

# Customer Data Analysis bei KAISER+KRAFT – ein Fall für DeltaMaster

## Highlights

Selfservice-BI für Power-User in den Fachbereichen

Flexible Analysen in beliebige Richtungen und Detaillierungsgrade

Standardberichte für alle Ländergesellschaften

Kompakte Visualisierung großer Datenmengen mit Sparklines

## Projektpartner



Kaiser+Kraft Europa GmbH  
[www.kaiserkraft.de](http://www.kaiserkraft.de)

- Europaweit führender B2B-Versandhändler für Betriebs-, Lager- und Büroausstattung
- Multichannel-Unternehmen
- Rund 1 000 Mitarbeiter
- Teil der TAKKT-Gruppe

Der B2B-Online-Versandhändler KAISER+KRAFT hat mit DeltaMaster ein System für flexible Kundendatenanalysen nach dem Selfservice-Prinzip aufgebaut. Diese werden konzernweit in 25 Ländern zum Einsatz kommen.

## Datenanalyse per Selfservice-BI

KAISER+KRAFT ist als Portfoliogesellschaft der Unternehmensgruppe TAKKT AG unter anderem zuständig für die IT des Konzerns. Zu den aktuellen Aufgaben gehört es, im Rahmen einer „digitalen Agenda“ der Unternehmensgruppe für den weltweiten Aufbau der Kompetenzen zur Digitalisierung zu sorgen. Hierzu werden zum einen die Warenwirtschaftssysteme der Gesellschaften erneuert. Zum anderen wird das zentrale Data Warehouse überarbeitet: Bisher lagen die Konzerndaten in einem Data Warehouse auf Basis von IBM DB2. Dieses hat sich im Laufe der Jahre zu einem unverzichtbaren „Single Point of Truth“ entwickelt, über den ERP-, CRM- und andere Daten zentral abrufbar sind. Im Zuge der Modernisierung der Anwendungslandschaft wird DB2 stufenweise durch Microsoft SQL Server abgelöst. Parallel dazu sollen Mitarbeiter in den Fachabteilungen mittels einer Selfservice-BI-Lösung in die Lage versetzt werden, selbstständig eigene Datenanalysen durchzuführen, um ihre Kunden noch besser zu verstehen. Zwar kommen in der Unternehmensgruppe bereits verschiedene BI-Lösungen zum Einsatz, jedoch waren diese nicht so einfach zu bedienen, dass man daraus Anwendungen nach dem Selbstbedienungsprinzip bereitstellen konnte.

„Einen guten Rat“ versprach sich KAISER+KRAFT von der Unternehmensberatung mip GmbH, die als verlässlicher, kompetenter

IT-Partner geschätzt wird. mip hat das unternehmensweite Data Warehouse 1999 eingeführt, wartet und pflegt es seitdem und kennt dadurch die Zusammenhänge und Strukturen der Unternehmensdaten sehr genau. Als der Wunsch der Fachabteilung nach dem Einsatz von DeltaMaster aufkam, zog man mip ebenfalls zu Rate. Gemeinsam mit Bissantz wurde in einem Kick-off-Workshop der Grundstein für das Projekt „Customer Data Analysis“ gelegt. Außerdem wurde mip mit der Migration auf SQL Server betraut.

Ergänzend zu der Empfehlung von mip zog KAISER+KRAFT Marktstudien zu BI-Software heran und informierte sich im Netz sowie auf verschiedenen Veranstaltungen über weitere Angebote. Schnell zeigte sich, dass die Empfehlung der mip genau richtig war: „Wir



haben uns eingehend mit den unterschiedlichen Produkten beschäftigt und diese anhand unseres Kriterienkatalogs sowie durch Testinstallationen bewertet. Am meisten hat DeltaMaster überzeugt“, erinnert sich Christof Maendle, Bereichsleiter IT/Anwendungsentwicklung bei KAISER+KRAFT.

## „Uns begeistert an DeltaMaster, dass man von hohen Aggregationsstufen mit wenigen Schritten auf Detailebene navigieren kann. Das bringt eine enorme Flexibilität.“

Christof Maendle, Bereichsleiter IT/Anwendungsentwicklung, KAISER+KRAFT

Entscheidend waren insbesondere die Handhabung und dass sich DeltaMaster sowohl für standardisierte Berichte als auch für individuelle Analysen eignet, die jeder Anwender selbst erstellen kann. „Außerdem hat uns das Visualisierungskonzept von DeltaMaster sehr angesprochen. Dass sich große Mengen von Daten kompakt zum Beispiel über Sparklines veranschaulichen lassen, ermöglicht ein schnelles Verständnis der Informationen. Man erkennt auf einen Blick, was wichtig ist und näher betrachtet werden sollte“, ergänzt Maendle.

### Coaching remote und vor Ort

Bereits im Kick-off-Workshop zum Projekt Customer Data Analysis, der federführend von mip gestaltet wurde, konnten erste Auswertungen erstellt werden. Durch die Umsetzung im Coaching-Verfahren baute KAISER+KRAFT parallel das Know-how auf, was etwa die Prinzipien und Konzepte sowie das Anlegen von Modellen angeht. „Kombiniert mit dem Remote- und Vor-Ort-Einsatz externer Berater war das für uns eine sehr effiziente Methode“, sagt Maendle, „denn wir wollen in Zukunft möglichst viele BI-Themen ohne externen Support umsetzen.“

Die Modellierung und Datenbeladung erfolgt zentral. Für Anwender in sämtlichen Ländergesellschaften werden Analysen und Berichte mit Drill-down-Funktionalität bereitgestellt. Rund 20 Power-User in den Bereichen Vertrieb/Marketing, Logistik/Beschaffung sowie Controlling nutzen bereits die flexiblen Selfservice-Analysemöglichkeiten für ihre tägliche Arbeit. Hinzu kommt eine wachsende Zahl an Berichtsempfängern (aktuell sind es rund 100), denen die Power-User regelmäßig und

automatisiert Standardberichte zur Verfügung stellen sollen. Diese Berichte können flexibel an die jeweilige Empfängergruppe angepasst werden.

Die Kundendatenanalysen berücksichtigen das gesamte Produktspektrum und können unterschiedlich detailliert sein. So kann sich der User beim Browsen ausgehend von einer Kennzahl, zum Beispiel dem Umsatz, in verschiedene Analyserichtungen bewegen, um das Kaufverhalten der Kunden zu untersuchen. Beispielsweise fragt man nach den Werbearten, die den Kunden auf den Online-Händler aufmerksam gemacht haben, nach dem Kanal, über den die Bestellung einging, oder nach dem Sortiment, um zu analysieren, welche Betriebsgrößen vorrangig in welchem Sortimentsbereich einkaufen.

### In Zukunft

In den nächsten Monaten wird die Lösung schrittweise in der gesamten Unternehmensgruppe ausgerollt. Zudem werden die Power-User durch Schulungen und Coaching befähigt, auch die Vordefinition der Berichte zu übernehmen, um die IT weiter zu entlasten. Auf diese Weise soll DeltaMaster so verankert werden, dass das System von allen genutzt werden kann.

### DeltaMaster: Software für Analyse, Planung und Reporting

Effiziente Berichte mit Grafischen Tabellen

Automatisierte Abweichungsanalysen

Unterstützung aller gängigen Datenbanken

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

Patentiert und mehrfach preisgekrönt: BARC – 7-mal Platz 1 in der Anwenderbefragung „The BI Survey 16“, 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

MIP Management Informations Partner  
Gesellschaft für EDV-Beratung und  
Management-Training mbH

Fürstenrieder Str. 267

81377 München

T +49 89 58 93 94 0

info@mip.de

www.mip.de

