

## KGM Kugelfabrik optimiert Qualitätsmanagement und Vertriebsanalysen mit QlikView

„Dank QlikView haben wir schnellen Zugriff auf alle für uns relevanten Kennzahlen und können Daten flexibel analysieren – von der Vogelperspektive bis auf Detailebene.“

Michael Weisshaupt, Leiter IT, KGM Kugelfabrik GmbH & Co. KG

Ob Motoren, Tachometer, Windräder oder Schubladenauszüge, ob Fahrradketten, Nagellackfläschchen, Zerstäuber oder Deo-Roller – ohne Kugeln wären sie wertlos. Einer der bekanntesten Hersteller solcher Präzisionskugeln ist die in Fulda ansässige KGM Kugelfabrik. Bereits seit 1913 stellt das traditionsreiche Unternehmen Kugeln aus den verschiedensten Werkstoffen her.



Über 2.500 nationale und internationale Unternehmen aus unterschiedlichsten Branchen wie beispielsweise der Automobil-Zulieferindustrie, der Möbelindustrie, der Medizintechnik, Lebensmitteltechnik, dem allgemeinen Maschinenbau sowie der Pharma- und Kosmetikindustrie zählen zum Kundenkreis. Dass das Geschäft mit den Kugeln rund läuft, zeigt der jährliche Umsatz: Die 200 Mitarbeiter des Unternehmens erwirtschaften ca. 20 Millionen Euro.

### Qualität und Präzision – auch in der Datenanalyse

Zwei wesentliche Bestandteile des Erfolgs von KGM sind Qualität und Präzision. Und genau diese Anforderungen hatte das Unternehmen auch an ein Business Intelligence System, mit dem der Anbieter die Analyse der Unternehmensdaten und das Reporting optimieren wollte.

Bislang wurde für das Standard-Reporting das ERP-System Microsoft Dynamics AX eingesetzt. Die Aufbereitung der Auswertungen erfolgte über Excel.

Die Möglichkeiten dieses Systems waren jedoch zu statisch, Auswertungen konnten nur über zwei Perioden erfolgen. Kritisch in Sachen Zeitbedarf war außerdem, dass die erforderlichen Basis-Daten aus unterschiedlichen Vorkontrollsystemen (Excel, Access, SQL-Datenbank) stammen. Entsprechend wichtig war KGM bei der Suche nach einem professionellen Analyse-Tool, das dieses unabhängig vom ERP-System und sonstigen Datenquellen ist.

Außerdem sollte der zeitliche Aufwand für solche Analysen deutlich reduziert werden, sodass den Mitarbeitern mehr Zeit für ihre eigentlichen Kernaufgaben bleibt.

Weiterhin erwartet die Automobilindustrie, wichtigstes Kundensegment für die KGM, von ihren Zulieferern die Einhaltung automobilspezifischer Standards. Dazu gehören auch besondere Anforderungen an das Qualitätsmanagement hinsichtlich der Kennzahlen, die das Business Intelligence Tool unkompliziert bereitstellen sollte.

### Kundenzufriedenheits- und Vertriebsanalysen

Künftig sollten insbesondere Mitarbeiter in Vertrieb und Qualitätswesen, aber auch aus Marketing, Controlling, Finanzwesen, Produktion sowie der Geschäftsführung in der Lage sein, Daten aus verschiedenen Quellen miteinander zu verbinden und schnell sowie tagesaktuell nach verschiedensten Fragestellungen auszuwerten.

### Schwerpunkt Analysen im Vertrieb und Qualitätswesen

So müssen beispielsweise die Vertriebsmitarbeiter die Umsatzentwicklung einzelner Kunden oder Regionen über mehrere Perioden nachverfolgen und vergleichen können.

## Lösung im Überblick

### Unternehmen

Die KGM Kugelfabrik GmbH & Co. KG produziert und vertreibt Präzisionskugeln aus verschiedensten Werkstoffen für nationale und internationale Unternehmen nahezu aller Branchen.

### Branche

Fertigung

### Abteilungen

- Vertrieb
- Qualitätswesen
- Controlling
- Finanzwesen
- Produktion
- Marketing
- Geschäftsführung

### Standorte

Deutschland

### Herausforderungen

- Verschiedene Datenquellen
- Hoher zeitlicher Analyse-Aufwand für Mitarbeiter
- Nur Auswertungen über zuvor definierte Perioden

### Lösung

- Kundenzufriedenheitsanalysen
- Umsatzkennzahlen
- Vertriebsanalysen

### Vorteile

- Unabhängigkeit von ERP-System und weiteren Datenquellen
- Zeitersparnis von 65% bei Vertriebsanalysen
- Optimiertes Qualitätsmanagement durch verbesserte Kundenzufriedenheitsanalysen
- Dynamische Auswertungen

### Datenquellen

- Applikationen: Microsoft Dynamics AX, Excel, Access
- Datenbanken: SQL

### QlikTech Partner



CBS Consulting Business Solutions GmbH



Des Weiteren benötigen sie Informationen, welche Produkte oder Produktgruppen besonders stark nachgefragt werden, ob ein Anstieg der Nachfrage aus bestimmten Branchen zu beobachten ist oder welche neuen Kundenanforderungen es gibt und welche Erkenntnisse sich daraus für die Produktprogrammplanung ergeben.

Im Qualitätswesen werden Antworten auf folgende Fragen benötigt: Wie hoch ist die Liefertreue? Wie zufrieden sind die Kunden? Liefern wir pünktlich? Gibt es Fehlerraten? In welche aktuelle Lieferanten-Kategorie (ABC) ordnet uns der Kunde ein? Wie haben wir uns langfristig entwickelt?

Zudem muss die Geschäftsführung jederzeit Zugriff auf wichtige Kennzahlen wie Gesamt- und Monatsumsatz, Umsatz nach Vertreterbezirken, Umsatzerwartung und Auftragsbestände haben.

#### Analyse ohne Cubes

Auf QlikView aufmerksam wurde die KGM durch Medienberichte. Im Rahmen einer Evaluierung des Marktangebotes auf einer Fachmesse wurde dann schnell klar, dass QlikView die richtige Wahl in Sachen BI ist.

Dafür sprach laut IT-Leiter Michael Weisshaupt vor allem die speicherbasierte Architektur. „Wir können das gesamte Datenvolumen – allein bei der Hauptdatenbank des ERP-Systems reden wir von 35 GB – ohne eine Voraggregation bis auf Transaktions-ebene analysieren“, so Weisshaupt.

Der Aufbau von Cubes, Modellen oder Queries ist überflüssig. Fehlt zur Entscheidungsfindung noch ein statistischer Wert, kann dieser einfach per Mausklick hinzugefügt werden – ohne, dass der gesamte Analysepfad neu durchlaufen werden muss. „Mit QlikView können wir unsere Auswertungen deutlich schneller und flexibler fahren. Allein im Vertrieb benötigen wir nur noch 35 Prozent des Zeitauf-

wands, der vorher für die gewünschten Analysen notwendig war.“

Ein weiterer Pluspunkt sind die Grafikfunktionen. Mussten früher Daten zunächst in Excel aufbereitet und von dort in eine Grafik umgesetzt werden, erfolgt dies jetzt mit QlikView automatisch.

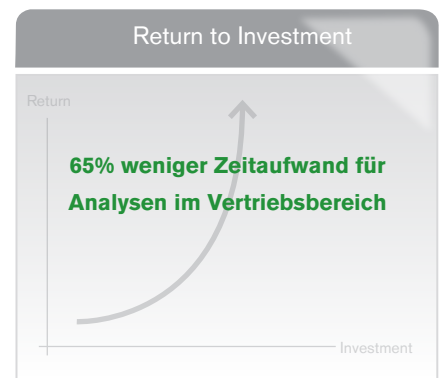
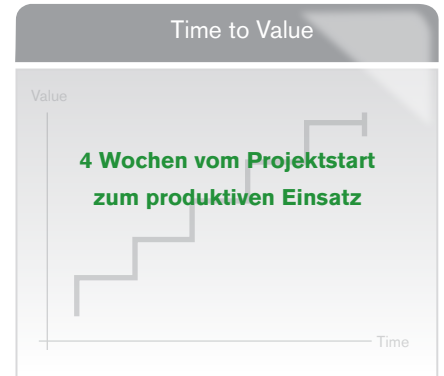
#### Dashboard zur Kundenzufriedenheitsanalyse

Zu den wichtigsten Anwendungen gehört für die KGM heute das QlikView-Dashboard zur Kundenzufriedenheitsanalyse im Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001, ISO TS 16949 und DIN EN ISO 14001, in das auch die Ergebnisse der regelmäßig durchgeführten Kundenbefragung einfließen. Die Kriterien Liefertreue, Sonderfahrten, Reklamationsbearbeitung, Kundenbenachrichtigungen und Lieferantenbewertungen lassen sich übersichtlich und schnell abrufen.

Durch die verbesserten Analysemöglichkeiten konnte der Kugelfabrikant auch sein jährliches Audit-Ergebnis verbessern: In der Vergangenheit wurde bemängelt, dass nur die Zufriedenheit für einen Großteil der Kunden erhoben wurde, was als nicht ausreichend repräsentativ für eine Gesamtbewertung galt. Der Aufwand für eine Gesamterhebung war für die KGM jedoch schlichtweg zu hoch. Durch den Einsatz von QlikView können jetzt über ein Dashboard mit unterschiedlichen Registern Analyseergebnisse über den gesamten Kundenstamm abgerufen werden – was explizit positiv im jüngsten Audit-Bericht hervorgehoben wurde.

#### Hohe interne Akzeptanz

Ein großer Pluspunkt war auch die Möglichkeit der dynamischen Auswertung. „Wir können heute zum Beispiel Daten eines vergangenen Monats aus der Vogelperspektive betrachten und dann fallweise bis ins Detail eines Auftrags gehen“, erläutert der IT-Leiter.



Begeistert war Weisshaupt außerdem von der kurzen Projektdauer. Bereits vier Wochen nach dem Kick-off hatte der QlikTech-Partner CBS Consulting Business Solutions GmbH QlikView mit dem ersten Dashboard implementiert.

Bei den mittlerweile rund 20 Mitarbeitern, die QlikView aktiv nutzen, stieß das BI-Tool durchweg auf positive Resonanz. Wesentlich schnellere Auswertungen aufgrund der geringen Ladezeiten und die Möglichkeit, jederzeit Vergleiche mit beliebig vielen Vorperioden abrufen zu können, gehören zu den am häufigsten genannten Vorteilen.

Für die Zukunft plant KGM, QlikView auch für Analysen im Bereich der Auftragssteuerung sowie im Einkauf einzusetzen.

„Die Entlastung der Fachkräfte für Auswertungen sowie Aktualität der Informationen über den gesamten Datenbestand waren wichtige Entscheidungskriterien.“

Michael Weisshaupt, Leiter IT, KGM Kugelfabrik GmbH & Co. KG