



REUM



Messbare Kundenzufriedenheit

Cubeware-Lösung unterstützt Marketing, Qualität und Logistik bei REUM

Die REUM Gruppe ist einer der führenden mittelständischen Hersteller von hochwertigen Baugruppen und Systemen für den Innenraum und Kofferraum im Automobilbereich sowie für Bedienelemente in der Konsumgeräteindustrie. Durch ein einzigartiges Leistungsspektrum aus Metall-, Kunststoff- und Verbundteilen in Verbindung mit hochwertigen Oberflächen mit kinematischen und weiteren Funktionen hat sich das Unternehmen zu einem wichtigen und gefragten Partner der Automobilindustrie etabliert. Der Stammsitz mit allen Zentralfunktionen und Sitz der Geschäftsführung befindet sich in Hardheim / Baden Württemberg. In den fünf Standorten von REUM sind ca. 1.000 Mitarbeiter beschäftigt, 591 Mitarbeiter in Hardheim.

REUM arbeitet in langjähriger Kundenbeziehung mit internationalen Herstellern zusammen und entwickelt individuelle Produkte, welche die Markenidentität der Kunden widerspiegeln. Die erfolgreiche Entwicklung und Produktion wird durch kontinuierliche Untersuchungen der Kundenzufriedenheit abgesichert. Wichtige Daten liefern Kundenumfragen, Auswertungen zur PPM (parts per million als Maßstab für Fehlerraten im Qualitätsmanagement) und zur Liefertreue.

Hochwertige Analysen für gezielte Maßnahmen

Kombinierte Perspektiven zur Beurteilung der Kundenzufriedenheit

Diese Daten lagen allerdings getrennt in SAP und Excel-Tabellen vor, die Analysen wurden separat erstellt und mussten immer wieder neu generiert werden. REUM wollte daher eine BI-Lösung einführen, in der die Auswertungen verknüpft und in einer aggregierten Übersicht dargestellt werden. Ziel war die Zusammenfassung aller relevanten Daten zu einer aussagekräftigen Kennzahl, um die Kundenzufriedenheit besser bewerten und gezielte Maßnahmen ableiten zu können.

Technische Pluspunkte von Cubeware

Das Projektteam aus IT- und Marketing-Abteilung hat sich für die Realisierung mit Cubeware entschieden, weil hier die Flexibilität der Software, die schnelle Implementierung und die einfache Bedienung überzeugte. Wichtige Pluspunkte aus IT-Sicht waren außerdem die scriptbasierte Programmierung, die sehr performante Auswertungen ermöglicht, die Offenheit zur Anbindung verschiedenster Datenbanken und die Vermeidung von Desktop-Installationen durch das webfähige Cubeware Cockpit. Durch die Einführung von Cubeware wollte REUM außerdem das SAP System entlasten und zeitnahe Ad-hoc Analysen in den Bereichen Qualitätsmanagement und Logistik ermöglichen.

Lösung

REUM hat mit Cubeware eine BI-Lösung realisiert, die Informationen aus unterschiedlichen Fachbereichen und VORSYSTEMEN in einer übersichtlichen Kundenzufriedenheits-Analyse zusammenführt. Die Kombination der verschiedenen Auswertungen ermöglicht eine exakte Bewertung der Marktposition und gezielte Maßnahmen zur dauerhaften Steigerung der Kundenzufriedenheit. Die Automatisierung der Berichtsprozesse spart erheblichen Aufwand im Marketing, im Qualitätsmanagement und in der Logistik ein.

Leistung

- Coaching

Technologie

- SAP
- Microsoft SQL Server
- Infor Alea
- Cubeware Importer
- Cubeware Connectivity for SAP® Solutions
- Cubeware Cockpit



REUM



»Mit der BI-Lösung von Cubeware können wir unsere Analysen transparent, schnell und zuverlässig erstellen. Dadurch können wir unsere Position am Markt exakt bewerten, Schwachstellen schneller erkennen und auf diese reagieren.«

Hermann Nachtigal,
IT Systemadministrator bei REUM



Auswertung Kundenzufriedenheit im Jahresvergleich

Transparenz in Marketing, Qualität und Logistik

Das Projektteam hat ein Reporting-System für die Bereiche Marketing, Qualität und Logistik aufgebaut. Programmierung, Implementierung und Konzeption lagen in der Verantwortung der IT-Abteilung, die Marketing-Abteilung hat bereichsspezifische Fragen und die Schulung übernommen.

Das System wird international eingesetzt. Rund 50 Nutzer aus Vertrieb, Marketing, Qualität, Logistik und der Fertigungsplanung greifen über das Cubeware Cockpit auf das Reporting zu. Die Anwender haben damit alle Kennzahlen auf einem Blick verfügbar.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Als Datenquellen sind SAP, MS Excel, Infor Alea (Direkteingabe im Cube) und der MS SQL Server integriert. Der Cubeware Importer mit der Cubeware Connectivity for SAP® Solutions lädt die Daten aus den Vorkontrollsystemen und baut die Cubes für die Analysen auf. Dafür wurden die Kennzahlen verschiedenster Formate und Herkunft vereinheitlicht. Das Projektteam hat mehrere Datenwürfel modelliert, in denen alle für die Kundenzufriedenheit relevanten Kriterien mit Noten (1-6) oder in Prozentzahlen dargestellt werden.

REUM kombiniert in dieser Analyseschicht die Ergebnisse von Kundenumfragen und Selbsteinschätzungen mit Kennzahlen aus Logistik und Qualitätsmanagement, z.B. zur Liefertreue und ppm-Kennzahlen. Dadurch kann die Kundenzufriedenheit genauer gemessen und objektiv beurteilt werden. Auch die Maßnahmeverfolgung wird optimiert, da Gründe für Unzufriedenheit schneller gefunden werden. Das trägt erheblich zur dauerhaften Steigerung der Kundenzufriedenheit bei.

Aufwandseinsparungen von 80 %

Die Auswertung der Kundenumfragen, Selbsteinschätzungen, Lieferantenbewertung vom Kunden, ppm- und Liefertreuekennzahlen wurde zuvor manuell erstellt. In der Cubeware-Lösung laufen diese Berichtsprozesse automatisiert. Die ppm- und Liefertreue Auswertungen beispielsweise müssen nicht mehr in SAP generiert, exportiert, formatiert und verteilt werden, sondern werden automatisch auf Knopfdruck erstellt. Insgesamt ergeben sich durch diese Automatisierung im Marketing Aufwands-Einsparungen von 40%, Logistik und Qualität sparen jeweils rund 80% für die benötigten Analysen ein.

Cubeware GmbH
Mangfallstraße 37
83026 Rosenheim
Deutschland
Tel.: +49 (0)8031 / 40 660-0
Fax: +49 (0)8031 / 40 660-6600
info@cubeware.de
www.cubeware.de