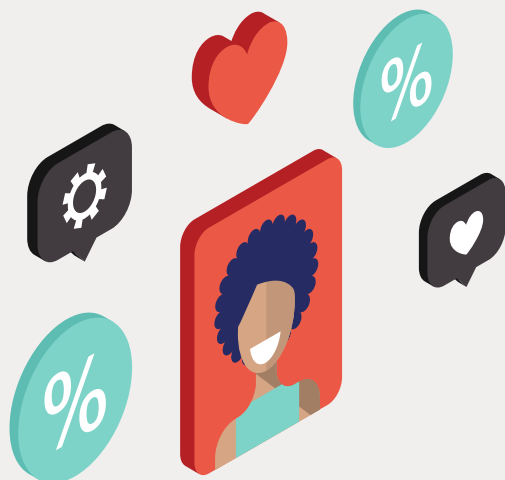


Hoe meer inzicht, hoe beter het vooruitzicht.

2source4 Case Study: Amac

2SOURCE4
Pure in business ICT

Amac



Amac, de grootste Apple Premium Reseller van Nederland, telt anno vandaag 23 filialen verspreid door het land. De verkoop van Appleproducten, allerlei accessoires en softwarepakketten als Office 365 blijft toenemen. Maar waar Amac zichzelf vooral mee onderscheid is het hoge servicelevel. Van reparaties tot gebruikerstrainingen en verzekeringen.

Hoe waarborg je deze services in tijden van groot succes? Voor Amac was dit duidelijk: door te kiezen voor de Microsoft Power BI-oplossing van IT-partner 2source4. Deze oplossing biedt hen unieke real-time inzichten die cruciaal zijn om vandaag klanten op de beste manier van dienst te zijn en morgen nog exact dezelfde kwaliteit te garanderen.

Lees in deze referentie case meer over waarom Amac heeft gekozen voor een samenwerking met 2source4, de oplossing die geïmplementeerd is en welke bijzondere veranderingen deze nu al teweeg heeft gebracht.

Introductie
Amac **3**

Vraag
Hoe leveren we altijd de beste service, nu en in de toekomst? **4**

Oplossing
Van terugkijken naar vooruitkijken **5**

Samenwerking
Partnership met 2source4 **7**

Resultaten
Succes **8**

Informatie
Over Power BI & 2source4 **9**



Introductie

Amac

In 2005 opende de eerste Amac Store in Utrecht. Nu, twaalf jaar later, is deze Apple Premium Reseller én Apple Authorized Service Provider op 23 locaties in Nederland te vinden, verkopen zij via de online store en aan de zakelijke markt. Afgelopen jaar opende Amac tevens haar eerste Flagship Store in Rotterdam. Deze is met 350 vierkante meter de grootste Apple Premium Reseller winkel in Europa. En toch, is deze winkel niet zomaar een winkel. De extra grote servicebalie geeft namelijk goed aan waar het bij Amac om gaat: persoonlijke dienstverlening.

De filialen van Amac zijn stuk voor stuk belevenissen. Alle devices kunnen worden getest, onder het genot van een kop koffie natuurlijk, en samen met de klant wordt gezocht naar het product dat het beste aansluit op wensen en gebruik. Instore is het servicelevel al hoog, maar Amac gelooft dat dit na aankoop minstens zo goed moet zijn. Om klanten ook na het verlaten van de winkel nog te kunnen bijstaan bieden zij allerlei diensten, die ook op iedere unieke wens kunnen worden afgestemd.

Instore is het servicelevel al hoog, maar Amac gelooft dat dit na aankoop minstens zo goed moet zijn.

Vraag

Hoe leveren we altijd de beste service, nu en in de toekomst?

De aanpak van Amac is zeer klant-georiënteerd en vraagt om goed geïnformeerde medewerkers en een ruim aanbod van zowel producten als diensten. Wil je beiden ten alle tijden kunnen garanderen, dan is slim gebruik maken van data cruciaal. Deze data is, zoals bij vele andere bedrijven, wel aanwezig maar niet direct beschikbaar in de vorm van actiegerichte inzichten.

Amac heeft zich gerealiseerd dat het vergroten van de toegankelijkheid van aanwezige informatie, als ook het vertalen van deze informatie naar activiteiten en strategieën, voor hen van groot belang is om te kunnen blijven groeien. Zonder daarbij in te leveren op kwaliteit van services.

De eerste vraag die dan ook werd gesteld aan IT-partner 2source4 was: "Hoe kunnen we al onze data, van klantgegevens tot verkoopgegevens, voor het management inzichtelijk maken?"

Voor Amac
was één ding
belangrijk: inzicht.

2source4





Oplossing

Van terugkijken naar vooruitkijken

Amac genereert dagelijks een enorme hoeveelheid informatie. Denk alleen al aan alle transacties die zowel online als in de 23 filialen plaatsvinden. Naast consumenten leveren zij ook aan bedrijven en scholen, en voorzien zij klanten van een ruim aanbod aan diensten. De data die al deze handelingen genereren wordt opgeslagen in een SAP-omgeving, waar analyses en inzichten niet direct uit te verkrijgen zijn zonder veel inspanning en papierwerk.

2source4 heeft de huidige omgeving daarom gekoppeld aan Azure en Microsoft Power BI (onderdeel van Office 365) om data real-time om te kunnen zetten in gedetailleerde en overzichtelijke rapportages, inclusief grafieken en diagrammen. Dit Power BI-dashboard met alle relevante gegevens kan overal en altijd worden geopend, vanaf ieder device. Deze applicatie biedt direct toegang tot een up-to-date overzicht van onder andere:

- Verkoopcijfers en/of bezoekersaantallen per vestiging
- Verkoopcijfers en/of bezoekersaantallen per dag
- Verkoopcijfers per product
- Actuele voorraadgegevens per filiaal en product
- Het aantal openstaande klantcases bij de klantenservice

Doordat gegevens ook vanuit externe databases kunnen worden geïmporteerd is het mogelijk om bijvoorbeeld te achterhalen hoeveel procent van de totale bezoekers in een stad een Amac filiaal heeft bezocht en ook tot aankoop is overgegaan.

Een omnichannel benadering

In diverse retail onderzoeken en artikelen is veel te vinden over omnichannel. Ondernemers worden aangemoedigd deze trend te omarmen, door naast de fysieke locatie minimaal één (volledig geïntegreerd) ander kanaal actief te gebruiken om de klantbeleving te verrijken. Denk daarbij aan: een website, online store of het intensief gebruiken van social media als Facebook, Instagram en Twitter.

Voor Amac heeft juist de grote hoeveelheid aan kanalen ervoor gezorgd dat inzichten zo ontzettend belangrijk zijn geworden.



Locaties:

- 23 Filialen (waaronder de nieuwe Flagship Store)
- Online verkoop



Klanten:

- Consument
- Bedrijven
- Onderwijs



Aanbod:

- Producten van ruim 40 leveranciers
- Uitgebreide dienstenpakket inclusief verzekering, training en in-house reparatie



Naast verkoopkanalen betekent omnichannel in dit geval ook: de afzetmarkt en de leveranciers van producten en diensten. Met het Power BI-dashboard van 2source4 kan Amac data uit al deze kanalen met elkaar combineren en alle mogelijke verbanden onderzoeken.

Flexibel en schaalbaar

Op dit moment is de oplossing alleen nog in gebruik door managers en directieleden, maar plannen voor het verder uitrollen zijn gesmeed direct nadat Amac ontdekte hoe waardevol en eenvoudig in gebruik de dashboards zijn. Denk dan aan: het bijhouden van individuele salestargets of monitoren van dagelijkse activiteiten van winkel- en klantenservicemedewerkers.

De geïmplementeerde Microsoft Power BI-oplossing is gemakkelijk te koppelen aan andere applicaties (bijv. Yammer). En door gebruik te maken van de Azure database ook zeer schaalbaar wanneer de hoeveelheid data toeneemt. Voor een snelgroeiend bedrijf zijn dit zeer belangrijke voorwaarden waar, bij de ontwikkeling van deze op maat gemaakte oplossing door 2source4, aan is voldaan.

“Op een beurs kan ik in gesprek met een leverancier real-time inzien hoe een bepaald product het doet. Gewoon vanaf mijn telefoon”.

Amac





Samenwerking

Partnership met 2source4

Welke inzichten belangrijk zijn en in welke databases deze zijn opgeslagen is voor iedere organisatie anders. Daarom is het van belang te weten wat jouw organisatie nodig heeft. En welke IT-partner jou exact die oplossing kan bieden.

2source4 wist welke uitdagingen Amac had en heeft hen daarom op kantoor uitgenodigd voor een Power BI-demo. Toen duidelijk werd wat deze Microsoft tool hen kon bieden zijn de eerste stappen naar een eigen dashboard direct gezet.

In een tijdsbestek van vier maanden is een volledige oplossing neergezet. Eén van de belangrijkste succesfactoren in dit traject is onderlinge afstemming. Dit is bij de start van het project geregeld door gebruik te maken van een projectgroep van Amac (CFO en CEO), van SAP en van 2source4 zelf (Power BI-designer, engineer en projectmanager).

Het project startte met de vraag: “Welke informatie zou je willen zien?” Het antwoord daarop was in eerste instantie een opsomming van diverse gegevens. Tot Amac zag dat Power BI ook uitermate geschikt is om verbanden te leggen tussen interne en externe data. De klantvraag

breidde zich steeds verder uit en resulteerde in een oplossing waarbij alle vragen in de Power BI tooling zijn opgenomen en de query's voortdurend actief zijn. De benodigde data wordt continu gesynchroniseerd tussen SAP en de Azure database van waaruit Power BI de real-time gegevens verandert in rapportages.

Van weten naar delen

Innovatie kan op diverse punten starten om vervolgens zich als een olievlek binnen een organisatie uit te breiden. Veel bedrijven beginnen met de vernieuwing van interne communicatieoplossingen, zoals bijvoorbeeld een intranet op basis van Yammer, plus eventueel SharePoint of OneDrive.

Bij Amac is de vernieuwing echter begonnen bij het helder krijgen van de informatie binnen het bedrijf. Nu zij zien hoe waardevol de informatie is die veilig in SAP was opgeslagen, is een volgende uitdaging de inzichten organisatie breed delen. 2source4 heeft ook op dit gebied niet alleen de kennis, maar ook de ervaring in huis om hen bij deze stap te adviseren en met nieuwe oplossingen te ondersteunen. Het vertrekpunt verschilt per organisatie, maar uiteindelijk vindt innovatie op elk vlak plaats. Voor Amac dé reden om te kiezen voor een langere samenwerking met 2source4.





Resultaat

Succes

Altijd, overal en op ieder device

Microsoft Power BI is onderdeel van Office 365. Net als andere applicaties is ook Power BI te altijd en overal te gebruiken op ieder besturingssysteem, vanaf ieder device. Op dit moment hebben alle managers en directieleden van Amac toegang tot de dashboards. De CFO van Amac heeft het dashboard bijvoorbeeld altijd op een groot scherm aan de muur open staan om op ieder moment over de laatste (verkoop-) cijfers te beschikken. Ook op locatie bij één van de vele leveranciers of winkelfilialen hebben zij altijd real-time inzichten in resultaten.

Nooit meer nee verkopen

Verkoopcijfers zijn altijd up-to-date, op deze manier worden trends tijdig gesignaleerd en kan men de inkoop aanpassen om voorraad te garanderen. Power BI biedt ook de mogelijkheid om het succes van social mediacampagnes of advertenties te meten. Mocht de verkoop van een bepaald product daardoor plots explosief stijgen, kan inkoop daarop meteen worden aangepast.

Sneller en beter beslissen op basis van real time inzichten

Eén van de belangrijkste resultaten van de implementatie van Power BI is tijdswinst. Wilde een manager voorheen een analyse laten maken, betekende dat een zoektocht naar de juiste informatie plus het opstellen van een maatwerk rapportage. Via het Power BI-dashboard is nu in één oogopslag duidelijk welk kanaal succesvol is en welk kanaal (of product) aandacht behoeft.



Informatie

Over Power BI & 2source4

Wat is Power BI?

Microsoft Power BI zet alle data die in iedere organisatie aanwezig is om in gedetailleerde analyses en duidelijke rapporten. Deze inzichten kunnen organisatie breed worden gedeeld, om iedere collega de juiste informatie te kunnen bieden voor het maken van de juiste beslissing of het sluiten van die belangrijke deal. En het mooie is? De overzichten zijn overal en altijd op ieder device beschikbaar

Combineer data uit verschillende databases, zowel intern als extern. Alle data wordt op één plek samengebracht en verwerkt, zodat alles binnen één systeem overzichtelijk te raadplegen is.

Wil je rapportages op een later moment weer inzien?

Bewaar ze binnen jouw persoonlijke omgeving. Wanneer rapportages ook relevant zijn voor collega's kun je deze simpel en snel delen binnen de organisatie.

Data kan uit allerlei bronnen worden geëxtraheerd en gecombineerd, om tot nieuwe inzichten te komen of vermoedelijke causaliteit aan te tonen. Verkregen informatie kan worden opgeslagen als rapport.

Belangrijke features van Microsoft Power BI:

- Interne en externe databases doorzoeken om iedere aanname te toetsen
- Uitgebreide analysemogelijkheden
- Interactieve visuele weergave van resultaten, ook te plotten op geografische gebieden
- Deel en werk samen aan rapportages door gebruik te maken van teamsites
- Ingebouwde intelligentie maakt het mogelijk om vragen te stellen aan Power BI
- Bekijk informatie op tablet, laptop of onderweg op iedere smartphone
- Inzichten zijn altijd real-time, door automatische data refresh

Meer over 2source4

2source4 is meer dan een leverancier Samen met u werpen wij een professionele en frisse blik op de digitale toekomst van uw bedrijf en de retail branche. Wat zijn de ontwikkelingen binnen retail, binnen uw bedrijf, uw doelgroep? Maakt dit dat u over vijf jaar nog steeds kunt werken en communiceren zoals u nu doet? 2source4 is hier uw ideale sparringpartner en zorgt ervoor dat investeringen ook morgen nog waardevol zijn.

Samen met mijn enthousiaste en gepassioneerde collega's ben ik verantwoordelijk voor disruptieve innovatie, oftewel; "Fantastische oplossingen realiseren voor onze klanten die bijdragen aan de business en die wij afrekenen naar gebruik." De oplossingen omvatten onderdelen van de Microsoft Cloud, Office 365, Power BI en Dynamics CRM. Onze aanpak heeft ook Microsoft doen verbazen wat heeft geresulteerd in dat wij genomineerd zijn voor Partner of the Year. Daar zijn wij trots op!

Ernst Veen, Product Manager

2SOURCE4
Pure in business ICT

Voor meer informatie:

2source4
Einsteinweg 33e
3752 LW Bunschoten
Telefoon: 033-2990994
www.2source4.com