

# DeltaMaster steuert das Ersatzteilgeschäft der Daimler AG

## Highlights

Entwicklung von Berichts- und KPI-Standards, einheitliche Notation

Drastische Reduktion der Berichtsstapel

Hohe Umsetzungsgeschwindigkeit

Rollenbasiertes Nutzer- und Funktionskonzept; User, Power-User, Experten

Betriebswirtschaftliches Data Mining, Korrelationsanalysen

Ad-hoc Analysen, „Cross-Market“-Potenziale

Automatische Berichtsverteilung

Das Service- und Ersatzteilgeschäft der Daimler AG wird mit DeltaMaster von Bissantz & Company gesteuert. Dazu muss eine Vielzahl an Informationen gebündelt und analysiert werden.

Zuständig für die weltweite Verfügbarkeit von Ersatzteilen aller Konzernmarken ist der Unternehmensbereich Global Service & Parts. Er verantwortet mit insgesamt 5.700 „Service Outlets“ das komplette Service- und Ersatzteilgeschäft von Daimler auf insgesamt 160 Märkten. Neben dem Teileservice ist Global Service & Parts auch für Wartung, Reparaturen und Pannenhilfe zuständig, rund um die Uhr.

## Herausforderung Informationsvielfalt

Zur Steuerung des Aftersales-Geschäfts muss eine Vielzahl von Informationen gebündelt und analysiert werden. So interessiert man sich bei Daimler für die Umsatzentwicklung ebenso wie für die Entwicklung einzelner Kundengruppen, die Höhe des Garantieanteils oder aktuelle Verbrauchsraten. Anhand von Stücklisten muss der Produktionsbedarf für die aktuellen Baureihen erhoben und für das Folgejahr geplant werden. Hinzu kommen fallweise und regelmäßig Erhebungen aus externen und internen Datenquellen. Entsprechend hoch waren die Anforderungen an die Business-Intelligence-Lösung, das erste Ziel dafür: Transparenz schaffen.

Dafür galt es, Datenzugang und Datenintegration zu verbessern, bereits vorhandene Berichte und Analyseansätze klar und nachvollziehbar zu machen sowie neue Zielberichte und einheitliche Analyse-Schemata zu entwickeln. Dies übernahm die Star-Co-

operation aus Stuttgart, ein Spezialist für Pricing-Strategien und Business Intelligence im Aftersales. Die wichtigste Aufgabe aber war, aus den Berichten konkrete Ziele und Sales-Push-Maßnahmen abzuleiten.

## Aus siebzig mach fünfzehn

Mit der Einführung von DeltaMaster gelang eine drastische Reduktion der erforderlichen Berichte. Vor Projektbeginn wurden regelmäßig 70 Berichte aus diversen Systemen erstellt, am Ende des Projekts blieben davon nur 15 Berichte übrig. Möglich machte das eine weitgehende Standardisierung des Berichtswesens, ein klares Nutzerkonzept sowie die Säuberung der Datenstruktur. Inkonsistente Ergebnisse wegen unterschiedlicher Datenbestände oder Doppelarbeiten gehören der Vergangenheit an. Innerhalb von nur sechs Monaten ging DeltaMaster live. „Es war kein großes IT-Projekt“, kommentiert Vertriebsmanager Oliver Kissel die hohe Umsetzungsgeschwindigkeit.

## Von Standardbericht bis Data Mining

Die Einsatzgebiete von DeltaMaster bei Daimler sind vielfältig. Ein Nutzerkonzept gliedert die über 80 Anwender nach dem jeweils notwendigen Funktionsumfang in User, Power-User und Experten. Alle diese Anwender adressiert DeltaMaster unter einer einheitlichen Oberfläche. In fünf aufeinander aufbauenden Stufen werden mehr und mehr Funktionen freigeschaltet. Jedem Benutzer wird so genau der Funktionsumfang angeboten, den er benötigt und bewältigen kann.

User sind alle Anwender, die mit Standardberichten arbeiten. Mithilfe dieser Standard-



## „Hohe Performance, hohe Flexibilität, hohe Umsetzungsgeschwindigkeit – deshalb haben wir uns für DeltaMaster entschieden.“

Oliver Kissel, Daimler AG

Berichte werden Ist- und Planwerte miteinander verglichen und Handlungsfelder sowie Potenziale in der Absatzsteuerung aufgedeckt. Standardberichte werden regelmäßig erstellt und mittels DeltaMaster-Berichtsserver automatisch verteilt.

Power-User erstellen mit DeltaMaster dynamische Ad-hoc-Analysen, die spezifische Fragen beantworten. Dadurch sind Detailanalysen bis auf Ebene der Teilenummern oder auch „Cross-Market-Vergleiche“ möglich.

Experten erweitern das analytische Anwendungsportfolio bei Daimler um Data-Mining-Analysen. Beispielsweise zieht man Korrelationsanalysen zur Identifikation von bisher unentdeckten Potenzialen heran. Dadurch lässt sich die Frage beantworten, welche Ersatzteile einer Baureihe häufig zusammen gekauft werden. Dies ermöglicht dem Management das Ableiten von konkreten Wirkungszusammenhängen und hilft, den Bedarf für das Folgejahr zu planen.

Vertriebsmanager Oliver Kissel weiß die Vorteile von DeltaMaster zu schätzen: „Mit wenigen Klicks geht man inhaltlichen Fragen auf den Grund. Alles kann hinterfragt werden, Ursachen werden identifiziert.“ Überzeugend waren nicht nur die technischen Aspekte der Lösung, sondern auch die Funktionalität der Bedienoberfläche DeltaMaster: „Alle wesentlichen Kennzahlen können mithilfe von DeltaMaster abgebildet werden, zahlreiche Analyseverfahren stehen bereit“, erklärt Oliver Kissel.

### Weitere Referenzen

DeltaMaster ist in ganz unterschiedlichen Branchen im Einsatz, im Mittelstand ebenso wie in Großunternehmen. Im Bereich „Automotive“ zählen zu den Kunden unter anderem: Hersteller wie Audi, BMW, Daimler, Porsche und Volkswagen; Zulieferer wie Bosch, MS Motor Service International, NORMA Group und Reiff; Nutzfahrzeughersteller wie Aebi Schmidt; Händler wie AMAG.

### 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

