze deelsystemen bestaan onder andere uit: het kassa systeem, het boekhoudsysteem en het planningsysteem. Verder wordt ook externe informatie zoals weersverwachtingen van het KNMI ontsloten. Tijdens de implementatie heeft Unit4 nauw samengewerkt

met de medewerkers van Doppio Espresso. Dat heeft geresulteerd in een zeer uitgebreid dashboard met verschillende overzichten, KPI's en voorziening van managementinformatie.

## Gebruik diverse analyses

Doppio maakt gebruik van verschillende analyse mogelijkheden. Denk bijvoorbeeld aan een Goldmine Analyse. Die bestaat uit een viertal kwadranten waarin producten visueel zijn weergegeven op basis van de omzet en de marge. Deze analyse helpt Doppio te analyseren wat de positieve of negatieve bijdrage is van producten of productgroepen aan de winst van een vestiging. Doppio maakt ook gebruik van Basket Analyse om het koopgedrag van klanten inzichtelijk te maken. Basket Analyse geeft visueel weer welke producten regelmatig gecombineerd worden gekocht zoals Doppio Cappuccino met appeltaart. Deze Basket Analyse stelt Doppio in staat om haar franchisenemers beter te kunnen informeren over succesvolle koppelverkoop.

“Franchisenemers zijn enthousiast en gebruiken de dashboards intensief”, zegt van Eijl. “Dit merken we aan de vragen over verbetering van hun bedrijfsvoering die we krijgen. Die waren voorheen niet zo specifiek. Door de goede informatievoorziening merken we dat de ondernemers hun bedrijf beter gaan runnen. Denk aan het beter letten op verspilling en profiteren van inkoopvoordelen. Hierdoor zijn wij onder andere in staat een verbetering in de marges te realiseren van 11 procent”.



# UNIT4

## Klaar voor de toekomst

Met de inzet van QlikView heeft Doppio een belangrijke stap gemaakt om haar performance in de toekomst te kunnen borgen. De stuurinformatie die nu in de applicatie beschikbaar is zal in de loop der tijd nog verder worden uitgebreid. Hierbij wordt ook rekening gehouden met de unieke eigenschappen van de verschillende vestigingen van de koffiehuisketen.



---

## Over Unit4

Unit4 is een toonaangevende leverancier van bedrijfssoftware voor dienstverlenende organisaties. Met ruim 4.000 medewerkers wereldwijd genereert Unit4 een jaarlijkse omzet van meer dan 500 miljoen euro. Unit4 levert ERP, branchegerichte en best-in-class applicaties. Duizenden organisaties uit sectoren als zakelijke en publieke dienstverlening, onderwijs, non-profit, vastgoed, groothandel en financiële dienstverlening werken met business software van Unit4.

[www.unit4.nl/bis](http://www.unit4.nl/bis)

### Unit4 Business Intelligence Solutions

Stationspark 1000, 3364 DA Sliedrecht

Postbus 102, 3360 AC Sliedrecht

T 0184 44 44 44

T (Support) 0184 44 81 00

E [info.bis@unit4.com](mailto:info.bis@unit4.com)

Copyright © Unit4 N.V. All rights reserved. The information contained in this document is intended for general information only, as it is summary in nature and subject to change. Any third-party brand names and/or trademarks referenced are either registered or unregistered trademarks of their respective owners.