



**Mehrwert eines neuen
BI-Systems bei
CEWE COLOR AG & Co.
OHG**

Eugen Neigel, 27.10.2011

Wer ist CEWE COLOR?



Der führende europäische Foto-Dienstleister

➔ 1. für den stationären Handel
(Ladengeschäfte)

➔ 2. für Internet-Unternehmen

Der industrielle Fotofinisher für personalisierte Fotoprodukte

- ▶ CEWE FOTOBÜCHER
- ▶ Digitalfotos, CDs, etc.
- ▶ Foto-Geschenke
- ▶ Fotos von Filmen
- ▶ Internetdienstleistungen

Produkte



Fotos



CEWE FOTOBUCH



Druckprodukte und Fotogeschenke



... und vieles mehr

- ▶ **CEWE COLOR ist der Spezialist für die industrielle Fertigung personalisierter Fotoprodukte**

Dienstleister für den Handel



Handel

ordern in stationären
Geschäften



oder



im Internet-Webshop
des Handels



Bestelldaten

CEWE COLOR

Produktion im
Industriebetrieb



Versand
der Produkte

Konsumenten

erhalten Produkte
durch Abholung im Geschäft



oder



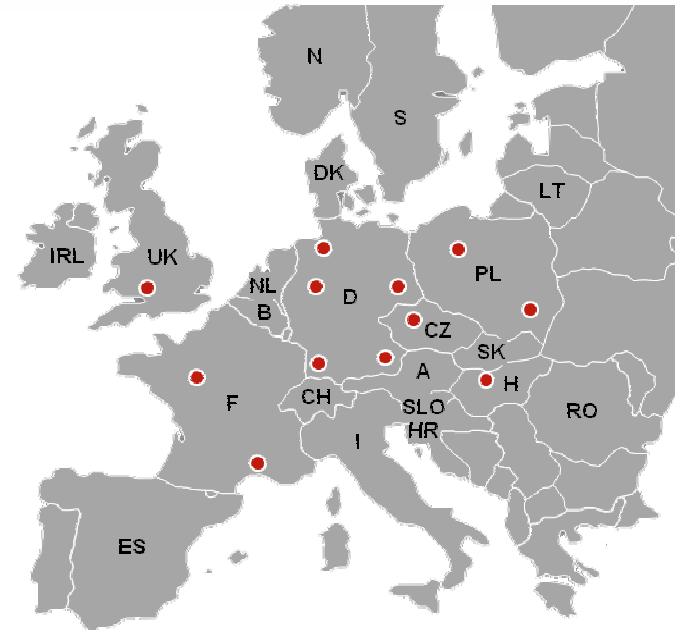
per Post nach Hause

- ▶ Fotoarbeiten sind Dienstleistungen für den Handel
(kein B2C)

Unternehmensstruktur 2011



- ▶ 12 Produktionsbetriebe
- ▶ 24 europäische Länder
- ▶ 2.700 Mitarbeiter
- ▶ 1.300 externe Fahrer bei Kurierdiensten
- ▶ 45.000 Handelskunden (POS)
- ▶ 191 Einzelhandelsgeschäfte in Mitteleuropa und Norwegen
- ▶ 447 Mio. Euro Umsatz (2010)



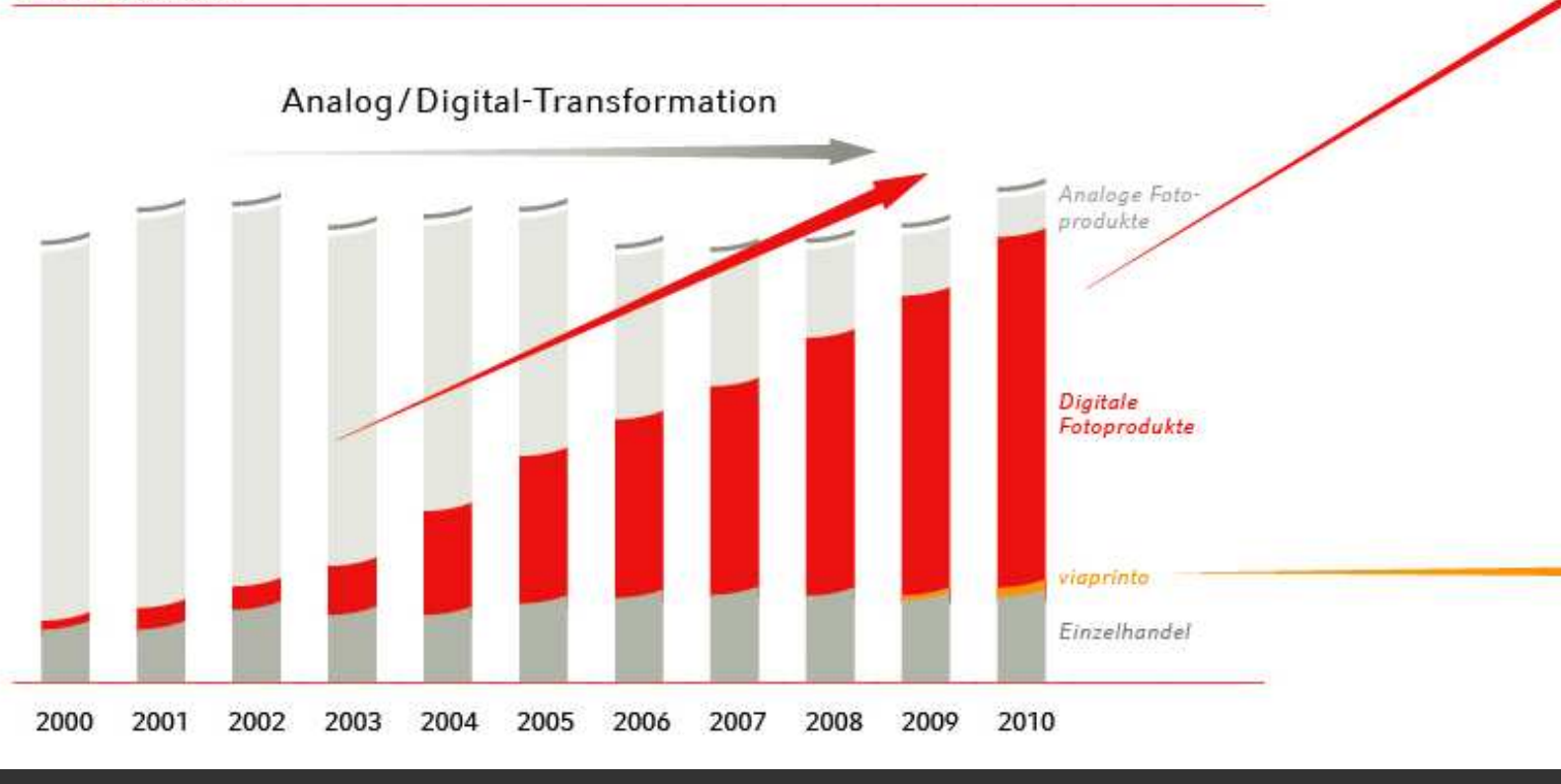
- Produktionsstandorte
- Vertriebsregionen

- ▶ **CEWE COLOR ist der führende Foto-Dienstleister in Europa**

Die Herausforderung

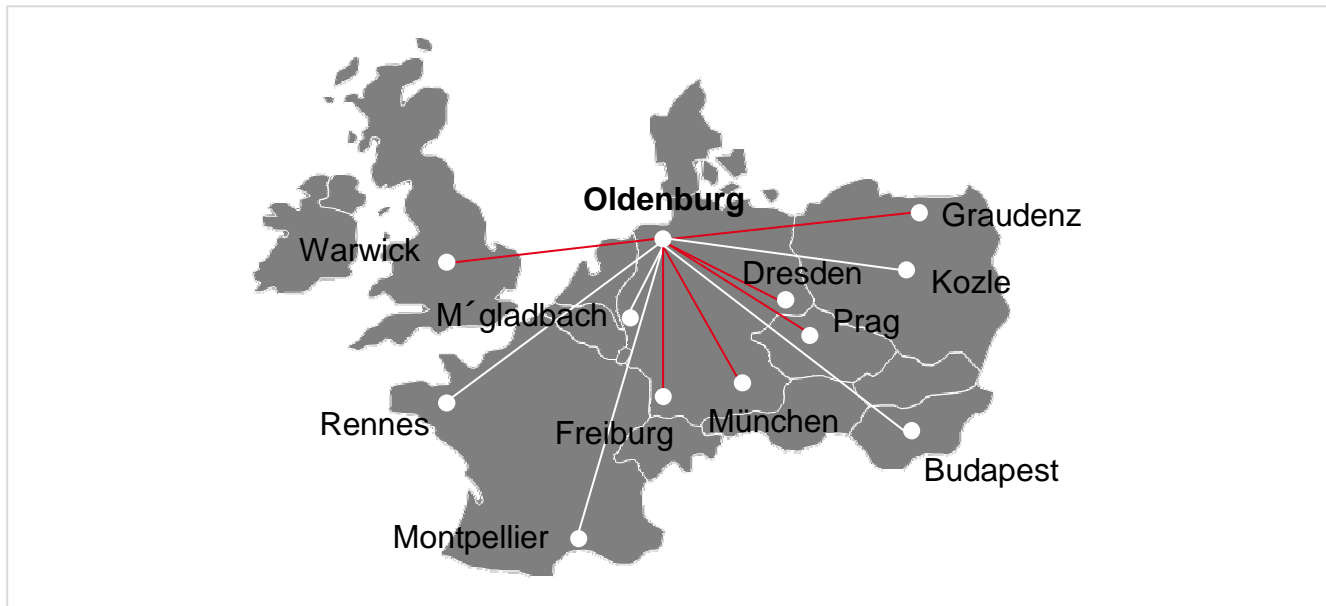


Umsatz (schematisch)



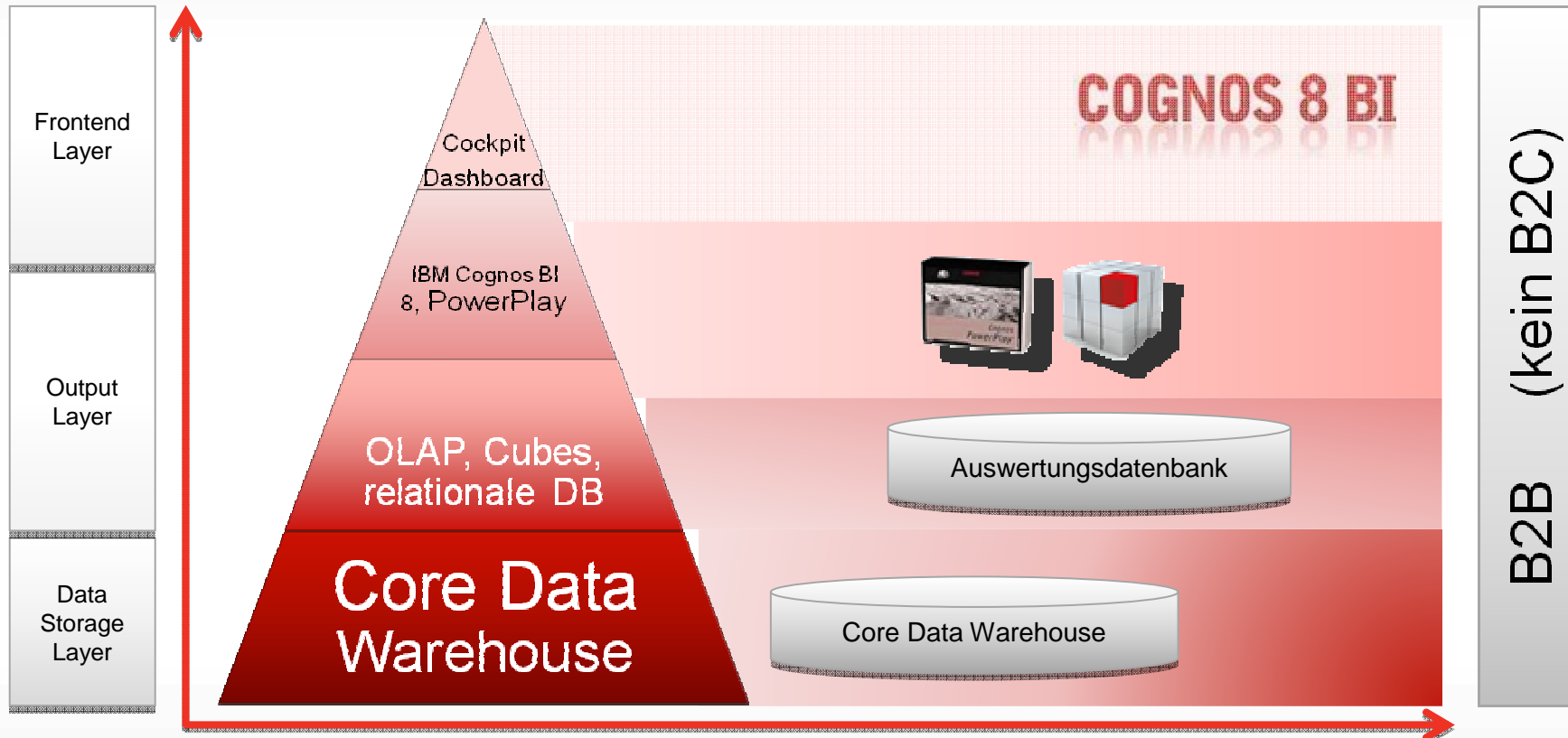
► Analog/Digital-Transformation mit Innovation bewältigt

Zentrale IT-Infrastruktur



- ▶ **Alle Betriebe arbeiten mit derselben EDV**
- ▶ **Alle Handelspartner erhalten europaweit einen identischen Service**

BI-Umgebung



B2B (kein B2C)

- ▶ **Stabilität von Geschäftsprozessen**
- ▶ **Anwendern fordern "frischere" Daten zur Entscheidungsunterstützung.**

CIO's & CFO's größte Sorge?



CFO
Conferences | Webcasts | Research | Be

Business Outlook Survey

You are here: [Home](#) : [Topics A-Z](#) : [Business Outlook Survey](#) : Article

Top Ten Concerns of CFOs

Finance executives' biggest worries? Cash, cash and cash.

Jason Karaian - CFO Europe Magazine
May 11, 2009

It's amazing how much information can be crammed onto the tiny chips in credit cards, ID badges and mobile phones these days. For the companies that make the chips, it's also amazing, and frustrating, that prices for these products decline year after year, often steeply. For this reason, explains Jacques Tierny, CFO of Gemalto, a €1.7 billion smart-card manufacturer in Amsterdam, "we cannot live with high inventories."

Many other CFOs now feel the same, and inventory is far from the only thing keeping them awake at night. "Everyone has to tighten the rules on receivables," Tierny notes, "due to the higher cost of money and rising risk of defaults." Last month Moody's reported rate for speculative-grade borrowers in Europe doubled in the first quarter of this year, t that's only the beginning. The agency's forecasting model predicts a year-end default rat according to Kenneth Energy, director of default research

(Quelle: http://www.cfo.com/article.cfm/13606188/c_3805465/?f=archives:)

TOP EXTERNAL CONCERNS	
RANK (previous quarter)	
EUROPE	
1 (1)	Consumer demand
2 (3)	Financial/banking system
3 (2)	Credit market/interest rates
4 (4)	Currency volatility
5 (7)	Housing market fallout
6 (NR)	Government policy
7 (6)	Foreign competition
8 (NR)	Stability of local and central government
9 (9)	Financial regulation
10 (10)	Trade policies and agreements

► Was wollen die Konsumenten? Ein Unternehmen muss die Bedürfnisse des Konsumenten kennen, so dass sie wissen welche Produkte benötigt werden.

Wie gut kennen wir unsere Konsumenten?



► Bereits 24. Mio. Konsumenten haben bei CEWE Color in Europa bestellt.



- ▶ In Zusammenarbeit mit der **novem Swiss AG** wird eine flexible und einfach skalierbare BI-Umgebung aufgebaut, mit der sich große Mengen an Kundendaten verarbeiten und aktuelle sowie künftige Berichts- und Analyseanforderungen für analytisches CRM abdecken lassen.

Suchmaschinenmarketing



Google [Erweiterte Suche](#) [Einstellungen](#)

Suche: Das Web Seiten auf Deutsch Seiten aus Deutschland

Web Ergebnisse 1 - 10 von ungefähr 2.250.000 für fotobuch. (0,23 Sekunden)

Mein CEWE FOTOBUCH
www.cewe-fotobuch.de Testsieger Stiftung Warentest bei Saturn. Ab 7,95 € bestellen.

Fotobuch vom Testsieger
www.myphotobook.de/fotobuch Jetzt mit 5€ Gutscheinen für das Fotobuch vom mehrfachen Testsieger!

Fotobuch
www.schlecker.de/Fotobuch Stiftung Warentest 02/08 Testsieger Nur das Beste für Ihre Fotos!

fotobuch.de - Startseite | mehrfacher Testsieger | Fotobuch ...
Klicken statt kleben mit **fotobuch.de** - **Fotobuch**, Fotokalender & Fotoleinwand selbst gestalten. **Fotobuch** Software kostenlos als Download für Win & Mac.
[Produkte](#) - [Designer 2.0](#) - [Software](#) - [Fotobuch Professional](#)
www.fotobuch.de/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [☎](#) [🔗](#) [🔗](#)

Fotobuch - CEWE FOTOBUCH, der Testsieger in Serie! Fotobücher, das ...
Ihre Digitalfotos als echtes Buch. **Fotobuch** fertig in nur 3 Minuten. Das **Fotobuch** vom Testsieger schon ab 7,95 Euro.
[Downloaden und Bestellen](#) - [Preisliste](#) - [Beispiele](#) - [Gutscheinaktion](#)
www.cewe-fotobuch.de/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [☎](#) [🔗](#) [🔗](#)

Fotobuch, Fotoservice, Fotogeschenke, Fotobuch bestellen bei Pixum
Fotobuch und Fotoservice von Pixum. Kostenlose **Fotobuch**-Software heruntergeladen und **Fotobuch** ab 7,95€ bestellen. Für Neukunden 25 Fotos gratis.
www.pixum.de/ - [Im Cache](#) - [Ähnlich](#) - [☎](#) [🔗](#) [🔗](#)

Shopping-Ergebnisse für fotobuch

	CEWE Fotoheft, Fotobuch 42 Seiten €11,95 neu - DM Fotoservice
	Fotobuch €7,95 neu - Personella Fotogeschenke

Anzeigen

Fotobuch
Hochwertiges **Fotobuch**. Jetzt bei dm kaufen & PAYB.-Punkte sammeln.
www.dm-digifoto.de/fotobuch

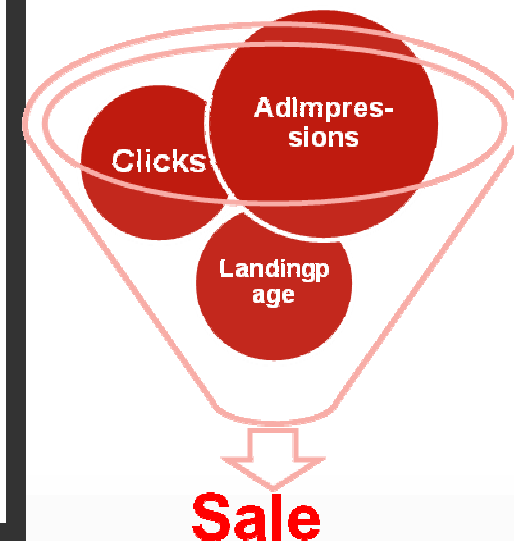
Fotobuch vom Testsieger
Jetzt gratis Software herunterladen - in 3 Minuten erstellt, 5 € sparen
www.pixum.de/fotobuch

Fotobücher bei Müller
Mehrfacher Testsieger - ab 7,95 € in 3 Min. erstellt + Porto sparen
www.mueller.de/Fotobuch

Fotobücher bei BUDNI
Fotobücher zu jedem Anlass und in versch. Größen selbst gestalten.
www.budni.de/Fotobuch
Niedersachsen

Fotobuch Testsieger
Fotobuch Testsieger bei Stiftung Warentest! Ab 7,95 € bei Saturn
www.saturn.de

Fotobuch - Testsieger
Top Qualität - hochwertig gedruckt. Testsieger MACup 03/08 "Sehr gut".
www.fotokasten.de



- ▶ **CEWE FOTOBUCH ist unter dem Suchbegriff „Fotobuch“ die Nummer 1**
- ▶ **Kampagnen-Tracking mit CREF „Campaign Referrer“**

Stammdaten der Konsumenten



Assistent für die Onlinebestellung

Bestellassistent

1 Ihre Angaben
Neuanmeldung

2 Zahlungsart wählen

3 Bestellung prüfen & senden

Ihre Bestellung:
1 x CEWE FOTOBUCH Groß
Panorama (42 S.)

Bezahlung:
Auftragswert: 42,44 €
Alle Preise inkl. MwSt.

Geben Sie bitte Ihre Anmeldeinformationen ein. Das Passwort können Sie selbst wählen.

E-Mail-Adresse *

Passwort * Passwort bestätigen *

Sicherheits-Frage * Geheime Antwort *

Geben Sie bitte Ihre persönlichen Daten ein.

Anrede: Herr *

Vorname: Mustermann * Name: Max *

Firma:

Straße, Hausnummer: *

Land: Deutschland *

Postleitzahl: * Ort: *

Mobil: Telefon:

Ich möchte Infos über aktuelle Produkte und Dienstleistungen aus dem Fotobereich erhalten

* Die mit einem Stern (*) gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

Abbrechen < Zurück Weiter >

► Bereits **530.000** registrierte Konsumenten in der Schweiz

Newslettermarketing



Eingangsbox - Eugen Neigel - Microsoft Outlook

Ansicht ändern, Ansichtseinstellungen, Ansicht zurücksetzen, Als Unterhaltungen anzeigen, Unterhaltungseinstellungen, Datum, Von, Sortierreihenfolge umkehren, Spalten hinzufügen, Erweitern/reduzieren, Navigationsbereich, Lesebereich, Aufgabenleiste, Personenbereich, Erinnerungsfenster, In neuem Fenster öffnen, Alle Elemente schließen

Ziehen Sie die Favoritenordner hier <

Eugen Neigel

- Eingangsbox (36)
- Entwürfe
- Ausgangsnachrichten
- Gelöschte Nachrichten
- Akq (3)
- Aktenschrank
- Arcor
- Artikel (8)
- Ausgangsbox
- Ausgangsbox.dup1
- Cognos (5)
- Einstellungen für QuickSteps
- Einstellungen für Unterhaltung:
- Einzelhandel
- EXTERN (59)
- FUN (3)
- Grünewald
- Inkmail
- Neue Nachrichten (1)
- Newsfeed
- Planung
- Protokolle (5)
- Reporting (11)
- RSS-Feeds
- SKM (6)
- Suchordner
- VIS (4)

E-Mail

- Kalender
- Kontakte
- Aufgaben

Elemente: 1.992 Ungelesen: 36

Eingangsbox durchsuchen (Strg+E)

Anordnen nach: Datum Alt nach neu

Re: Writ: Re: Re: Ihre Bewerbung als BE-Entwick...	Di 13:00
Recherche Android 3.2	Di 13:33
WG: Re: SPSS Data Mining & Cognos BI schaffe...	Di 14:43
morgen ist Audit für das Umweltmanagemen...	Di 15:07
[VIS ZU - Info] Neuer Onsite Finishing Berich...	Di 15:12
[VIS ZU - Info] Neuer Onsite Finishing Berich...	Di 15:15
PC-Support	Di 16:00
Re: [Ticket#2011100701000161] Writ: Anfrage	Di 16:40
Anfrage Newsletter-Cube	Di 16:40
Map Kundennummer zu Keyacc	Di 17:51
XING	Di 20:24
XING: Neue Nachricht "MSH der Textilmakler"	Di 20:29
Re: Re: Writ: Re: Re: Ihre Bewerbung als BE-Ent...	

Heute

- Protokoll Betriebliche IT 04.10.2011 08:12
- Ostenburg Kantine Tagesangebot 08:51
- Namensänderung 09:58
- Unser Telefonat vom 12.10.2011 - 'Mehr Flexibili...' 10:28
- Steigern Sie Profitabilität mit Data Mining 10:53
- NL CEWE FOTOBUCH 11:30
- Neu: Monatsangebote von Wolte auf dem CE... 11:53
- <vis@cewecolor.de> Cubeerstellung-Daily abgeschlossen 11:41
- Saisonvorbereitungen 2011 - Kalenderzeit 12:18
- cewe2print 12:35

CEWE einfach schöne Fotos

CEWE Fotobücher, Fotos, Fotogrußkarten, Fotokalender, Poster & Fotoleinwände, Fotogeschenke

ab 7,95€*

Mein CEWE FOTOBUCH

ZUM CEWE FOTOBUCH

Schöne Ausblicke - Monat für Monat mit persönlichen Fotokalendern

Jetzt entdecken

Sehr geehrte Damen und Herren,

nur noch 12 Wochen bis zum Jahresende. Bestellen Sie Ihren selbst kreierte(n) **Kalender 2012** für sich oder zum Verschenken - auch als Weihnachtsgeschenk eine passende Idee!

Nutzen Sie die riesige Auswahl an Formaten und neuen Designvorlagen um Ihre Kreativität auszuleben und Ihre persönlichen Kalender zu erstellen.

Jetzt wieder erhältlich und nur für kurze Zeit: Der **Schokoadventskalender!** zum Selbstgestalten - zur Adventszeit eine süße Überraschung.

Herzliche Grüße
Ihr CEWE FOTOSERVICE

Themen im Überblick

- » Fotokalender
- » Wieder da: Schoko-Adventskalender
- » Weihnachtsgrußkarten
- » CEWE FOTOBUCH - Inspiration
- » Fotowettbewerb
- » Folge uns auf Facebook und Twitter

Oktober 2011

Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
22	26	27	28	29	30	1 2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Heute

I-Kuh
13:30 - 14:30
OL

Morgen

SPSS - Predictive Analytics im Hande
11:00 - 16:00
Düsseldorf

2 weitere Termine

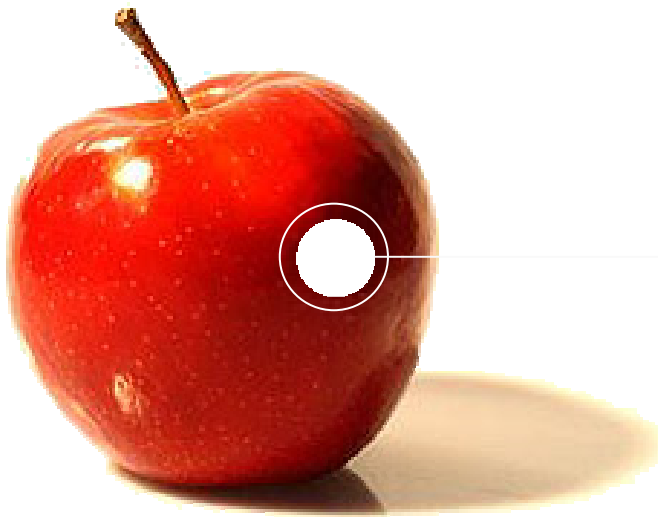
Anordnen nach: Kennzeichen: F...

Neue Aufgabe eingeben

Es gibt keine Elemente, die in dieser Ansicht angezeigt werden.

► 1,5 Mio. Newsletter in der Schweiz (2011e)

Wenn das der Konsument ist ...



... ist das die verfügbare Information
welche wir für unsere Geschäftszwecke
nutzen dürfen.

(~1%)

► Datenschutzgesetz:

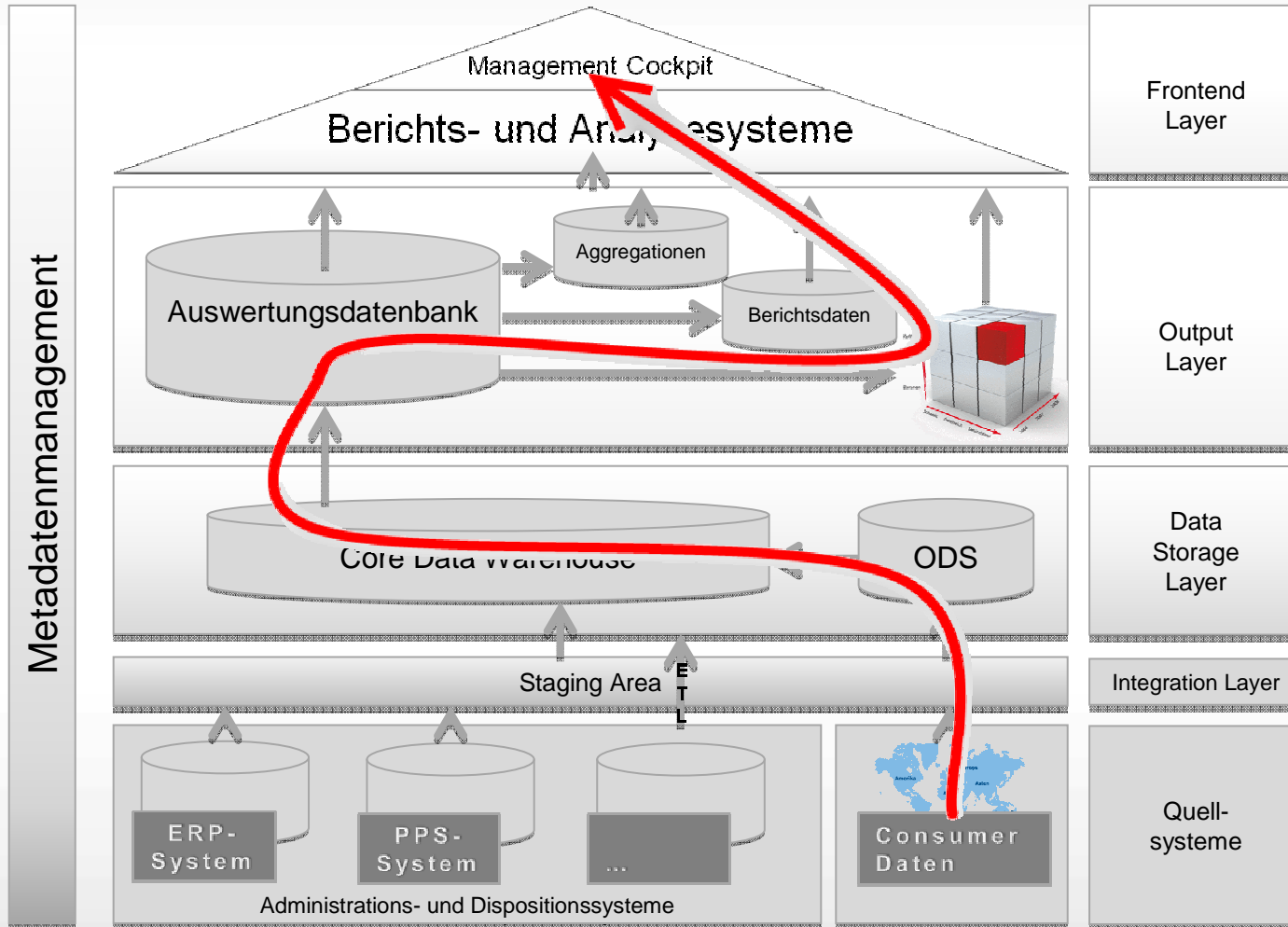
" § 28 Datenerhebung und –speicherung für eigene Geschäftszwecke "

Treffsicherer Kunden ansprechen



► Die Qualität der Daten bestimmt die Qualität der Ansprache!

Architektur



► nahezu alle Bereiche im Metadatenmanagement waren betroffen.

Neue KPI's für das Online-Marketing



- ▶ **Open-Rate**
- ▶ **Click Through-Rate**
- ▶ **Conversion-Rate**
- ▶ **Permission**
- ▶ **Cancellation-Rate**
- ▶ **Bounces**
- ▶ **Surfverhalten (CREF)**



Neue Analysen für das Consumer-Management



- ▶ **Customer Life Cycle**
- ▶ **Churn-Management**
- ▶ **Up- & Cross Selling Potenziale**
- ▶ **Segmentierung**
- ▶ **Next Best Activitiy**



Critical Success Factors



▶ Business Sponsor

Geschäftsanforderungen berücksichtigen und Paten finden. Für das Gelingen braucht es einen engagierten Business Sponsor, der die Wertigkeit kommuniziert und das Projekt nachhaltig stützen kann.

▶ Data Cleansing

Klasse statt Masse im Data Warehouse

▶ Prototyping

Think Big, Start Small, Grow Fast - Agile Business Intelligence

▶ Prozess Management

Prozessorientiertes Release & Change Management

▶ Flexibility

Standards, Erweiterbarkeit und Skalierbarkeit berücksichtigen

▶ Project First

Projektarbeit vor Tagesgeschäft

Fazit



- ▶ **Effizienzsteigerung durch flexibles Data Warehousing
Best Practices novem Swiss AG & CEWE COLOR AG & Co. OHG**
- ▶ **Von Massendaten zu Kernaussagen durch skalierbare Datenkonsolidierung**
- ▶ **Kundentypen erkennen und Kunden in diesem sich ständig verändernden Umfeld zu verstehen**
- ▶ **Die Kundenanalyse ermöglicht eine umfassende Sicht auf die Konsumenten heute und in der Zukunft**
- ▶ **Die richtigen Marketing-Maßnahmen wie Newsletter gezielt einzusetzen**

THANK YOU FOR YOUR ATTENTION!



Eugen Neigel

Leiter Vertriebsorganisation & Head of BI

CeWe Color AG & Co. OHG
Meerweg 30 - 32
D - 26133 Oldenburg

Tel.: +49 (0) 441 404-160
Fax: +49 (0) 441 404-319
Mobil: +49 (0) 171 562 96 15

neigel@cewecolor.de
www.cewecolor.de

 **cewe**
einfach schöne Fotos

Wachsen Sie mit uns - Ihre Karrierechance

novem Swiss AG

Schindlerstrasse 22

CH - 8006 Zürich

bewerbung@novemswiss.ch

T +41 (0) 43 / 255 1 - 600

F +41 (0) 43 / 255 1 - 609

