

## MarktSelect zet QlikView in om marktgericht te analyseren

“ QlikView kan verbanden leggen tussen data uit de meest uiteenlopende databases: van onze eigen marktdekkende bedrijvendatabase tot de databases van onze klanten. ”

*Patrick Veling, Manager Consultancy & Analyse, MarktSelect*

MarktSelect B.V., een werkmaatschappij van Graydon Holding NV, is een toonaangevende databasemarketingspecialist in de Nederlandse business-to-businessmarkt. Het bedrijf reikt klanten een uitgewogen mix van expertise, middelen en ondersteuning aan die hen in staat stelt hun doelgroep effectiever te benaderen en tegen lagere kosten een hogere omzet te genereren. De dienstverlening is toegespitst op databaservices, callcenteractiviteiten en analysewerkzaamheden.



### Veranderende behoeften

“Vijf à tien jaar geleden maten nog maar weinig bedrijven de effectiviteit van hun marketing- en salesinspanningen. Het aantal reacties op marketingacties werd, bijvoorbeeld, zelden geturfd,” zegt Patrick Veling, Manager Consultancy & Analyse bij MarktSelect. “Sindsdien is de behoefte om resultaten te meten explosief gegroeid. Tegenwoordig is het al ‘meten is weten’

wat de klok slaat. Bedrijven willen à la minute weten waar ze staan en wat hun vooruitzichten zijn. Marketing- en salesafdelingen moeten zich steeds meer verantwoorden voor het geld dat ze uitgeven en het rendement dat dat oplevert. Dat betekent dat ze een middel nodig hebben om én hun resultaten te meten én het effect van hun marketingacties te vergroten. Excel voldoet in dat opzicht niet langer: dat is veel te statisch. Aan ons de uitdaging onze klanten een flexibeler instrument ter beschikking te stellen, waarmee ze niet alleen hun klanten kunnen vergelijken met alle andere bedrijven in Nederland, maar ook hun prestaties per product, regio of salesmanager kunnen bekijken. Dát kan niet met een simpele Excel-oplossing.”

Om in te spelen op de veranderende behoeften, gingen Veling en de zijnen op zoek naar een flexibel BI-analysetool dat klanten in staat stelt de slagkracht van hun marketing- en salesafdeling te vergroten. “Tijdens een bezoek, medio oktober 2006, aan de grote DM-beurs in San Francisco (VS) merkten we dat de veranderende behoeften ook buiten Nederland speelden. Analyseren en aandacht voor segmentatie bleken wereldwijd hot items. Tevens werden we er bevestigd in ons vermoeden dat QlikView, de analysesoftware van QlikTech, van alle BI-tools de meeste flexibiliteit bood voor de markt waarin wij opereren. QlikView sprong eruit doordat het als geen ander verbanden kan leggen tussen data uit de meest uiteenlopende databases: van onze eigen

### In het kort

#### MarktSelect

Toonaangevende databasemarketingspecialist in de Nederlandse business-to-businessmarkt en werkmaatschappij van Graydon Holding

#### Sector

Media

#### Afdeling

Sales, Marketing

#### Locatie

Nederland

#### Uitdagingen

- Klanten voorzien van 'leesbare' up-to-date managementinformatie
- Resultaten meten en effectiviteit vergroten van marketing- en salesinspanningen
- Verbanden leggen tussen data uit de meest uiteenlopende databases

#### Oplossing

MarktSelect heeft in 3 weken tijd QlikView geïmplementeerd voor 30 medewerkers en een groot aantal klanten. Met QlikView kan MarktSelect nu razendsnel analyses maken van klanten, producten, prijzen en omzetten afkomstig uit diverse databases en deze gerichte informatie aanbieden bij haar klanten. QlikView Server stelt de organisatie in staat om op een eenvoudige en veilige manier enorme datavolumes (tot één miljard records) te manipuleren.

#### Voordelen

- Koppelt probleemloos allerhande databronnen aan elkaar
- Meet de resultaten van marketing- en salesinspanningen
- Brengt marktkansen in kaart en vergroot de effectiviteit van marketingacties
- Stimuleert de ontwikkeling van nieuwe analyses en helpt bij het opstellen van voorspellende scenario's

#### Bronsystemen

Database: Eigen database & verschillende databases van klanten

marktdekkende bedrijvendatabase tot de databases van onze klanten. Dat laatste was voor ons van groot belang omdat we op voorhand nooit weten welk systeem de klant gebruikt, welke informatie hij heeft en welk bestand hij aanlevert. Flexibiliteit was dus cruciaal.”

### Koud kunstje

Eind oktober besloot Marktselect QlikView te implementeren. Binnen drie weken was de applicatie up-and-running. Het belangrijkste aandachtspunt bij de implementatie was het visualiseren van de informatie. Veling: ”Je maakt analyses voor mensen die niet gewend zijn om daar dagelijks mee om te gaan. Dat houdt in dat je de informatie zo helder mogelijk moet presenteren, zodat de gebruiker in één oogopslag ziet of hij krijgt wat hij zoekt. Want als je iets krijgt wat je niet begrijpt, gebruik je het niet. Je moet jezelf dus opleggen om niet te denken vanuit je eigen kennis en kunde, maar vanuit de mensen die niet de hele dag met databases in de weer zijn. Dat wil zeggen dat je je vooral moet concentreren op visualisatie, niet op de techniek. QlikView biedt daar de mogelijkheden voor. Ook op dat vlak bewijst het product zijn flexibiliteit. Met QlikView is het een koud kunstje om door de hele analyse heen een uniforme opmaak te hanteren. Dat bevordert de ‘leesbaarheid’ aanzienlijk.”

Het tool produceert niet alleen heldere informatie, het schakelt ook moeiteloos tussen de verschillende databases die gebruikt worden. “Dat maakt het eenvoudig om penetratiegraden vast te stellen en die te combineren met omzet-

gegevens, winstcijfers en dergelijke. Als je dat in kaart kunt brengen, kun je ook inzichtelijk maken op welke markten je je het beste kunt richten: waar je grootste verkoopkansen liggen en waar je het hoogste rendement kunt realiseren. Door daar je marketingacties op af te stemmen, hebben die meer effect. De koppeling aan de marktdekkende bedrijvendatabase van MarktSelect is essentieel in dat verband. Want je kunt wel inzicht hebben in je eigen klantenbestand, maar dat zegt nog niks over hoe dat zich verhoudt tot het grote geheel,” aldus Veling. Bijkomend voordeel van het maken van analyses in QlikView is de vliegwielerwerking die ervan uitgaat: “Het gebruik van QlikView stimuleert de ontwikkeling van steeds weer nieuwe analyses, op basis waarvan klanten steeds betere en snellere beslissingen kunnen nemen. En dat is iets wat we van tevoren niet hadden ingeschat.”

### Eén-op-één communicatie

“In de toekomst willen we QlikView tevens gaan gebruiken voor het maken van prognoses: voorspellende scenario’s voor marktwerking,” blik Veling vooruit. “Daarnaast zijn we van plan de software in te zetten voor het vergroten van klantinzicht. Zo kun je onder meer bepalen hoe het met de retentie staat: hoe lang bedrijven klant bij je blijven, hoe hun omzet zich in die tijd ontwikkelt, wat het uitvalpercentage is, wat de verschillen per branche zijn, et cetera. Allemaal zaken die van invloed zijn op waar je je energie in steekt. Uiteindelijk willen we, mét QlikView, toe naar een gepersonaliseerde één-op-één communicatie met onze klanten: pas dan trek je optimaal



profijt van je marketing- en salesinspanningen. Ook dát pakken we graag samen met QlikTech op, want de samenwerking bevalt uitstekend. Dat komt mede door de overeenkomsten in cultuur tussen onze bedrijven. We denken allebei vanuit de klant en zijn beide databasegedreven. Dat geeft een klik. Een ideale basis voor verdere samenwerking.”

“ We zijn beide databasegedreven. Dat geeft een klik. ”

*Patrick Veling, Manager Consultancy & Analyse, MarktSelect*