

Pixum versteht sein Geschäft – mit Qlik® noch viel besser

Der Kunde

Im Jahr 2000 gegründet, ist Pixum heute einer der führenden Online-Fotoservices in Europa. Zum Produktportfolio gehören Pixum Fotobücher, Pixum Wandbilder, Handyhüllen, Pixum Fotokalender, Grußkarten, Fotogeschenke und Fotoabzüge. Pixum Kunden können ihre Produkte über einen Online-Shop, eine kostenlose Software oder per App bestellen. Auf der Unternehmenswebsite haben Kunden zudem die Möglichkeit, ihre Bild-dateien in Online-Alben zu speichern und über Community-Funktionen mit anderen Nutzern zu teilen. Als europaweit agierendes Unternehmen bietet Pixum Produkte und Services in acht Sprachen an. Am Firmensitz in Köln beschäftigt der Online-Fotoservice über 140 Mitarbeiter.

Ausgangssituation

Pixum setzt bereits seit zehn Jahren auf eine Business Intelligence Software, um Daten für Controlling-Zwecke zu analysieren. Über die Jahre wuchs der Analysebedarf im Unternehmen. Der Online-Fotoservice wollte Mitarbeitern in unterschiedlichen Fachabteilungen einen einfachen Zugang zu den für sie relevanten Kennzahlen, Analysen sowie Reports ermöglichen. Die bislang eingesetzte Lösung erwies sich hierfür aufgrund ihrer Komplexität als wenig geeignet. „Unser Online-Fotogeschäft ist sehr schnelllebig“, erklärt Christian Moke, Teamleiter für Controlling, Business Intelligence und Data Science bei Pixum. „Deshalb brauchen wir eine BI-Software, mit der wir ad hoc Einblick in unsere Daten gewinnen und unkompliziert neue Applikationen für veränderte analytische Anforderungen bereitstellen können.“

Ein Anwendungsfall, der mittels der damals vorhandenen BI-Software nur mit umfangreichen Umbauten im MySQL-basierten Data Warehouse abgebildet werden konnte, führte schließlich zur BI-Wende bei Pixum.

TIME TO VALUE:

nur wenige Tage für die Erstellung einer ersten Testapplikation mit der Qlik® Personal Edition



RETURN ON INVESTMENT:

fundierte Geschäftsentscheidungen in verschiedenen Unternehmensbereichen durch im Self-Service-Verfahren nutzbare Analysen auf Basis vielfältiger Daten

„Qlik® hilft uns, unser Geschäft besser zu verstehen – unmittelbar – und auf dieser Basis die zielgerichteten Entscheidungen für unterschiedliche Unternehmensbereiche zu treffen!“

Christian Moke, Teamleiter Controlling, Business Intelligence & Data Science, Pixum

Lösung

Benötigt wurde eine Anwendung für die Bewertung von Kundenstämmen und ihrer Entwicklung. Christian Moke lud sich kurzerhand die Personal Edition der Analyse- und Reportinglösung Qlik® herunter und versuchte sich an der Modellierung einer Applikation. „Der Versuch gelang, ich konnte die rund 10 Millionen Bestellungen der Kunden aus den vergangenen Jahren in Qlik® abbilden und auswerten. Zwar nur lokal als Modellversuch auf meinem Laptop und mit manueller Datenbeladung, aber damit war praktisch bewiesen: Qlik® kann, was wir brauchen, ist praktikabel und auch der Preis stimmt für uns“, berichtet Moke.

Gemeinsam mit dem Qlik® Elite Solution Provider EVACO setzte Moke ein erstes Projekt auf, in dessen Rahmen Kernelemente aus der alten BI-Lösung in Qlik® abgebildet und ausgeweitet wurden. Für Moke war EVACO die erste Wahl, da er in der Vergangenheit bereits erfolgreich mit dem IT-Dienstleister aus Duisburg zusammengearbeitet hatte. „EVACO zeichnet sich sowohl durch umfassendes IT- und BI-Know-how als auch durch eine sehr kundenorientierte und professionelle Projektumsetzung“, führt Moke aus.

Einsatzbereiche und Nutzen

Rund 15 Applikationen sind aktuell bei knapp 70 Qlik® Anwendern aus den Bereichen Marketing, Kundenservice, Controlling sowie in der Geschäftsleitung im Einsatz. Ausgewertet wird ein Volumen von rund 1 Milliarde Datensätze aus dem Data Warehouse.

Dazu gehört Mokes, als Modell auf dem Laptop gestartete, Kundstamm-Applikation: Die Analyse und Bewertung der Kundenentwicklung lässt Rückschlüsse auf die Wirkung von unternehmensstrategischen Entscheidungen zu.

Um zu verstehen, in welchen Bereichen das Unternehmen wie wächst, stehen Umsatz- und Absatzanalysen inklusive Mehrjahresvergleiche zur Verfügung – filterbar nach Kunden- und Produktgruppen, Ländern, etc.

Zudem analysiert Pixum über die Verknüpfung von Orderzahlen

und Marketingaktionen, welche Maßnahmen wie erfolgreich waren respektive, ob das Budget an der richtigen Stelle eingesetzt wurde.

Eine wichtige Rolle für die Kundenzufriedenheit spielt bei Pixum neben der Produkt- auch die Servicequalität. Um diese fortlaufend zu verbessern, werden Performedaten des Kundenservice, unter anderem die Anzahl und Art der Tickets sowie Feedback der Kunden, erhoben und analysiert.

Für die Geschäftsleitung steht ein Management-Dashboard bereit, das einen Gesamtüberblick über die Unternehmenssituation in allen elf Ländern gibt. Auch unterwegs per mobiler App für das Smartphone kann sich das Management auf den neuesten Stand zu zentralen Kennzahlen wie Umsatz, Bestellungen und Websitebesucher bringen.

Fester Bestandteil jeder Management-Runde ist das „Chart of the week“ – ein Diagramm, das einen aktuell besonders interessanten Aspekt der Geschäftssituation zeigt und als Impulsgeber für Entscheidungen und Maßnahmen fungiert. „Mit diesem Chart haben wir eine sehr hohe Akzeptanz von Qlik® beim Management erreicht“, berichtet Moke.

Auch in den Fachabteilungen wollte Moke von Anfang an Akzeptanz der BI-Lösung schaffen. Die Mitarbeiter haben jeden Tag um 09:30 Uhr die Möglichkeit, sich in einem halbstündigen Meeting über tagesaktuelle Zahlen zu informieren und auszutauschen.

Für die Versorgung verschiedener Empfängergruppen mit fertigen Reports nutzt Pixum das Add-on Qlik NPrinting®.

Zukunft

Pixum plant, Daten aus weiteren Quellen wie Social-Media-Kanälen für Analysezwecke nutzbar zu machen. Da das bestehende MySQL Data Warehouse nicht mehr effizient weiterentwickelt werden konnte, entschied sich Pixum für dessen Ablösung durch die Data-Warehouse-Automation-Lösung Discovery Hub® von TimeXtender. Die Plattform erzeugt Qlik® optimierte Datenmodelle und kann wahlweise auf bestehende Data-Warehouse-

BRANCHE: Dienstleistung (Online-Fotoservice)

ABTEILUNGEN: Marketing, Kundenservice, Geschäftsleitung, Controlling, Technologie / UX

REGION: Köln, Deutschland

HERAUSFORDERUNG: Ablösung der bisher genutzten OLAP-basierten BI-Software durch eine im Self-Service-Verfahren nutzbare flexible Analyse- und Reportinglösung.

LÖSUNG: Einführung von Qlik® und Bereitstellung von 15 Analyseapplikationen für rund 70 Mitarbeiter; Einführung von Qlik NPrinting® für die automatisierte Berichterstellung und -verteilung; Einführung der Data-Warehouse-Automation-Lösung Discovery Hub®.

VORTEILE:

- Analysen im Self-Service-Verfahren
- hohe Detailverfügbarkeit für Analysen
- verbesserte Datenqualität
- flexibles Ergänzen von neuen Datenquellen aus APIs / CSV

DATENQUELLEN: MySQL Data Warehouse, Discovery Hub®, ERP-Quellsysteme



Strukturen aufgesetzt werden oder über die direkte Anbindung der Datenquellen ein virtuelles DWH generieren. Aus diesem lassen sich über eine grafische Oberfläche per Drag-and-Drop die benötigten Daten zusammenstellen, die automatisch in die Qlik® Applikation integriert werden. Die manuelle Zusammenführung, Aufbereitung und Katalogisierung von Daten ist ebenso überflüssig wie weitere Data Quality Tools. Realisiert wird das Migrationsprojekt ebenfalls von der EVACO, die Pixum auch bei der Bereitstellung der dafür erforderlichen neuen Infrastruktur unterstützt.

„Für mich zeichnen sich moderne Software-Lösungen dadurch aus, dass sie Entwicklern und Anwendern wenig abverlangen und viel bieten, speziell was Flexibilität, Nutzerfreundlichkeit, Mobilität und Visualisierungsoptionen betrifft. Qlik® ist so eine Lösung.“

Christian Moke, Teamleiter Controlling, Business Intelligence & Data Science, Pixum