

Qlik bei Medela: Kunden und Finanzen aus 19 Ländern immer im Blick

Management Summary

Das Medizintechnikunternehmen Medela AG plante die zentrale Bereitstellung von Kunden- und Finanzinformationen aus verschiedenen IT-Systemen in 19 Ländern über eine Business Intelligence Software. Als BI-Plattform sollte Qlik eingesetzt werden. Für eine reibungslose, professionelle und termintreue Projektumsetzung sorgte die Heyde (Schweiz) AG. Realisiert wurde eine vollständig in Salesforce integrierte Applikation für eine 360°-Sicht auf die Kunden sowie ein Dashboard für Finanzinformationen mit Qlik als Front- und SAP BW als Back-End.

„Die Kombination aus Qlik-Expertise und dem tiefen betriebswirtschaftlichen Verständnis haben Heyde zum idealen Partner für Business-Intelligence-Projekte gemacht.“

Ueli Messmer, Head Group Controlling & Treasury, Medela AG

Herausforderung dezentrale Datenstruktur

Als international agierendes Medizintechnikunternehmen vertreibt Medela seine Stillprodukte über 19 Niederlassungen in Europa, Amerika, Asien und Australien. Genau zu sehen, welche Produkte wo mit welcher Marge von wem gekauft wurden, war in der Vergangenheit nur unvollständig und mit grossem Aufwand möglich: Jede der Tochtergesellschaften verwendet ein lokales ERP-System und eine eigene Reportingstruktur sowie zum Teil individuelle Produktnummern. Die bisher eingesetzte Business-Intelligence-Lösung ermöglichte nur eine sehr rudimentäre globale Übersicht. Das sollte sich ändern.

„Wir wollten eine einheitliche Datenbasis haben, die wir dann nach individuellen Fragestellungen in unterschiedlichen Detaillierungsgraden analysieren können“, sagt Ueli Messmer, Head Group Controlling & Treasury bei der Medela AG.

Technologische Grundlage bilden sollte die Business-Intelligence-Plattform Qlik. Mit der Lösungsentwicklung und Implementierung beauftragte Medela die Heyde (Schweiz) AG. „Wir haben mit Unternehmen gesprochen, für die Heyde BI-Projekte realisiert hat“, erklärt Messmer. „Deren positive Erfahrungen und die gute Präsentation bei uns im Haus haben uns überzeugt, dass Heyde der richtige Partner für uns ist.“

Punkten konnte Heyde sowohl mit technologischer und betriebswirtschaftlicher Expertise als auch mit gutem Projektmanagement, sodass die ambitionierten Zeitvorgaben von Medela eingehalten wurden und die Produktivsetzung erster Applikationen bereits nach vier Wochen erfolgte.

Salesforce-Integration für 360°-Sicht auf die Kunden

Die gewünschte Rundumsicht auf ihre Kunden erhalten Vertriebsmitarbeiter und der Kundendienst über die Qlik-Applikation „Customer Experience CE“. Das Dashboard beinhaltet Kennzahlen für alle Ländergesellschaften. Dazu zählen unter anderem Absatz, Umsatz, Aufträge, offene Aufträge nach Kunde, Produkt und Vertriebsmitarbeiter. Nutzer rufen analog ihrer Berechtigung (Landeszugehörigkeit und Funktion im Unternehmen) die für sie relevanten Daten ab. Die Qlik-basierte Analysekomponente wurde von Heyde an mehreren Stellen in Salesforce integriert. Zum einen direkt in der Account-Übersicht, um dem Vertriebsmitarbeitenden aktuelle Umsätze und Absätze pro Kunde zu visualisieren. Zum anderen als eigener Analytics-Bereich in Salesforce mit einem Dashboard für detaillierte Umsatz- und Absatz-Analysen mit Drill-Down bis auf Belegebene. Zudem stellt Qlik in der „Sales Order“-Übersicht sämtliche Transaktionen mit Zusatzinformationen pro Beleg und Lieferstatus dar.

Kunde

Medela AG

Branche

Medizintechnik

Abteilung

Konzernleitung, Geschäftsführung der Länder, Produktmanagement, Vertrieb, Kundendienst, Controlling

Herausforderung

- Keine zentrale Verfügbarkeit von Informationen durch globale, heterogene Systemlandschaft
- Inhaltlich unzureichende Reports für den gesteigerten Informationsbedarf im Unternehmen
- Keine ausreichende Performance und Funktionalität des CRM-Systems für die Abbildung des kundenbezogenen Berichtswesens
- Aufwändiger Vergleich von Finanzkennzahlen zwischen den Ländern durch fehlende globale Produktgruppen und Hierarchien

Anliegen

- Zentrale Bereitstellung sämtlicher die Kunden betreffenden Informationen
- Effizientere Gestaltung und Digitalisierung sowie Automatisierung des Finanzreportings für das Headquarter und die Controlling-Verantwortlichen in 19 Ländern

Lösung

- Integration von Qlik in Salesforce
- Integration von NPrinting
- Anbindung von SAP BW als Datenquelle
- Entwicklung und Bereitstellung einer Applikation für eine 360°-Sicht auf Kunden
- Entwicklung und Bereitstellung einer Applikation für das Finanzreporting
- Internationaler Rollout

Effekt

- Eine globale Informationsbasis für alle Anforderungen
- Flexible Analysen in flexibler Tiefe und Breite
- Abrufbarkeit von Informationen im Self-Service-Verfahren

Kennzahlen

Absatz, Umsatz, Brutto-Umsatz, Marge, Aufträge, offene Aufträge etc.

Systemumgebung

Salesforce, SAP BW

Die Authentifizierung erfolgt über Single Sign On (SSO) mit Salesforce als Identity Provider. Dadurch müssen sich Benutzer nicht erneut anmelden, sondern rufen die benötigten Informationen direkt über die Salesforce-Oberfläche ab. Für Mehrsprachigkeit ohne hohen Betriebsaufwand sorgt ein von Heyde entwickeltes Multi-Language-Konzept mit Template (eine Quell-Applikation für beliebig viele End-Applikationen).

Globales Finanzreporting auf SAP-BW-Basis

Für die Konzernleitung sowie die Controlling-Verantwortlichen in den 19 Ländergesellschaften realisierte Heyde mit „HQ-Reporting“ ein Dashboard, über das Finanzkennzahlen wie Absatz, Brutto-Umsatz oder Marge aus verschiedenen Perspektiven wie Zeit, Produkt, Kunde und Business Unit abrufbar sind. Zudem lassen sich die Werte nach Typ dimensionieren (Aktuell, Budget oder Forecast) sowie nach Währungen (Transaktion, Ländergesellschaft, Gruppe, Geschäftsbereich der Gruppe). Hierzu wurden die erforderlichen Daten der 19 Ländergesellschaften zunächst entweder per Direktanbindung an das länderspezifische ERP-System oder per Datenupload in SAP BW konsolidiert. Per SAP-zertifizierter Schnittstelle wurde dann Qlik als Front-End an SAP BW angebunden. Auch für Medelas Anforderung, nicht nur dynamische Analysen zu nutzen, sondern auch standardisierte statische Reports im Power-Point-Format an Berichtsempfänger zu verteilen, fand Heyde eine Lösung: Implementiert wurde die Qlik-Erweiterung NPrinting. Sie ermöglicht es, Berichte aus Qlik-Dokumenten zu erstellen und automatisch in verschiedenen Standardformaten wie PDF, Excel, Word, Power-Point und HTML zu verteilen. Die Daten werden direkt aus dem HQ-Reporting übernommen.

Das ist der Kunde

Das Familienunternehmen Medela mit Sitz im Kanton Zug/Schweiz wurde 1961 von Olle Larson gegründet. Medela konzentriert sich auf zwei Unternehmensbereiche: "Stillen", mit weltweit anerkannter Grundlagenforschung und führend in der Entwicklung und Herstellung von Stillprodukten, und "Healthcare", spezialisiert auf die Entwicklung und Herstellung von hochwertigen medizinischen Vakuumtechnologielösungen. Medela hat 19 Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Asien, vertreibt ihre Produkte in über 90 Länder und beschäftigt weltweit rund 1.800 Mitarbeiter.

www.medela.ch – info@medela.ch – +41 (0)41 562 51 51



Milchpumpe "Swing Maxi Flex"; © Medela AG, Switzerland

Kernkompetenz

Die Heyde AG ist ausgewiesener „Expertise-Partner“ für Qlik-basierte BI-Lösungen. Sie besitzt zudem umfangreiche Kompetenz in SAP und Salesforce, um die Anbindung von Qlik als Front-End für SAP BW und die Integration von Qlik mit Salesforce professionell umzusetzen. Heyde verfügt über umfangreiche Kenntnisse der Anforderungen und Bedürfnisse von globalen Unternehmen an das CRM- und Finanzreporting. Unter anderem realisierte Heyde Projekte für Datacolor und B. Braun.

Das ist Heyde

Die Heyde AG ist seit über 25 Jahren auf die Systemintegration von Software-Standardapplikationen in den Bereichen Business Intelligence (BI), Corporate Performance Management (CPM) und Enterprise Resource Planning (ERP) spezialisiert. Das Unternehmen bietet Softwarelösungen für die Prozessoptimierung entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Ergänzend wird ein langfristiger Ausblick auf geschäftsrelevante Tendenzen geschaffen, um Führungskräfte in ihrer strategischen Entscheidungsfindung zu unterstützen. Ihren mehr als 400 nationalen und internationalen Kunden bietet die Heyde AG persönliche, individuelle und lösungsorientierte Prozess- und Organisationsberatung, die sich durch eine enge und partnerschaftliche Zusammenarbeit auszeichnet.

Kontakt: Pascal Urban, Marc Kaiser, beide Mitglieder der Geschäftsleitung
www.heyde.ch – welcome@heyde.ch – +41 44 405 60 50

Die Heyde Philosophie

Wir wollen Menschen mit Leichtigkeit begeistern.

Wir erreichen dies, indem wir ihnen den Zugang, das Wissen und die Fähigkeit verschaffen, aus ihren Daten Erkenntnisse zu gewinnen.

Wir bauen Analytics-, Planungs- und Früherkennungslösungen.

Dienstleistungsspektrum

- Analyse und Beratung
- Software-Implementierung
- Training und Support
- Wartung und Optimierung

Wir begleiten Sie

- dedizierte Ansprechperson
- Stellvertretungsregelung
- Heyde-Geschäftsleitung mit an Bord

Der Lösungspartner

Qlik® ist Anbieter der führenden Data-Analytics-Plattform und Pionier für anwendergesteuerte Business Intelligence. Das Produktportfolio umfasst gleichermaßen cloudbasierte sowie lokal installierte Lösungen und reicht von Reporting und Self-Service Visual Analytics bis zu Guided und Embedded Analytics für kundenspezifische Analysen. Mit Qlik Sense®, QlikView® und Qlik® Cloud können Anwender unabhängig davon, woher die Daten stammen und wo sie abgespeichert sind, die Beziehungen zwischen den Daten untersuchen, die wiederum zu wertvollen Einsichten und zu guten Ideen führen. Qlik mit Hauptsitz in Radnor, Pennsylvania, hat Büros in über 100 Ländern und mehr als 45.000 Kunden weltweit.

Heyde ist langjähriger Qlik-Partner – sozusagen der ersten Stunde der Produkteinführung in der Schweiz. Seit 2008 demonstriert Heyde mit rund 150 erfolgreich abgeschlossenen und aktuell laufenden Qlik-Projekten immer wieder von Neuem die Nähe zum Produkt und zu Qlik als Softwarehersteller. Kunden profitieren vom nahen und persönlichen Kontakt zwischen Heyde und Qlik und können sich so darauf verlassen, dass Heyde als Partner und Berater immer auf dem aktuellsten Produkt- und Anwenderstand ist.

