

# INHAUS schafft mit QlikView verbesserte Transparenz im Unternehmen

„Die Möglichkeit alle gängigen Datenformate und Datenbanken gemeinsam mit einer einzigen BI-Software in einer solchen Geschwindigkeit zu analysieren ist fantastisch und macht im täglichen Gebrauch enormen Spaß!“

– Oliver Pritz, IT, INHAUS Handels GmbH

## Der Kunde

Was 2001 mit dem Zusammenschluss von drei ehemaligen Mitbewerbern begonnen hat, ist heute ein selbstbewusstes dynamisches Unternehmen mit 205 Mitarbeitern. Als Spezialist und Komplettanbieter für Bad und Heizung, hat Inhaus seine führende Marktposition in Vorarlberg und in der Schweiz kontinuierlich ausgebaut.

Die Vereinigung dreier Sanitärunternehmen (Ulmer, Pircher und SFS in der Schweiz) am 1. Juni 2001 war ein ungewöhnlicher Schritt, der von Anfang an zum Ziel hatte, die regionalen Arbeitsplätze zu sichern und die Wertschöpfung zu steigern.

Dieser Anspruch wurde laut Robert Küng, der von der ersten Stunde an die Verantwortung als Geschäftsführer innehatte, voll erfüllt: „Einzigartig an diesem Zusammenschluss war, dass nicht Effizienzsteigerung oder Kostensparungen im Vordergrund standen, sondern eine Leistungsausweitung, ein größeres Investitionspotential zur Sicherung unserer Arbeitsplatzqualität und der verbesserte Service für unsere Installateur-Partner und die Endkunden.“

## Bäderpark und Energiepark - neue Maßstäbe für Kunden

Von Anfang an hat Inhaus zwei Kundengruppen gleichermaßen intensiv betreut: Die Installateure als professionelle Partner und direkte Kunden aber auch die Privatkunden. „Wir haben schon vor zehn Jahren erkannt, dass

der Bauherr motiviert und informiert werden muss und gleich auf ein endkundenorientiertes Marketing gesetzt.“

Der Bäderpark in Hohenems gibt auf 2.000 Quadratmeter einen Einblick in die neuesten Trends von Baden, Duschen und Wellness für zu Hause. Im 2009 eröffneten Energiepark werden den Kunden Wissenswertes zum Thema Heiztechnologie und Heizsysteme angeboten und ebenso umfangreich informiert. Neben den Bäder- und Energieparks kann Inhaus auch in den vielzähligen INSHOPS ganzheitliche Lösungen und Service vor Ort anbieten.

## Heimmarkt Vorarlberg und Expansion in die Schweiz

Die regionale Markterweiterung in Richtung Schweiz erfolgte 2008 und 2009 durch die Eröffnung der Bäderparks in Zürich und Schindellegi und die INSHOPS in Heerbrugg und St. Gallen.

Im vorigen Jahr übernahm Inhaus die Firma Dusch-Design und ging eine wichtige strategische Partnerschaft mit dem oberösterreichischen Unternehmen Holter ein. „Wie in den vergangenen Jahren, werden wir auch 2011 unseren Wachstumskurs fortsetzen und die Expansion in die Schweiz und in andere Regionen erweitern“, betont Inhaus Geschäftsführer Robert Küng.

Heute zählt Inhaus als neue Drehscheibe für Know-how vom Spezialisten für den Spezialisten und macht ihrem Slogan „Die kennen sich aus“ alle Ehre.

## Lösung im Überblick

**Kunde:** INHAUS Handels GmbH

**Branche:** Bad-Heizung-Sanitär

**Abteilungen:** Geschäftsführung, Verkauf / Außendienst, Marketing, Finanzen, Human Resources, IT, Qualitätsmanagement

**Region:** Österreich & Schweiz

**Herausforderungen:** Verbesserung der Vertriebsdaten-Analyse und Optimierung der Budgetplanung, Zusammenfassung aller gängigen Dateiformate und Datenbanken, Rasche Implementierung und kurze Einschulungszeiten

**Lösung:** Die Geschäftsführung von INHAUS konnte QlikView nach nur 2 Wochen Implementierungszeit nutzen um Vertriebsdaten auf mehreren Ebenen zu analysieren - für den Außendienst auch inkl. Budgetdaten. Finanz-Mitarbeiter haben die Möglichkeit, zwei ERP Mandanten mit unterschiedlichen Währungen zu konsolidieren und Budgethochrechnungen durchzuführen.

### Vorteile:

- Erhöhung der Verkaufszahlen durch verbesserten Einsatz des Außendienstes
- Steigerung der Kundenzufriedenheit durch neue Analysemöglichkeiten
- Fundiertere unternehmerische Entscheidungen
- Optimierte Reaktionsfähigkeit

**Applikationen:** Microsoft Dynamics NAV, GenesisWorld CRM, XML, Textfiles, Excel

**Datenbanken:** Microsoft SQL-Server

**Qlik-Partner:** Standard IT Solutions GmbH

## Return on investment

# 1 Jahr

Durch gezieltere Kundenansprache und den verbesserten Einsatz der Außendienst-Mitarbeiter hat sich QlikView bereits unterjährig amortisiert.

## Time to value

# 1 Woche

Innerhalb einer Woche wurden die zentralen Lösungskomponenten installiert und die Anwender eingewiesen.



## Die Mitarbeiter tragen den Erfolg

„Der hohen Veränderungsbereitschaft unserer Mitarbeiter ist es zu verdanken, dass in den letzten zehn Jahren weitere größere und kleinere Projekte realisiert wurden“, hebt Geschäftsführer Küng hervor und bedankt sich damit bei seinen 205 Mitarbeitern.

Durch Aus- und Weiterbildungsprogramme versucht Inhaus jedem Mitarbeiter die Chance zu geben, das Beste aus seinem Potential zu machen.

## In Zukunft noch näher zum Kunden

Auch im nächsten Jahrzehnt setzt Inhaus seinen qualitativen Wachstumskurs fort. „Wir investieren laufend in verschiedene kleinere Projekte und in die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter, um unseren Stand in Service und Kompetenz halten und erweitern zu können. Unser Ziel ist es, noch näher beim Kunden und seinen Bedürfnissen zu sein, um ihm komplette Lösungen statt einzelner Produkte anbieten zu können.“

So wurde im April ein neues Logistikkonzept umgesetzt, um die perfekte Organisation des Logistikzentrums am Standort Hohenems abzusichern. Intern investiert Inhaus viel in die Weiterbildung der Mitarbeiter und Partnerinstallateure, etwa mit der Lehrlingsakademie für junge Installateure, mit Trainings und Schulungsreisen.

Vor allem will Inhaus das weiterführen, was es im letzten Jahrzehnt so erfolgreich gemacht hat – mit den Menschen im Gespräch bleiben, zu begeistern und Wertschätzung zu zeigen – gegenüber Mitarbeitern, Partnern und Kunden, betont Geschäftsführer Robert Küng.

## Warum QlikView?

Expansion und Wachstum stehen neben Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit bei

**Mit QlikView ist es uns möglich schnell und effizient auf die Wünsche der Führungskräfte einzugehen und diese teilweise eigenständig umzusetzen“**

**– Oliver Pritz, IT, INHAUS Handels GmbH**

Inhaus im Zentrum. Ein hoher Grad an Qualität und Service soll auch im nächsten Jahrzehnt aufrechterhalten werden.

Um Entscheidungen in Zukunft auf eine noch bessere Basis stellen zu können, machte sich Inhaus auf die Suche nach einem „Analysewerkzeug“, um alle relevanten Daten des Unternehmens an einer zentralen Stelle zu sammeln und auszuwerten.

Die nötigen Auswertungsvorgänge sollten „real-time“ sein, aber dennoch in einer annehmbaren Zeit durchgeführt werden können - und natürlich gleichzeitig Mitarbeiterressourcen schonen.

Eine weitere Anforderung an die neue BI-Software – nämlich die Zusammenführung der Daten aus unterschiedlichen Systemen – zeigte rasch in Richtung QlikView. Daten aus dem ERP-System, der CRM-Lösung, XML-Daten sowie zahlreiche Textfiles und Excel-Sheets mussten zusammengeführt werden.

Nach nur 2 Wochen Implementierungszeit konnten Vertriebsdaten auf mehreren Ebenen analysiert werden. Bei Auswertungen für den Außendienst fließen Budgetdaten mit ein.

Finanzmitarbeiter konsolidieren mit QlikView zwei Mandanten im ERP-System mit unterschiedlichen Währungen. Budgethochrechnungen mittels QlikView erlauben den Führungskräften von Inhaus Szenarien darzustellen, die Entscheidungsfindungen positiv beeinflussen.

CRM Kundenbesuche werden (inkl. Geo-Mapping mit Google Maps) analysiert und optimiert. Die Mitarbeiter der IT-Abteilung kontrollieren Prozesse, Datenqualität und Serverdaten mit QlikView.