

SUCCESS STORY

„arvato systems | *Technologies* bietet uns QlikView und SAP Know-how aus einer Hand. So konnte das Projektteam unsere Anforderungen effizient umsetzen.“

Derk Möller, Geschäftsführer,
rewards arvato services GmbH



DIE DETAILS AUF EINEN BLICK

Kunde:

- _ rewards arvato services GmbH
- _ www.arvato-rewards.com
- _ rewards arvato services entwickelt, betreibt und vermarktet individuelle Prämienlösungen für Endkunden, Bonusprogramme für Geschäftspartner, Prämienmodelle für Mitarbeiter sowie weitere Anreizsysteme - für national und international führende Unternehmen unterschiedlichster Branchen.

Branche:

- _ Kundenbindung / CRM
- _ Dialogmarketing

Aufgabenstellung:

- _ Planung, Entwicklung und Betrieb einer flexiblen Lösung, um die Analyseanforderungen diverser Fachbereiche auf einer einheitlichen Datenbasis zu erfüllen

Technologie Plattform:

- _ QlikView 7.5.2
- _ QlikView SAP Connector 4.1

Datenquellen:

- _ SAP ECC 5.0 (FI) / 6.0 (MM)
- _ MySQL Datenbank

REWARDS ARVATO SERVICES GMBH

TREUE IST DIE SCHÖNSTE BELOHNUMG

Einer der führenden Anbieter für Beratung, Sourcing und Logistik von Prämien- und Kundenbindungsprogrammen ist die rewards arvato services GmbH. Von der zielgruppengerechten Zusammenstellung der Prämien assortimente über den internationalen Einkauf und die Disposition bis hin zu Kommissionierung und Versand bietet die Bertelsmann-Tochter ihren Kunden eine „One-Stop-Shopping“-Lösung an.

Um Kunden und Endverbrauchern einen optimalen Service bieten und dabei gleichzeitig wirtschaftlich arbeiten zu können, muss rewards arvato services permanent Kunden-, Produkt- und Lieferanteninformationen aus rund drei Millionen Datensätzen auswerten.

DIE HERAUSFORDERUNG

Bislang wurden Standardreports innerhalb des SAP-Systems erstellt. Hierzu wurden Daten aus zwei SAP-Systemen sowie einer Vertriebs-Anwendung auf Basis MySQL exportiert, in Excel-Listen importiert und zusammengeführt. Aufgrund des hohen Datenvolumens dauerten die Auswertungen zum Teil mehrere Stunden.

Das SAP-System stieß durch den hohen Auslastungsgrad mit Analyseanforderungen an seine Kapazitätsgrenzen. Dementsprechend schnell wurde klar, dass eine alternative Lösung eingesetzt werden muss, die folgenden Kriterien entsprechen sollte: Zum einen war es rewards arvato services wichtig, Daten aus unterschiedlichen Quellen direkt zusammen-



„Der Coaching-Ansatz von arvato systems | Technologies bietet uns die Möglichkeit, Analysen mit QlikView kosteneffizient selber zu erstellen.“

Julia Simeth, Manager IT & Operations,
rewards arvato services GmbH

führen und auswerten zu können. Darüber hinaus sollten auch Mitarbeiter der Fachabteilungen, wie etwa Vertrieb und Einkauf, Analysen erstellen und nutzen können.

Neben einer schnellen Projektdurchführung war es Ziel des Kunden, die Lösung später mit geringem Aufwand selbständig an das schnelllebige Geschäft anpassen zu können. Außerdem sollten im Projekt QlikView- und SAP-Berater eingesetzt werden, damit ein performanter und konsistenter Zugriff auf die Quellsysteme gewährleistet ist.

UMSETZUNG UND ERGEBNIS

Nachdem arvato systems | Technologies bereits bei der Produktauswahl unterstützt hatte, wurde zur Umsetzung der Lösung ein interdisziplinäres Projektteam aus QlikView- und SAP-zertifizierten Beratern gebildet, mit dem Ziel, die komplexen Geschäftsstrukturen des Kunden abzubilden und die Anforderungen effizient umzusetzen. Um die Flexibilität einer QlikView-Lösung vollständig nutzen zu können, wurden die Anforderungen während der Projektdurchführung ständig mit den Anwendern abgestimmt und überarbeitet.

Bei der Einführung der Lösung hat arvato systems | Technologies in Workshops mit den Key-Usern die Erstellung der ersten Reports begleitet. Diese Anwender fungieren nun als Brücke zwischen IT und Fachabteilungen. Bei komplexeren Analysen und

der Anbindung neuer Datenquellen nutzt rewards arvato services auch nach Projektabschluss regelmäßig die Unterstützung von arvato systems | Technologies und lernt dabei permanent weitere Anforderungen selbständig umzusetzen.

IHRE ANWENDUNG IN GUTEN HÄNDEN

Die Lösung wird von arvato systems | Technologies als Managed Application betrieben. Dabei werden Störungen nach ITIL erfasst und behandelt sowie Probleme beim Betrieb der Anwendung proaktiv, u.a. durch Monitoring der Ladeprozesse, erkannt und korrigiert. Ansprechpartner stehen auf Wunsch 24/7 zur Verfügung, um Benutzerrechte zu erweitern, neue Anforderungen zu erfassen oder bei Bedarf Anfragen an QlikView-zertifizierte Ansprechpartner weiterzuleiten.

FAZIT

Mit der QlikView-Lösung sind die Mitarbeiter in den verschiedenen Fachabteilungen heute in der Lage, Berichte und Auswertungen schnell und den individuellen Anforderungen entsprechend zu realisieren. Da die Informationen nicht erst umständlich in mehrere Excel-Sheets exportiert und anschließend zusammengeführt werden müssen, spart jeder Anwender wöchentlich zwischen zwei und drei Stunden Aufwand – Zeit, die nun für wertschöpfende Tätigkeiten genutzt werden kann.

Kontakt:

Carsten Gaes
arvato systems | Technologies GmbH
An der Autobahn 18
33311 Gütersloh
Tel.: +49 (0)5241 / 80-40788
E-Mail: carsten.gaes@bertelsmann.de

Kontakt:

Gunvar Schloder
rewards arvato services GmbH
Neumarkter Str. 22
81673 München
Tel.: +49 (0)89 / 4136-7104
E-Mail: gunvar.schloder@bertelsmann.de