

# Vom Servicereporting zum Servicecontrolling: Durchblick bei VELUX mit DeltaMaster

## Highlights

Interaktives Management-Informationssystem

Analyse von Leistungsmengen, finanziellen Kennzahlen, Durchlaufzeiten und Prozessqualität

Selfservice-BI

Datenmodell mit 230 Basiskennzahlen und über 100 Dimensionen

Detailanalysen mit der Analyseketten-technik

Expertenwissen für jedermann

Im Kundendienst von VELUX Deutschland hat sich dank DeltaMaster ein Wandel vollzogen: von einem eher passiven Berichtswesen hin zu einem (inter-)aktiven Management-Informationssystem, das die Steuerung des Geschäfts auf der Basis gesicherter Fakten ermöglicht.

VELUX ist der weltweit größte Hersteller von Dachfenstern. Zur Unternehmensgruppe gehören Produktionsstandorte in elf Ländern sowie Vertriebsgesellschaften in rund 40 Ländern. Der technische Kundendienst ist ein zentrales Aufgabengebiet bei VELUX und wird gemeinsam von eigenen Technikern und Partnern erbracht. Zu den typischen Aufgaben im Kundendienst gehören die Reparatur aller VELUX-Produkte, der Tausch von Scheiben, der „Fenster-Check“ sowie Schulungen.

## Mit DeltaMaster Expertenwissen nutzen

VELUX Deutschland suchte für den technischen Kundendienst nach Instrumenten und Techniken, um detaillierte Informationen über interne Prozesse zu erhalten und die Serviceaufträge besser planen und nachhalten zu können. Dazu wurden die eigenen Daten zuerst mit Excel analysiert. „Hier kamen wir jedoch schnell an unsere Grenzen“, erinnert sich Soenke Stange, Projektleiter und Servicecontroller bei VELUX. Eine umfassende Lösung für die Analyse und das Reporting der Servicedaten sollte Abhilfe schaffen. Dabei galt es, verschiedene operative Vorkontrollsysteme anzubinden, beispielsweise E-Mail- und Fax-Software zur Auftragsannahme, SAP ERP, Click Schedule für die Ressourcen- und Einsatzplanung sowie Mobil-Systeme und ein Schadens-Regist-

rierungssystem für die Auftragsbearbeitung vor Ort. Bei VELUX entschied man sich für DeltaMaster. „Führungskräfte im Kundendienst sind bei uns heute in der Lage, Auffälligkeiten in ihren Kennzahlen direkt und selbstständig zu untersuchen – ohne Hilfe aus der IT oder dem Controlling“, freut sich der Projektleiter. „Expertenwissen wurde durch die Verknüpfung von Kennzahlen und Merkmalen in einem Datenmodell für jedermann verfügbar gemacht.“ Das Datenmodell umfasst rund 230 Basiskennzahlen und über 100 Dimensionen. Die verarbeitete Datenmenge ist beachtlich: rund 10,6 Mio. Rechnungsdaten und 1,2 Mio. Datensätze zu den Vor-Ort-Einsätzen des Kundendienstes sind integriert. Zusammengefasst werden die Daten in Microsoft SQL Server, die Analyse und das Reporting übernimmt DeltaMaster.

## Kennzahlenanalyse neu gemacht

Seit der Einführung von DeltaMaster beschränken sich Auswertungen bei VELUX nicht mehr auf die Überprüfung von Kosten, Umsätzen, Aufträgen und Schadensfällen. Vielmehr wurde ein Management-Informationssystem entwickelt, das alle operativen Kennzahlen in einer zentralen Übersicht vereint. Leistungsmengen, finanzielle Kennzahlen und Kennzahlen zur Messung der Prozessqualität dienen dabei als Einstiegs- punkt für weitere Analysen. Auch die Erledigungszeit kann mit DeltaMaster untersucht werden. Sie lässt sich über alle Aufträge hinweg oder im Teamvergleich analysieren. Auch die Folgeeinsatzquote wird regelmäßig berechnet und ausgewertet. Die Gründe dafür sind mithilfe von DeltaMaster schnell ermittelt: So sind etwa schlechtes Wetter, falsche Ersatzteile oder Zeitmangel für weitere Vor-Ort-Einsätze verantwortlich.



# „Führungskräfte im Kundendienst sind bei uns heute in der Lage, Auffälligkeiten in ihren Kennzahlen direkt und selbstständig zu untersuchen – ohne Hilfe aus der IT oder dem Controlling“

Soenke Stange, VELUX Deutschland

Alle Gruppenleiter im Außendienst erhalten diese Daten automatisch in regelmäßigen Abständen. Über vordefinierte Verknüpfungen lassen sich diese Daten anschließend verursachungsbezogen analysieren. „Damit konnte auch unser Management überzeugt werden“, weiß Soenke Stange.

Der Aufwand, um operative Kennzahlen zu ermitteln, konnte durch den Einsatz von DeltaMaster erheblich reduziert werden. „Bisher wurden solche Kennzahlen nur selten herangezogen. Je größer der Aufwand, desto seltener haben wir die Kennzahl untersucht“, blickt Soenke Stange zurück. „Heute ist es problemlos möglich, auch Kennzahlen wie die Kosten pro Einsatz, den Deckungsbeitrag und sogar einen Service-EBIT ohne große Anstrengung zu berechnen! Die Ermittlung der Kosten- und Gewinnanteile von einzelnen Serviceaufträgen war bislang extrem schwierig und zeitaufwändig.“

Mit DeltaMaster werden kostenintensive Serviceaufträge innerhalb kürzester Zeit aufgedeckt. Das gibt dem Management neue Impulse, wie die Prozesse bei der Bearbeitung solcher Serviceaufträge gestaltet werden könnten.

## Mit DeltaMaster bis auf Detailebene analysieren

Bei akuten Fragestellungen analysiert VELUX ad hoc. Zum Beispiel zeigt die Geo-Analyse die regionale Verteilung einer Kennzahl, etwa in welchen Gebieten die Kosten pro Einsatz am höchsten sind. „Anwendbar ist die Geo-Analyse bei jeder benutzerdefinierten Kennzahl“, erklärt Soenke Stange. Bei der Interpretation von Kennzahlen entstehen häufig auch neue Fragen. Bei VELUX geht man diesen Fragen heute mit der Analyseketten-technik von DeltaMaster auf

den Grund und stellt immer tiefergehende Nachforschungen an. Abweichungen können somit bis ins kleinste Detail erklärt werden. Im Controlling freut man sich über diese Funktion ganz besonders: „Erstmals sind Analysen bis auf Detailebene möglich – und das auch noch sehr schnell“, betont Ben Böhn, Controller bei VELUX.

## Aufwand, der sich lohnt

Entscheidend für gute Analysen ist eine hohe Datenqualität. Diese kann nur durch die gründliche Konzeption des Data Warehouse und saubere ETL-Prozesse erreicht werden. Das erfordert zwar eine gewisse Anstrengung – jedoch lohnt die Mühe am Ende. Auch auf die Zusammenarbeit zwischen den Parteien kommt es bei einem solchen Projekt an, wie Soenke Stange bestätigt: „Die Begleitung durch Bissantz war für uns ebenso wichtig für die Kaufentscheidung wie die Software selbst!“

## Weitere Referenzen

DeltaMaster ist in ganz unterschiedlichen Branchen im Einsatz, im Mittelstand ebenso wie in Großunternehmen. Im Bereich „Bauindustrie, Bau- und Heimwerkerbedarf“ zählen zu den Kunden unter anderem: Hersteller wie Berker, ColorExpert-Storch-Group, Folag, Steinbacher Dämmstoff, wolcraft, Würth International; Metallwarenproduzenten wie ABUS, Conmetall, GAH Alberts, Gühring; Sanitärhersteller wie HEWI und Sanitop-Wingenroth.

## DeltaMaster – Software für Analyse, Planung und Reporting

Effiziente Berichte mit Grafischen Tabellen

Interaktive Analysen mithilfe der Methodenbibliothek

Automatisierte Abweichungsanalysen

Unterstützung aller gängigen Datenbanken

Berichtsverteilung u. a. per Web, auf Tablets oder als PDF

Patentiert und mehrfach preisgekrönt, zuletzt mit dem BARC Best Practice Award Business Intelligence 2013 und 2015 in Deutschland und 2014 in Österreich

Ein Werkzeug für alle Anwender, vom Berichtsempfänger bis zum Power-User!

## Business Intelligence mit DeltaMaster: Sehen, verstehen, handeln

Bissantz & Company GmbH

Nordring 98

90409 Nürnberg

T +49 911 935536 - 0

service@bissantz.de

www.bissantz.de

