



accounts

VOLVO & QlikView® Casestudy

EEN PRODUCT VAN VICTA BI

happiness



capacity



sales

VICTA
BUSINESS INTELLIGENCE

Qlik Q®

Victa B.V. | Demmersweg 10 | 7556 BN Hengelo (Ov.)

KvK: 08225460 | BTW-nummer: NL822372381B01

www.victa.nl | info@victa.nl | 074-2915208

productivity



VOLVO

Solution Overview

Bedrijf: VOLVO Cars Nederland

Branche: Automotive

Functie: Operations, Marketing, Financiën,
Sales & Executive

Regio: Nederland

Uitdaging: Het analyseren van operationele processen rondom sales, after sales, dealers, marketing en financiën.

Oplossing: QlikView ontsluit operationele processen en visualiseert data uit meer dan 30 verschillende systemen. Dealers en operationele medewerkers hebben wekelijks inzicht in hun eigen KPI's.

Ook beschikken dealers over hun eigen BI-applicatie waarin data van Volvo Cars Nederland

wordt gekoppeld aan data uit hun eigen Dealer Management Systeem wat in-depth analyses mogelijk maakt.

Voordelen:

- Medewerkers hebben wekelijks inzicht in hun KPI's in plaats van 2x per jaar.
- Het hele operationele proces is meetbaar, van lead tot klanttevredenheid.
- Vermindering van het aantal manuren omdat het handmatig samenstellen van rapportages niet langer noodzakelijk is.
- Verbetering van de resultaten van dealers omdat proactief sturen mogelijk is en er feitelijk in plaats van intuïtief wordt gestuurd.

Data Source Systems: Ruim 30 eigen ontworpen applicaties met data in verschillende formaten, van RPG tot SQL plus externe marktinformatie in verschillende formaten, van .XLS tot .XML

Partner: Victa Business Intelligence, www.victa.nl

Volvo Cars Nederland maakt alle operationele processen inzichtelijk en meetbaar met QlikView

– Hanneke Brefeld, Manager Business & Process Planning, Volvo Cars NL

“QlikView maakt ons én onze dealers scherp en vitaal. De kracht van Volvo Cars Nederland zit hem in ons sterke dealernetwerk, waarin de samenwerking met onze dealers zich kenmerkt door zuiverheid en transparantie. QlikView sluit hier naadloos op aan.”





Een enorme efficiencyslag tegen lage kosten voor Volvo Cars Nederland

Volvo Cars in Nederland is de importeur van Volvo personenauto's in Nederland. Gemeten over 2013 had Volvo Cars Nederland met ruim 24.500 verkochte auto's een marktaandeel van 5,8 procent. Vanuit het hoofdkantoor in Beesd worden auto's geïmporteerd, in de markt gezet en worden de 106 dealers ondersteund.

De marktomstandigheden van de afgelopen jaren, waaronder de crisis, hebben Volvo Cars Nederland gedwongen om een flinke efficiencyslag te maken. Hanneke Brefeld, Manager Business & Process Planning bij Volvo Cars Nederland: "Rond 2007 werkte ik bij Volvo Cars Nederland als manager Knowledge Center. In die rol ontdekte ik dat er nog veel verbeterd kon worden aan tijdige en regelmatige aanlevering van beschikbare informatie over het functioneren van onze dealers. Elke zes maanden werd er handmatig een rapport samengesteld. Hiervoor leverden verschillende mensen in hun eigen format, van Excel tot Microsoft Word, informatie aan. Het kostte ons een maand om alle performance cijfers per vestiging te verzamelen en in rapportvorm aan te bieden. Dit betekende

"De Business case toonde aan dat, gezien de lage initiële kosten, de investeringen in QlikView zeer rendabel zouden zijn. Al na enkele weken bleek dat wij QlikView gewoon keihard nodig hadden, niet alleen voor het dealer dashboard maar voor het verkrijgen van inzicht in al onze primaire processen."

– René Traa, IT & Facility Manager,
Volvo Cars Nederland

ook dat de medewerkers die de dealers bezoeken niet altijd de meest recente informatie bij zich hadden. Daarnaast waren er geen uniforme criteria. De ene medewerker telde een bestelde auto als een verkochte auto, de ander telde pas bij aflevering. Dit leidde tot discussies over de betrouwbaarheid van cijfers. Op deze basis



konden wij ons dealernetwerk niet optimaal van dienst zijn. Dit kon ons inziens anders met behulp van een Business Intelligence-oplossing.

Vergelijken, wikken en wegen

Volvo Cars Nederland was al in aanraking gekomen met Qlik door een succesverhaal van Volvo Cars Spanje. René Traa, IT & Facility Manager bij Volvo Cars Nederland: "Ondanks dat wij lichtjes gekleurd waren hebben wij verschillende BI-oplossingen naast elkaar gelegd. Onze zeer gefragmenteerde IT-omgeving is doorslaggevend geweest voor de keuze voor het platform van Qlik. Met de BI-oplossing van Qlik is het mogelijk snel analytische applicaties te bouwen met data uit een grote hoeveelheid verschillende bronnen, zonder dat hiervoor een datawarehouse noodzakelijk is. Daarom kent het platform van Qlik, in tegenstelling tot bijvoorbeeld Business Objects, geen lange implementatietijden." "Ook de prijs speelde een rol," vult Hanneke Brefeld aan. "Wij wilden low key beginnen om alleen bij aantoonbaar succes verder uit te breiden."

In 2007 heeft Hanneke Brefeld een eerste BI-applicatie ontwikkeld waarmee de belangrijkste KPI's van dealers geanalyseerd konden worden. Zo werden cijfers over marktaandeel (ook van concurrenten), sales resultaten, after sales omzetten, financiële resultaten en klanttevredenheidcijfers verzameld. Hanneke Brefeld: "Het ontwikkelen van dit dealer dashboard ging gepaard met een enorme kwaliteitsslag. Data van ruim 20 verschillende in- en externe bronnen moesten worden geïntegreerd en worden vertaald in KPI's. Dan moet je als eerste, samen met de betrokkenen, de brondata bekijken en definities maken. Wanneer is een auto precies verkocht? Welke externe marktinformatie willen we gebruiken om vergelijkingen te maken? Alleen AUDI, BMW en Mercedes of toch ook Volkswagen? Welke velden uit de verschillende bestanden gebruiken we? Wat doen we met de oude dealernummers in dat ene systeem? Dit kostte ons de meeste tijd, het bouwen van een analytische applicatie met QlikView is daarna eenvoudig en zeer snel gegaan. Uiteindelijk resulteerde dit in een

dealer dashboard waarin KPI's op eenduidige wijze bekeken en geanalyseerd kunnen worden. Discussies waren niet meer mogelijk.”

René Traa: “Onze keuze voor QlikView werd gedurende dit proces verder gerechtvaardigd. Je kunt binnen QlikView eenvoudig bepalen wat het sleutelveld wordt en definities vanuit bronsystemen aanpassen. Hadden wij voor Business Objects gekozen dan was dit veel ingewikkelder geweest. Carlo Vruwink, directeur Victa: “De ervaring die wij met QlikView hebben en de inhoudelijke kennis van Volvo Cars Nederland, alsmede de reeds jarenlange opgebouwde relatie tussen Volvo en Victa was het fundament voor een succesvolle implementatie.”

Data uit ruim 30 apps Inzichtelijk maken met behulp van QlikView

Na het ontwikkelen van het dealer dashboard ging het snel. Hanneke Brefeld: “Vanuit de business kwamen steeds meer vragen over QlikView. Andere afdelingen wilden op dezelfde efficiënte manier inzicht in hun cijfers. Voor ons betekende dit enerzijds een extra verantwoordelijkheid, anderzijds betekende dit ook dat wij snel aan de behoefte van de business aan analytics konden voldoen. Wij hebben vervolgens in rap tempo een grote hoeveelheid BI-applicaties met QlikView ontwikkeld, voor sales, after sales, marketing en financiën. Hierbij hebben we data uit ruim 30 applicaties ontsloten. Ons hele primaire proces is inzichtelijk gemaakt met QlikView. Met het marketing dashboard worden de resultaten en de conversie van marketingacties en internetleads geanalyseerd.

Dan kom je vervolgens bij het sales dashboard terecht. Dit dashboard geeft antwoorden op vragen als: hoeveel offertes resulteren in orders? Hoe lang doen zij hierover? Welke modellen verkopen er het beste? Daaruit volgt weer het dashboard voor after sales. Hoeveel klanten komen er terug voor onderhoud, schade, winter- of zomerchecks? Wat is de klanttevredenheid?”

Met Victa als consultancy partner én in nauwe samenwerking met haar dealers heeft Volvo Cars

in 2013 een volgende stap genomen, namelijk het ontwikkelen van een QlikView applicatie voor eigen gebruik van haar dealers, beschikbaar gesteld via de Cloud. Hanneke Brefeld: “Als wij op maandagochtend met een rapport uit QlikView bij de dealer kwamen, beschikten wij vaak over recentere informatie dan de dealer zelf. Dealers konden zich daardoor niet optimaal voorbereiden op deze gesprekken. Er werd veel intuïtief gestuurd, in plaats van op feiten. Onze dealers vroegen steeds vaker om ‘hun eigen cijfers’ op dezelfde manier en op hetzelfde tijdstip ter beschikking te krijgen. Dit heeft geresulteerd in een Dealer Dashboard.”

Relevante KPI's voor de dealers

Een volgende derde fase is in voorbereiding. Hanneke Brefeld: “Momenteel wordt gewerkt aan het ontsluiten van data uit het lokale dealer management systeem. Met de eerste interne modellen konden wij wel bepaalde trends signaleren, maar was het niet mogelijk om daarna een diepere analyse te maken naar onderliggende oorzaken. Daarvoor zijn meer detail gegevens nodig uit de lokale dealersystemen.

Denk hierbij aan het analyseren van de after sales business binnen verschillende soorten bezoek (zoals schade, reparatie of onderhoud), de efficiency van afzonderlijke monteurs of het analyseren van de conversie ratio per verkoper. In opdracht van de dealers is besloten te starten met de ontwikkeling van een eigen BI-applicatie voor elke dealer.

Alle voor de dealer relevante KPI's uit onze QlikView applicaties, zoals die van sales en marketing, worden in deze applicatie voor de dealers ontsloten en gekoppeld aan hun eigen data uit het Dealer Management Systeem.” René Traa: “Om dit mogelijk te maken is veiligheid belangrijk. De dealer stelt al zijn data beschikbaar voor deze applicatie. Gelukkig is deze data privacy, mede omdat wij gekozen hebben voor QlikView, gegarandeerd.

Het is eenvoudig mogelijk om precies aan te geven welke gebruiker toegang krijgt tot welke

informatie, waardoor de privacy gewaarborgd blijft.” Bij Volvo Cars Nederland is het aantal QlikView gebruikers snel gestegen, van 10 naar ruim 125. Het bedrijf is dan ook zeer enthousiast over QlikView. René Traa: “De Business Case toonde al zeer snel aan dat, gezien de lage initiële kosten, de investeringen in QlikView zeer rendabel zouden zijn.

Resultaatgericht

Al na enkele weken bleek dat wij QlikView gewoon keihard nodig hadden, niet alleen voor het dealer dashboard maar voor het verkrijgen van inzicht in

al onze primaire processen.” Hanneke Brefeld: “Als we alleen al kijken naar de tijd die het Knowledge Center bespaart met het samenstellen van de dealer rapportage kan ik concluderen dat we de investering in QlikView op zeer korte termijn hadden terugverdiend.

Het kostte ons een maand om de eerste rapportage te produceren. QlikView maakt ons én onze dealers scherp en vitaal. De kracht van Volvo Cars Nederland zit hem in ons sterke dealernetwerk, waarin de samenwerking met onze dealers zich kenmerkt door zuiverheid en transparantie. QlikView sluit hier naadloos op aan.”



© 2018 QlikTech International AB. All rights reserved. Qlik®, Qlik Sense®, QlikView®, QlikTech®, Qlik Cloud®, Qlik DataMarket®, Qlik Analytics Platform®, Qlik NPrinting®, Qlik Connectors®, Qlik GeoAnalytics®, Associative Difference™ and the QlikTech logos are trademarks of QlikTech International AB which have been registered in multiple countries. Other marks and logos mentioned herein are trademarks or registered trademarks of their respective owners.