



veritas 

Erhöhte Kundenzufriedenheit und verbesserte interne Kommunikation mit Planon Universe

1892 eröffnete Veritas sein erstes Kurzwarengeschäft in Belgien. Veritas entwickelt sich in der Folgezeit zu einer Kette mit 124 Filialen in Belgien und Luxemburg. Zudem gibt es Pläne für eine Expansion nach Deutschland und Frankreich. Veritas hat mit seinem einzigartigen Ladenkonzept schon mehrere Male den Preis für die beste Filialkette Belgiens in den Kategorien „Juwelier und Bijouterie“ sowie „Modeaccessoires und Handtaschen“ gewonnen.

DIE SITUATION

Bei Veritas arbeiteten alle unterstützenden Dienste unabhängig voneinander mit verschiedenen Systemen wie Excel und Outlook. 2013 beschloss die Geschäftsleitung von Veritas die Implementierung einer Helpdesk Plattform, über die alle Mitarbeiter in den Filialen und in der Zentrale schnell und effizient mit den unterstützenden Services kommunizieren konnten. Es sollte eine Datenbank für die Zentralisierung von Daten über alle Filialen und zur Prozessunterstützung der Tätigkeiten der unterstützenden Dienste geschaffen werden.

Der erste Schritt bestand in der Erstellung eines Lastenhefts, in dem alle Wünsche der verschiedenen unterstützenden Abteilungen beschrieben wurden. Ein Computer Aided Facility Management System (CAFM) erwies sich als die beste Lösung im Hinblick auf die Bedürfnisse aller unterstützenden Services: FM, RE, IT, HR, Einkauf, Finance, Marketing und Kommunikation. Das CAFM musste nicht nur den Anforderungen aller dieser Abteilungen entsprechen, sondern - wichtiger noch - auch so benutzerfreundlich sein, dass jeder Mitarbeiter einfach damit arbeiten konnte.

Wichtigster Punkt im Lastenheft war die Unterstützung eines „One-Stop-Shopping“ Konzepts.

Die Helpdesk-Funktionalität des CAFM sollte die Erstellung bzw. automatische Generierung von Meldungen über ein Webportal unterstützen. Dabei mussten die Meldungen - abhängig von Art und Typ - an die richtige Person / Abteilung weitergeleitet werden, einschließlich der entsprechenden Priorität. Außerdem mussten Meldungen für eine oder mehrere unterstützende Services sichtbar sein.

Nicht nur die benutzerfreundliche Startseite und die Helpdesk-Lösung, sondern auch die weitgehende Integralität der Planon Lösung spielten bei der Entscheidung eine ausschlaggebende Rolle. „Ein weiterer Vorteil der Arbeit mit Planon besteht darin, dass Veritas selbst zahlreiche Änderungen in der Konfiguration vornehmen kann, ohne dafür einen Consultant hinzuziehen zu müssen“, erklärt Bart Vandenabeele, Facility Manager bei Veritas.

„Je mehr wir darüber nachdachten, desto klarer wurde uns, dass wir unsere Planon Self-Service-Formulare so einfach wie möglich halten konnten“, fährt er fort. „Es ist wichtig, nicht von der Zentrale aus zu denken, sondern ausgehend von den Bedürfnissen des internen Kunden, bis hin zur Wortwahl in den Filialen. Auf diese Weise entsteht internes Buy-in.“



DIE LÖSUNG

Bei Veritas wurde die umfassende Integrated Services Management Lösung von Planon implementiert. Der hierbei wichtigste Aspekt ist die Helpdesk-Funktionalität. Etwa 95 % der Meldungen werden über Planon Self-Service direkt an die FM-, IT- oder HR-Abteilung geschickt. Außerdem können Filialmitarbeiter selbst Meldungen abzeichnen und eventuelle Anmerkungen zur Erledigung erfassen. Seit 2015 kommt bei Veritas auch die standardmäßige Wissensdatenbank-Funktionalität der Planon Software zum Einsatz. Diese wurde bei Veritas speziell für dessen Einzelhandelsprozess eingerichtet. „Die flexible Software von Planon versetzt uns in die Lage, sehr benutzerfreundliche FAQ zu erstellen“, sagt Bart Vandenabeele. Diese Lösung unterstützt das Kerngeschäft von Veritas direkt. Fragen zu Einzelhandelsprozessen können problemlos in die Planon-Wissensdatenbank eingegeben und beantwortet werden.

Veritas hat sich für ein Pilotprojekt mit fünf Filialen und zwei Bezirksmanagern entschieden. Dieses Projekt ergab wertvolle Testergebnisse und sorgte darüber hinaus für sehr schnelle Akzeptanz in den Filialen. Die fünf Filialen waren geografisch so verteilt, dass sie dann während des vollen Rollouts die anderen Filialen unterstützen konnten.

Auch den Rollout hat Veritas bis ins Detail ausgeführt. „Man muss die Mitarbeiter auf spielerische Weise mit dem System arbeiten lassen“, fügt Bart Vandenabeele hinzu. „Bei uns konnte eine Filiale bei einem Quiz mit Fragen zur Anwendung der Planon Software ein komplettes Frühstück gewinnen.“

DER NUTZEN

„Dank Planon hat die interne Kundenzufriedenheit enorm zugenommen“, so Bart Vandenabeele. „Nicht nur die Zufriedenheit der Filialmitarbeiter hat sich verbessert, auch die in der gesamten Organisation ist dank der besseren Kommunikation zwischen den unterstützenden Abteilungen und den Filialen gestiegen.“

Die Arbeit der unterstützenden Abteilungen hat sich dank des verbesserten Einblicks und höherer Transparenz in Kombination mit leicht verständlichen Berichten von der operativen hin zur taktisch-strategischen Ebene verlagert. Der Fokus liegt weiterhin auf Erweiterungen und Optimierung. Aufgrund der Tatsache, dass Fragen strukturiert eingehen, anstatt per E Mail, telefonisch oder bei Begegnungen auf dem Korridor, ist Veritas jetzt in der Lage, bei gleicher Anzahl FTE bessere und genauere Arbeit zu liefern. Die Durchführung der Instandsetzung wurde dabei stark verbessert. Durch eine automatische, kontextabhängige Kundenbefragung über Planon Self-Service hat sich die Anzahl unnötiger Fahrten zu den Filialen verringert. „Alles ist jetzt offen, transparent und klar. Planon ist unsere zentrale Datenquelle. Wenn etwas nicht in der Planon-Datenbank erfasst ist, dann gibt es das für unsere Prozesse auch nicht“, so Bart Vandenabeele.

DIE NÄCHSTEN SCHRITTE

„Planon muss das Rückgrat aller unterstützenden Abteilungen werden“, so Bart Vandenabeele. Planon wird die Masterdaten liefern, aus denen andere Systeme ihre Informationen beziehen. So sollen in Zukunft auch alle Verträge in Planon erfasst werden. Es gibt darüber hinaus Pläne, unter anderem Finance und Beschaffung mit Planon arbeiten zu lassen.

Abschließend sagt Bart Vandenabeele: „Planon hat sein Versprechen mehr als gehalten. Dank der professionellen, angenehmen Zusammenarbeit ist die Implementierung innerhalb von Veritas ein großer Erfolg. Wir freuen uns darauf, wenn Planon auch bei den übrigen unterstützenden Abteilungen eingeführt wird.“

veritas 

113 Millionen Euro Umsatz im Jahr 2014

124 Geschäfte in Belgien und Luxemburg

800 Mitarbeiter

150 Facility-Meldungen pro Monat

„Alles ist jetzt offen, transparent und klar. Planon ist unsere zentrale Datenquelle. Wenn etwas nicht in der Planon-Datenbank erfasst ist, dann gibt es das für unsere Prozesse auch nicht.“

BART VANDENABEELE, FACILITY MANAGER, VERITAS