

CUSTOMER CASE

Dyne Business Services

Frische und Qualität bei Manor im Vergleich

„Die neue Lösung erleichtert uns die Arbeit extrem, da sich nach einem einmaligen Initialaufwand die Produktion der standardisierten Auswertungen noch schneller und einfacher gestaltet als mit der bisherigen Lösung.“

Mattias Leimgruber, Leiter Marketing Research

MANOR

Manor, der grösste Schweizer Warenhauskonzern und die Nummer 3 im Detailhandel, befragt die Kundinnen und Kunden regelmässig direkt in seinen Warenhäusern. Die Befragung erfolgt jeweils in Face-to-Face-Interviews mit Hilfe von Tablet-PCs. Anschliessend werden die Resultate von der Abteilung Marketing Research mittels der Statistik-Software von SPSS ausgewertet. Wichtig ist für Manor aber auch ein attraktives und aussagekräftiges Reporting im Corporate Design. Dieses erfolgte schon früher mit einer von SPSS Schweiz programmierten Lösung, welche inzwischen allerdings in die Jahre gekommen ist.

Für die aktuelle Supermarktbefragung mit rund 7'000 Interviews in den Manor Food Märkten realisierte Dynelytics eine neue Reporting-Lösung, welche auf modernsten Softwarestandards basiert und Reporting aus einem Guss bietet – unabhängig vom Betriebssystem und ohne Umweg über Office-Programme.

Die Grundlage dazu bildete ein von Manor kreierter Musterreport mit vielen statistischen Kennzahlen und anspruchsvollen Layout-Anforderungen. Die Lösung von Dynelytics erstellt aus dem Statistics-Datensatz gemäss dieser Vorlage automatisch und separat für jedes Warenhaus wahlweise einen PowerPoint-Foliensatz oder ein PDF-File mit allen detaillierten Ergebnissen der Befragung. Die Folien können zudem

aus dem gleichen Prozess heraus in unterschiedlichen Sprachen produziert werden.

„Dies erleichtert uns die Arbeit extrem“

Das standardisierte Reporting ermöglicht Manor ein Benchmarking der einzelnen Warenhäuser und die Betrachtung der definierten KPIs im Zeitverlauf. Die detaillierten Analysen aus dem Reporting werden durch die Marketing Research Abteilung in den verantwortlichen Gremien der betroffenen Geschäftsbereiche präsentiert, damit anschliessend die notwendigen Massnahmen eingeleitet werden können.

Mattias Leimgruber, Leiter Marketing Research: „Die neue Lösung erleichtert uns die Arbeit extrem, da sich nach einem einmaligen Initialaufwand die Produktion der standardisierten Auswertungen noch schneller und einfacher gestaltet als mit der bisherigen Lösung.“ Als nächstes werden denn auch alle weiteren standardisierten Kundenzufriedenheitsumfragen von Manor mit der neuen Reporting-Lösung aufbereitet. ●

MEHR INFOS

➔ Dynelytics Ansprechpartner für Business Analytics:
Philipp Luthiger
p.luthiger@dynelytics.com

Wir waren
15 Jahre
SPSS (Schweiz)

