



CASE



‘Waar ik voorheen een dag bezig was met analyseren, heb ik nu inzicht met één druk op de knop.’

Expect more.
Expect Pink.

start



‘Eendracht maakt macht’, luidt het motto van PSV. En precies dat geldt ook voor de wisselwerking tussen PSV en Qlik Sense, de analyse oplossing die gegevens verzamelt en analyseert. Arne van Breugel, manager merchandising van PSV en Nick de Graaf, Sales Manager van PSV, vertellen hoe Qlik Sense hen geld, gemak en tijdwinst opleveren.

De vierde verdieping van het Philips Stadion biedt rondom wedstrijden alle mogelijkheden voor netwerken en hospitality. Meerdere concepten, één kloppend hart: de Business Club. Deze etage straalt gastvrijheid uit en voldoet aan de hoogste kwaliteitseisen. Leden van de bruisende Business Club maken gebruik van de verschillende ruimtes met elk een eigen sfeer en karakter.

Feiten in het kort

Bedrijf

PSV

Werknemers

179

Branche

**Betaalde
Voetbalorganisaties**

Geleverde oplossing

**Webgebaseerd dashboard voor sales
Business Intelligence**



‘Dit levert ons ruimere marges en
een enorme tijdwinst op.’

Nick de Graaf,
Sales Manager | PSV



De uitdaging voor PSV

PSV Business Club

Nick de Graaf, Sales Manager van PSV: 'Voorspelbaarheid en inzicht zijn belangrijke factoren voor de Business Club. Om de inzet van mensen en middelen goed op elkaar af te stemmen is het noodzakelijk om op verschillende niveaus gedetailleerd inzicht te hebben.' De Graaf vervolgt: 'Toen ik in 2013 Sales Manager werd bij PSV, ben ik begonnen met terugkijken. Wat heeft de Business Club gedaan voorgaande jaren, welke patronen zijn er te herkennen en wat kan ik dus verwachten? Het vergaren van deze informatie was een complexe aangelegenheid. We hadden onvoldoende inzicht in onze cijfers gerelateerd aan de verschillende concepten binnen de Business Club. Daarnaast vind ik dat we snel moeten kunnen handelen, maar ook voorspelbaarheid moeten creëren. Dan kom je tot een efficiënte inzet van mensen en middelen.'

PSV Business Club maakt gebruik van Microsoft Dynamics als CRM-systeem. 'Dynamics CRM is een prima systeem waar we met name statische informatie uit haalden. Om deze informatie vervolgens te analyseren en te vergelijken was er veel handmatig werk nodig. We grepen hiervoor veel terug naar Excel. Soms kostte het wel een dag om de omzet van een specifieke

wedstrijd te vergelijken met diezelfde wedstrijd het seizoen daarvoor.'

De Graaf ging op zoek naar een manier om zijn team beter aan te kunnen sturen. 'We weten dat de wedstrijd PSV - AJAX altijd goed wordt bezocht en veel geld oplevert. Maar hoe zit dat bijvoorbeeld met PSV - Groningen aan het begin van het seizoen in vergelijking met PSV - NAC, later in het seizoen?' In een vroeg stadium zijn de mogelijkheden van Qlik Sense bekeken. 'PSV heeft natuurlijk al goede ervaringen met Pink Elephant en Qlik, omdat zij Qlik Sense met succes hebben ingezet binnen onze Retail-tak.'

De eerste kennismaking met Pink Elephant was prettig. Er was meteen een persoonlijke klik. Buiten de kennis van de processen en het nakomen van de afspraken, was het met name de pro-actieve houding die de Graaf het meeste aansprak. 'Het is duidelijk dat Pink Elephant voor een partnership gaat in plaats van een klant/leveranciersrelatie. Ze zitten er scherp in en denken mee, vanaf de offerte tot en met de oplossing.'

De oplossing voor PSV

Samen met Pink Elephant heeft PSV informatie uit Microsoft Dynamics CRM, het ticketingsysteem V-Office en de wedstrijdkalender samengebracht in één dashboard. Dit Salesdashboard geeft inzicht in verkoopkansen, offertes, orders, bezetting, omzet en realisatie. Inzicht onder andere per concept, accountmanager, klant en wedstrijd. 'Waar ik voorheen een dag bezig was met analyseren, heb ik nu inzicht met één druk op de knop', aldus de Graaf.

De directie plukt eveneens de vruchten van het gemak en de snelheid van Qlik Sense. Zij willen snel inzicht in alle omzetcijfers. Een blik op het dashboard van Qlik Sense is voor hen bij wijze van spreken al genoeg. Daarop zie je duidelijke en gedetailleerde diagrammen met de exacte getallen. Wil je inzoomen op een bepaalde periode, concept of wedstrijd, dan vink je die variabelen aan. Het is niet meer dan aanklikken en de juiste informatie komt tevoorschijn.





PSV Retail

Het contrast tussen normale weekdays en wedstrijddagen is groot in de PSV FANstore van het Philips Stadion. 'Op wedstrijddagen moeten we knallen', vertelt Van Breugel. 'Dan lopen er al gauw 2500 voetbalfans door de winkel.' De retailtak binnen PSV is de afgelopen jaren sterk gegroeid. Van Breugel kreeg daardoor steeds meer behoefte aan inzicht in de in- en verkoopcijfers. 'Ik wilde weten op welke onderdelen de winkel goed loopt en op welke niet, zodat ik daar de bedrijfsvoering op kan aanpassen.' Per toeval stuitte de manager merchandising op de brochure van Qlik Sense.

Alles is mogelijk

In de oriënterende gesprekken liep hij zijn hele wensenlijstje na. 'Ik heb te maken met inkoop, verkoop, marges, omloopsnelheid en kassatransacties. In onze webshop en groothandel hebben we met dezelfde aandachtspunten te maken. Ik overspoelde Pink Elephant met vragen. Kan ik Google Analytics koppelen aan Qlik Sense? Is er een goede integratie met Exact Globe Next? Kan ik mijn klantenteller van de winkel erop aanhaken om de conversie te meten? Kan ik zelfs analyseren wat wij vorig seizoen rondom PSV-Ajax deden, zodat ik de inkoop kan inschatten voor dezelfde wedstrijd dit seizoen? Steeds was het antwoord: 'JA'. Alles was mogelijk.'

Enorme tijdwinst

Samen met een Pink Elephant richtte Van Breugel Qlik Sense naar de wensen van PSV in. Het was een schot recht in het doel: 'Vanaf het begin is het gemakkelijk in gebruik. De informatie uit Exact wordt snel geanalyseerd en gevisualiseerd. Ik zie nu heel snel hoeveel fan-artikelen wij verkopen. In een week, maand, jaar of rondom de laatste wedstrijd van het seizoen. Ik weet ook dat op dit moment het shirt van Memphis Depay het meest wordt verkocht. Een muisklik is al genoeg. Dat is de snelheid die ik zocht. En het is ook nog eens dummyproof.' Door die precieze controle over de goederenstroom komen grote missers of te ruime inschattingen nauwelijks meer voor. 'Dat levert ons ruimere marges en een heleboel tijd-winst op.'

Waterdicht systeem

'Elk kwartaalijken we de resultaten uit Qlik Sense', gaat hij verder. 'Het is van groot belang dat het systeem waterdicht is. Ook de financiële administratie en de accountants van PSV moeten erop kunnen vertrouwen dat er een goede interactie is tussen het kassasysteem en de hoofdboekhouding. Daar mogen absoluut geen hick-ups in zitten. Metingen komen namelijk nogal vaak voor. De cijfers moeten dus altijd kloppen. Met Qlik Sense weten we dat het goed zit.'



Voordelen voor PSV



Sterk verbeterd inzicht in inkoop, verkoop, marges, omloopsnelheid en kassatransacties.



Eenduidig inzicht door gebruiksvriendelijke dashboards.



Ruimere marges en tijdwinst.



Hogere voorspelbaarheid.

Waarom Pink Elephant?

- Wij leveren een corporate portfolio met een persoonlijke benadering.
- Wij begrijpen uw bedrijfsprocessen en weten wat belangrijk is voor uw werk.
- Tevredenheid (contract, business en eindgebruiker) gaat voor de SLA.
- Experience by design en Outsourcing op maat (oplossingen naar persona's, ervaring met alle varianten).
- We helpen u met digitale transformatie en zetten IT-strategie op de kaart.
- Pinkers hebben een CAN-DO mentaliteit. We voegen verandercapaciteit toe aan uw organisatie.



Meer weten?

Oplossingen

[Bekijk onze oplossingen](#)

Referenties

[Bekijk onze andere referenties](#)

Mis ons nieuws niet

[Meld u nu aan voor onze nieuwsbrief](#)
en blijf op de hoogte van onze events,
nieuws en tips.

Relevante documenten

- [Qlik Sense gratis proberen](#)
- [E-book: Stuurinformatie als sleutel voor slimmere keuzes en betere marges](#)

Maak kennis met onze experts!

Afspraak maken



PINK

Expect more.
Expect Pink.

Cloud | Digital Transformation | Business Intelligence | Education | Consulting



088 235 6655

www.pinkelephant.nl

