

De Mandemakers Groep

vervangt ruim 1600 statische rapportages door interactieve QlikView applicaties

De Mandemakers Groep (DMG), is een snelgroeiend en toonaangevend Nederlands keuken-, meubel- en sanitairbedrijf. Met meer dan 200 filialen in Nederland, circa 4.500 medewerkers en een omzet van ongeveer 1 miljard euro per jaar is De Mandemakers Groep marktleider in de Nederlandse markt. Zo is de Mandemakers groep eigenaar van keuken- en woonformules als Brugman Keukens & Badkamers, KeukenConcurrent, Tweede Kamer, Keukenmaxx, Montel, Morres Wonen, Sanders Meubel- en Keukenstad en Piet Klerkx. Naast Nederland is het concern ook in Duitsland, België, Tsjechië, Polen en Curaçao vertegenwoordigd.

Het bedrijf heeft, mede door overnames, een snelle groei gerealiseerd. Hierdoor is een bedrijfscultuur ontstaan die is gebaseerd op een eigen commercieel beleid per divisie, waarin ook ruimte is voor concurrentie. Dit betekent ook dat elke entiteit eigen ict-systemen hanteert, welke door DMG zelf zijn ontwikkeld. Vanaf 1994 faciliteren deze systemen alle processen rondom de aanschaf van keukens, meubilair en sanitair, van offerte tot serviceverlening.

Om de informatie uit deze systemen inzichtelijk te maken beschikte DMG over ruim 1600 verschillende rapportages. Door deze grote hoeveelheid rapportages was het vaak onduidelijk wat de selectiecriteria waren. Hierdoor ontstonden interpretatieverschillen. DMG besloot eind 2009 dan ook te kijken naar een Business Intelligence-oplossing voor allereerst de verkoopprocessen. Dit om tot de kerngegevens terug te keren, eenduidigheid te creëren in de rapportages en om een standaardisatie over de verschillende divisies heen te leggen.

Anjo van der Spek, CIO bij DMG, vertelt hierover: “Somme rapportages werden automatisch via e-mail gedistribueerd, anderen waren inzichtelijk via een intranetsite. Medewerkers, management en regiodirecteuren hecht-

ten hier zeer veel waarde aan. Trendanalyses, lijstjes met de beste verkopers en vestigingen per dag of per week, resultaat versus budget, overall hadden we een rapport voor. Regelmatig ontstond er verwarring over de grondslag van de verschillende cijfers. Dit was voor ons de belangrijkste reden om te kijken naar een BI-oplossing: de noodzaak tot benchmarking op uniforme basis.”

Om tot een gefundeerde keuze voor een BI-oplossing te komen is er een presentatieronde gehouden. Via Unit4 kwam DMG in aanraking met QlikView. Anjo van der Spek: “Unit4 en Qlik boden ons de mogelijkheid tot een Seeing is Believing event. Omdat wij gewend zijn aan het doen van een Proof of Concept, hebben wij deze SIB snel geïntroduceerd. Na deze SIB waren wij overtuigd van de toegevoegde waarde van QlikView. QlikView is eenvoudig zelf te gebruiken door eindgebruikers. Data bleek eenvoudig te analyseren – tot op elk gewenst niveau. Daarnaast sprak ook het interactieve karakter van QlikView ons aan. Gecombineerd met de zeer concurrerende prijsstelling ten opzichte van bijvoorbeeld SAS en Cognos besloten we met QlikView in zee te gaan. De unieke benadering van Unit4, gericht op overdraagbaarheid, zodat we uiteindelijk zelfstandig

“Omdat onze organisatie een servicegraad van 100% hanteert is First Time Right een belangrijke logistieke KPI. Het is van belang dat wij helder inzicht hebben in de reden waarom iets niet direct goed is gegaan. Alleen dan kan de organisatie snel ingrijpen om zo kosten te besparen.”

Anjo van der Spek, CIO, De Mandemakers Groep

met QlikView aan het werk zouden kunnen, maakten dat we voor Unit4 kozen om ons te ondersteunen bij de implementatie.”

De eerste stap van het implementatietraject was een herdefinitie van alle beschikbare rapportages. Uiteindelijk bleven er nog veertig verkoop gerelateerde rapportages over die DMG inzichtelijk wilde maken in QlikView. Medewerkers van DMG kunnen zo data over bezoekers, leads, hot leads, offertes, orders, meer- en minderverkopen, product(groepen), kassasystemen, tickertellers en personeelsinzet, per divisie, winkeltype, winkelgroep, productgroep en individueel product analyseren. Anjo van der Spek: “Hier hebben we een enorme leercurve doorgemaakt. Omdat er vanuit de verkooporganisatie groot belang werd gehecht aan de bestaande rapportages zijn deze statische rapportages, en de distributie hiervan, ons uitgangspunt geweest. Dit was voor ons een bottleneck. Uiteindelijk is QlikView een interactieve applicatie en geen distributiesysteem voor statische rapporten. We hebben gemerkt dat door de interactiviteit van QlikView het belang van de statische rapportages sterk aan het afnemen is bij onze ruim 400 dagelijkse gebruikers.”

Naast de QlikView applicatie voor verkoop is DMG ook een logistieke QlikView applicatie aan het ontwikkelen. Gezien het complexe logistieke proces rondom het leveren en inbouwen van keukens en sanitair is het van belang zo efficiënt mogelijk te werken en snel bij te sturen. Anjo van der Spek: “Omdat onze organisatie een servicegraad van 100% hanteert is First Time Right een belangrijke logistieke KPI. Het is van belang dat wij helder inzicht hebben in de reden waarom iets niet direct goed is gegaan. Alleen dan kan de organisatie snel ingrijpen om zo kosten te besparen. Het inzichtelijk maken van levertijden, compleetheid van uitlevering, ketenprestaties, doorlooptijd, planning en installatieduur in de logistieke QlikView applicatie, met heldere dashboards, helpt ons hierbij.”

DMG is tevreden met hun QlikView applicaties. “Als organisatie bewegen we langzaam van statische rapportages naar interactieve dashboards en diepgaande analyses. QlikView maakt het relateren en doorzoeken van informatie zeer eenvoudig. Hierdoor ontstaat een cultuur waarin data niet alleen wordt bekeken, maar waarbij ook verder gezocht wordt naar oorzaken en oplossingen om het bedrijfsresultaat te verbeteren. Dit willen we verder faciliteren, o.a. door het introduceren van QlikView on Mobile. Onze commerciële directie is de hele dag onderweg. Met de QlikView dashboards op de iPad worden zij in staat gesteld om hun bezoeken sneller voor te bereiden en ter plekke samen met de winkelmanager eventuele issues bij te sturen. QlikView sluit perfect aan op de belevingswereld van mensen om zelfstandig te werken. Dit geeft ze een bepaalde autonomie. Grote BI-spelers kijken met argusogen naar QlikView, omdat QlikView mensen hun eigen business laat ontdekken. Dit zie je ook terugkomen in de Gartner analyses over BI, waar Business Discovery een steeds belangrijkere plaats inneemt.”





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

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

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.