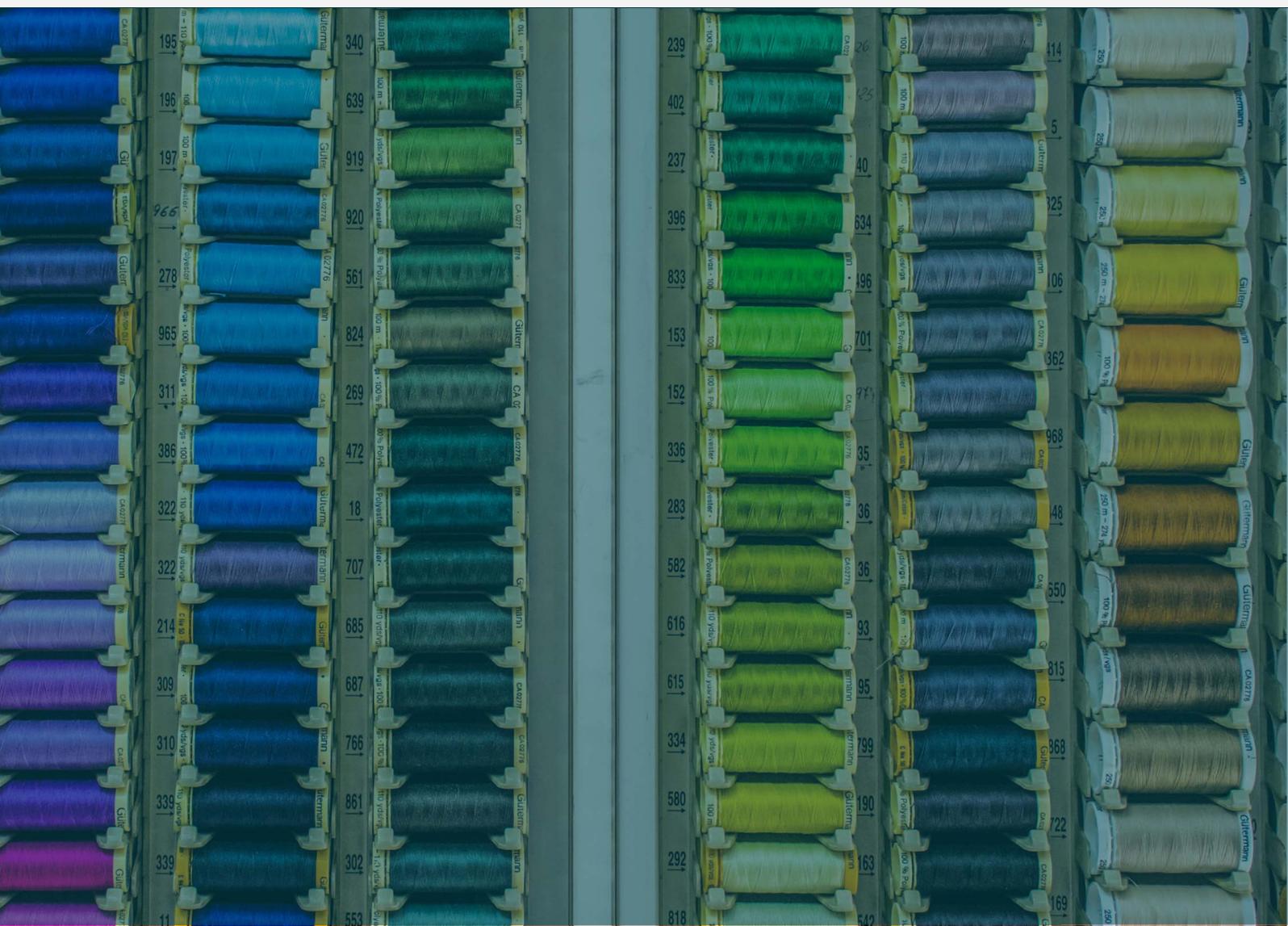


## SUCCESS STORY

# Kundenkommunikation in der Corona-Krise: OTTO International meistert intensiven Informationsaustausch zwischen Lieferanten und Kunden mit Write! Edit

ottointernational





>> „Write! Edit ermöglicht es uns, einerseits mit den Kunden ein einheitliches, abgestimmtes Format zu teilen und andererseits in Qlik Sense zentral einen regelmäßig aktualisierten Datenstand zu halten.“

Birgit Olbrich, Project Managerin, Otto International GmbH

#### Lösung im Überblick

##### Kunde

Otto International GmbH

##### Branche

Beschaffung und Dienstleistung

##### Datenquellen

operative Systeme für

- Produktentwicklung
- Erfassung und Nachverfolgung von Bestellungen, für Qualitätsprüfungen, Lieferungen
- Dokumentenerstellung

##### Region

- Deutschlandsitz Hamburg
- 23 Niederlassungen weltweit
- Zentrale in Hongkong

##### Abteilungen

- Key Account Management
- Merchandising

#### Der Kunde

Als weltweiter Beschaffungs- und Dienstleistungspartner versorgt Otto International Kunden innerhalb und außerhalb der Otto Group mit Produkten aus den Bereichen Bekleidung, Accessoires, Lingerie und Schuhe sowie Home Living. Abgerundet wird das Leistungspaket durch innovative Dienstleistungen rund um das Sourcing: Qualitäts- und Auditierungsservices sowie Supply Chain Management Services. Das Unternehmen betreibt weltweit 23 Niederlassungen in den wichtigsten Beschaffungsmärkten und beschäftigt rund 1 400 MitarbeiterInnen.

#### Herausforderungen

Flexible Ergänzung und Kommentierung von operativen Daten für die aufgrund der Corona-Lage notwendig gewordene intensive Abstimmung zwischen Key Account Management und Kunden

#### Ausgangssituation

Die Corona-Pandemie stellte die Key Account Manager sowie die Merchandiser in den Büros der Beschaffungsmärkte von Otto International vor einige Herausforderungen: Die durch Produktionsstopps und -einschränkungen sowie Im- bzw. Exportbeschränkungen verursachten Lieferengpässe führten dazu, dass die Kunden (Handelsgesellschaften in Europa) nicht mehr wie gewohnt beliefert werden konnten. Dadurch bedingt wuchs der Abstimmungsbedarf zwischen den Lieferanten in den Beschaffungsmärkten und den Handelsgesellschaften. Otto International wollte in seiner Rolle als vermittelnde Agentur eine enge und intensive Kommunikation über den Bestell-, Produktions- und Lieferstatus von Aufträgen ermöglichen. Gleichzeitig sollte gewährleistet werden, sämtliche Informationen zentral zu erfassen und bereitzustellen.

## ROI & Time-to-Value

Zwei Wochen für die Implementierung von Write! Edit, die Durchführung einer Schulung und die Produktivsetzung einer ersten Applikation

### Vorteile

- Ablösung unterschiedlicher Excel-Listen
- Verfügbarkeit eines einheitlichen Formats zum Austausch von Informationen
- Ergänzung und Kommentierung operativer Daten direkt in Qlik Sense
- Transparente und Bereichsübergreifende Kommunikation

Gesucht wurde ein Software-Werkzeug, das es ermöglicht, Informationen wie Kennzahlen zur Lieferperformance, Verschifffungsmengen und -werte sowie Übersichten über den Bestell-, Produktions- und Lieferstatus von Bestellungen flexibel zu ergänzen und zu kommentieren.

Für die Generierung solcher Informationen aus Daten von Systemen zur Produktentwicklung, zur Erfassung und Nachverfolgung von Bestellungen, Qualitätsprüfungen, Lieferungen und zur Dokumentenerstellung nutzt Otto International bereits die Business-Intelligence-Lösung Qlik Sense.

### Lösung

Implementierung der Qlik Sense Extension Write! Edit vom INFORM DataLab

### Lösung

Entschieden hat sich der Beschaffungsspezialist für die Qlik-Erweiterung Write! Edit, eine Entwicklung des Qlik Elite Solution Providers INFORM DataLab.

Mit Write! Edit wird Qlik Sense um die Möglichkeit erweitert, Daten direkt in der Oberfläche anzulegen oder zu editieren. So können Daten direkt „on-the-fly“ in den Applikationen kommentiert, geändert oder ergänzt werden.

„Innerhalb von nur zwei Wochen nach der ersten Anfrage beim INFORM DataLab war Write! bei uns installiert und wir hatten eine Schulung absolviert, sodass wir mit der Entwicklung einer ersten App beginnen konnten. Die Unterstützung durch das DataLab war dabei sehr zielgerichtet, kompetent und kundenorientiert“, sagt Birgit Olbrich, Project Managerin bei Otto International.

### Einsatzbereiche und Nutzen

Durch den Einsatz von Write! konnte Otto International den Informationsaustausch zwischen internen MitarbeiterInnen und Kunden optimieren: In Qlik Sense erstellte Auswertungen von Auftrags- und Lieferdaten aus den operativen Systemen werden mit Kunden geteilt und unkompliziert von Kunden sowie internen Mitarbeitern kommentiert und ergänzt. Hierzu werden die in Qlik erstellten Auswertungen den Kunden im Excel-Format zur Verfügung gestellt. Ergänzungen und Kommentare werden ebenfalls in Excel eingesammelt und anschließend zentral in der Write! Editor-Tabelle erfasst.

Überzeugt hat nicht nur der Nutzen der Qlik-Erweiterung, sondern auch die Bedienbarkeit, findet Birgit Olbrich: „Ist die Datenstruktur einmal angelegt, funktioniert das Zurückschreiben der erfassten Daten in die Datenbank und Wiederaufrufen für den Bericht stabil und zuverlässig.“

### Zukunft

Geplant ist, Write! auch für einen Kennzahlenbericht einzusetzen, der monatlich an die Kunden von Otto International verschickt wird: Aktuell wird dieser Bericht von den verantwortlichen Merchandisern per Mail kommentiert, in Zukunft wird dies eine mit Write! Edit umgesetzte Kommentarfunktion in Qlik ermöglichen.

Erfahren Sie mehr unter [www.write.bi](http://www.write.bi)  
oder kontaktieren Sie uns per E-Mail: [info@write.bi](mailto:info@write.bi)