



# Autarkes und landesspezifisches Controlling mit Tableau



**„Die Zusammenarbeit mit taod hat uns von Anfang an die richtige Struktur als Basis des Projektes gegeben.**

**Dazu kam die zügige Umsetzung erster Reports und Dashboards in Zusammenarbeit mit den internen Business Analysten. Dadurch wurde dem Business tiefgreifende Transparenz und weiterführende Analysen an die Hand gegeben, um erkennbare Verbesserungsmöglichkeiten in den jeweiligen Fachabteilungen anzusprechen und anschließend zusammen umzusetzen.**

**Die Analysen aus den Reportings zeigten zudem verborgene Potenziale auf. Insgesamt ist das Projekt aus Dexcom Deutschland Sicht ein voller Erfolg – wir sehen auch für die Zukunft weitere Maßnahmen, um dauerhaft in der Reportingwelt gut aufgestellt zu sein.“**

**Mirco Vacilotto**

Senior Manager Projects & Business Insights

Dexcom Deutschland GmbH

## Aufgabe

Neuaufbau autarker Tableau-Reportings für deutschlandweite Controlling-Maßnahmen eines stark wachsenden Unternehmens.

# Über Dexcom

Die 1999 gegründete Dexcom, Inc. ist mit der Unternehmenszentrale in San Diego, Kalifornien, und einem weiteren Headquarter in Edinburgh, Schottland, weltweit in 39 Ländern präsent. Mit ihrer Technologie für kontinuierliches Glukosemonitoring verändert Dexcom den Umgang mit Diabetes. Die Lösung hilft Patienten und Patientinnen sowie Fachpersonal, die Krankheit besser zu managen und ermöglicht bessere Behandlungserfolge im Vergleich zur alleinigen Verwendung von herkömmlichen Blutzuckermesssystemen.



## Projekt im Überblick



### Kunde

Dexcom Deutschland GmbH

### Branche

Medizintechnik

### Lösung

Tableau Dashboarding

### Services

- > Konzeption und Aufbau einer zentralen Controlling-Instanz
- > Agiles Projektmanagement
- > Erstellung regelmäßiger abteilungsspezifischer Reportings
- > Kontinuierliches Data Consulting

### Technologien

- > Tableau
- > Microsoft Power Apps





## Ausgangslage

Als Unternehmen mit Hauptsitz in den USA betreibt Dexcom unter anderem auch eine Filiale in Deutschland. Da die Filialen in den jeweiligen Ländern ihre Marketing- und Vertriebsaktivitäten autark steuern und kontrollieren, schreitet auch in der Mainzer Dependance der Aufbau einer eigenen BI-Abteilung stetig voran. Trotzdem stehen die deutschen Fachkräfte einigen organisatorischen und fachlichen Hürden gegenüber. Denn zentrale Daten, die für die Datenanalyse der deutschen Filiale elementar sind, müssen zumeist bei den Kollegen und Kolleginnen des amerikanischen BI-Teams angefragt werden. Das kostet Zeit. Zudem ist das bisherige Reporting lückenhaft und schlecht strukturiert, da die unterschiedlichen Anforderungen der einzelnen Abteilungen zu komplexen Herausforderungen in der Visualisierung führen.

## Ziele

In Zusammenarbeit mit den einzelnen Fachabteilungen der deutschen Dependance soll ein eigenständiges umfangreiches Tableau-Reporting aufgebaut werden. Begleitend steht ein tiefgehender Kompetenzaufbau im Umgang mit dem Tool im Fokus.

# Projektverlauf

Der Aufbau der benötigten Reportings gestaltet sich aufwändig, erfordert viel Detailarbeit und somit umfangreiche zeitliche Ressourcen. In enger Abstimmung mit den Dexcom Ansprechpersonen aus den jeweiligen Fachabteilungen erstellt taod künftig die benötigten Reports.

Da sich Dexcom mit dem Thema Datenanalyse neu und eigenständig positioniert, entstehen naturgemäß zahlreiche strategische Möglichkeiten, deren Grundlage ein ausdifferenziertes Anforderungsmanagement ist. Innerhalb eines zweiwöchentlichen Plannings werden neue Aufgabenstellungen aufgenommen, die Rahmenbedingungen entsprechend modifiziert und in die Reportings involviert. Die benötigten Erkenntnisse, die Dexcom über die neuen Reportings erhalten möchte, verteilen sich auf die Bereiche Marketing, Vertrieb und Interne Prozesse.

## Produktsystem zur Diabeteskontrolle

Als Pionier und Marktführer im Bereich der Glukosemessung in Echtzeit (rtCGM) setzt sich Dexcom zum Ziel, das Diabetesmanagement jedes einzelnen Menschen mit Diabetes zu vereinfachen und zu verbessern. Das Unternehmen bietet ein System zur kontinuierlichen Glukoseüberwachung an, für das ein Stechen an der Fingerbeere oder ein Scannen nicht notwendig sind. Anwendende kennen somit jederzeit ihren Gewebeglukosespiegel und wissen, wohin er sich bewegt. Die Gewebeglukosewerte sind über eine App in Echtzeit auf dem Smartphone, der Smartwatch oder auf dem Dexcom Empfänger abrufbar.

Die Messung der Gewebeglukosewerte erfolgt über einen kleinen und komfortablen Sensor, der flexibel am Oberarm, am Bauch oder im oberen Gesäßbereich bei Kindern bis zu 14 Tage getragen mit einem hautfreundlichen Pflaster werden kann. Duschen, schwitzen und schwimmen sind ohne Probleme möglich.

Das Produktsystem für eine bessere Diabeteskontrolle wird über den behandelnden Arzt verschrieben und von den gesetzlichen Krankenkassen unterstützt.



## Herausforderungen

- > Anbindung an unterschiedliche Systeme, teils in Übersee
- > Bündelung der stark heterogenen Anforderungen
- > Komplexe Prozesse verstehen und in ein Reporting übersetzen
- > Übersetzung der abteilungsspezifischen Pains in strategische und operative Needs
- > Teils zeitverzögerte Kommunikation mit allen Stakeholdern



## **Anforderungsmanagement für Marketing, Vertrieb und Interne Prozesse**

Die Anforderungen an das Reporting resultieren aus akuten wie auch langfristigen Fragestellungen aus den Bereichen Vertrieb, Marketing und interne Prozesse. Teilweise beziehen sie sich auf organisatorische Bedarfe, wie zum Beispiel die Umstellung auf ein neues System, das ab sofort berücksichtigt werden muss, teilweise auf dezidierte Controlling-Aspekte. Die Beispiele im Folgenden verdeutlichen die Notwendigkeit kontinuierlicher und inhaltstiefer Anpassungen.

### **Anforderungen Vertrieb**

Aus vertrieblicher Sicht ist unter anderem die Kenntnis über den eigenen Kundenstamm elementar. Das Reporting soll sich deshalb auf die Kontrolle der Vertriebsgebiete konzentrieren und aufzeigen, welche Vertriebsmitarbeitenden in welchen Bereichen noch Unterstützung benötigen und weshalb. Da die Mitarbeitenden im Außendienst in direktem Kontakt mit den Arztpraxen stehen und deren Bedürfnisse aufnehmen, könnte auf diesen Erkenntnissen basierend zum Beispiel der Verteilungsschlüssel der Vertriebsmitarbeitenden genau auf die Bedürfnisse der Praxen angepasst werden. So ließe sich mit der Zeit die Entwicklung des Neukundengeschäfts in Bezug auf Zeitraum, Vertriebsgebiet und Ausgangslage beobachten und bewerten. Auch detaillierte Beobachtungen, wie zum Beispiel welche Arztpraxis aus welchen Gründen ein neues Rezept für einen Produktnachfolger ausstellt, führen langfristig zu einer dezidierten Vertriebsarbeit.

### **Anforderungen Marketing**

Im Marketing ist die Entwicklung der Leads, aus welchen Marketingaktivitäten diese hervorgehen und aus wie vielen Leads schließlich ein Kunde oder eine Kundin wird entscheidend. Zudem ist die Entwicklung des Kundenstamms von hohem Interesse, um die Kommunikation genau an den Bedürfnissen der Patienten und Patientinnen entlang auszurichten. Dafür werden nicht nur statische demografische Daten benötigt, sondern auch aktuelle Informationen über Anwendende sowie Ärzte und Ärztinnen. Dexcom bietet beispielsweise nach dem Produktsystem G6 das neue und optimierte Produktsystem G7 an. Interessant ist hier die Antwort auf die Frage, wie gut die Umstellung voranschreitet und ob bestimmte Regionen schneller als andere sind sowie worin das begründet liegt.

## **Anforderungen Interne Prozesse**

Unter anderem mit dieser Frage beschäftigt sich ebenso der Bereich Interne Prozesse. Einige hundert Verordnungen pro Tag werden dem Unternehmen übermittelt. Der Rezepteingang eines Tages wird eingelesen, geprüft und in Salesforce übertragen. Es erfolgt die Überprüfung der Diabetes-Typen sowie der Kundenstatus, um Neukunden und Bestandskunden individuell ansprechen zu können. Das Rezept wird im nächsten Schritt an die zuständige Krankenkasse weitergeleitet. Nach der Genehmigung durch die Krankenkasse gibt Dexcom das benötigte Produktsystem in den Versand. Um diesen Prozess optimieren sowie sämtliche Prüf- und Eingabeschritte vollständig automatisieren zu können sind zum Beispiel Informationen darüber interessant, wie schnell die Krankenkassen reagieren, welche Aspekte der Zusammenarbeit gut und welche weniger gut funktionieren, und aus welchen Gründen Rezepte vielleicht abgelehnt werden.

### **Projektmanagement**

Die Zusammenarbeit mit Dexcom erfolgt agil und in zweiwöchentlichen Sprints. In dem jeweils vorangestellten Planning erfasst taod die aktuellen Herausforderungen und Anforderungen von Dexcom, übersetzt diese in datenanalytische Aspekte und plant entsprechende operative Maßnahmen. Die Reportings für Dexcom entstehen nicht nur in enger Zusammenarbeit mit den Ansprechpersonen aus den Dexcom-Fachabteilungen, sondern sind teilweise abhängig von den Informationen und technischen Zugängen der amerikanischen Zentrale. Das Projektmanagement übernimmt taod eigenständig und in enger Zusammenarbeit mit der deutschen Filiale.

“Wir starten hier nicht von der grünen Wiese, sondern **arbeiten in bestehenden Strukturen**. Der Handlungsdruck resultiert aus einem **starken Wachstum im europäischen Markt** und der **Erfordernis, entsprechende Prozesse zu etablieren**. Und das Projekt ist erfolgreich. Das liegt vor allem an dem Projektteam von Dexcom. Unsere Zusammenarbeit profitiert von einer **sehr offenen und transparenten Kommunikation** und der Bereitschaft, bestehende Abläufe neu zu denken. **Wir alle wollen Dexcom Deutschland gemeinsam besser und effizienter aufstellen.**”



**Benjamin Hinz**

Chief Operating Officer

taod Consulting

# Ergebnis: Datenanalyse auf einem neuen Level

Mit den monatlich aktualisierten abteilungsspezifischen Reportings erreicht Dexcom ein um vielfaches höheres Niveau in der Datenanalyse. Der neu gewonnene Überblick über sämtliche Vertriebs- und Marketingprozesse sowie über die internen Abläufe sichert dem Unternehmen detaillierte Auswertungsmöglichkeiten über seine landesspezifischen Aktivitäten. Der signifikante Ausbau von Tableau in Bezug auf Schnittstellen und Reporting-Tiefe sowie die regelmäßige Integration von Daten, die auf dem Server der Muttergesellschaft liegen, sorgt für die gewünschten autarken Controlling-Aktivitäten.



> [BI & Data Analytics Consulting](#)

> [Tableau Training](#)





## Wie können wir dich beraten?

Kontaktiere uns gerne unverbindlich, wenn du dich für das Thema BI & Data Analytics interessierst und dich von uns beraten lassen möchtest.

Benjamin Hinz  
Chief Operating Officer  
+49 151 53429324  
[benjamin.hinz@taod.de](mailto:benjamin.hinz@taod.de)



**Raise the potential in every byte**

Hinweis: Zur besseren Lesbarkeit wird in dieser Case Study, neben Doppelformen und Partizipialformen, das generische Maskulinum verwendet. Die verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich – sofern nicht anders kenntlich gemacht – auf alle Gender.

**Verwendete Bilder**

taod Consulting GmbH  
istockphoto.com/lucadp  
Dexcom, Inc.

**Datenschutzbeauftragter**

Frank Gundlach  
GTB – Genossenschafts-Treuhand  
Bayern GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Türkenstrasse 22 - 24  
80333 München

+49 170 9416034

fgundlach@gv-bayern.de

**Kontakt**

taod Consulting GmbH  
Oskar-Jäger-Str. 173, K4  
50825 Köln

+49 221 975 849 70

info@taod.de

**Vertreten durch**

Simon Biela, Matthias Steinforth,  
Benedikt Stienen

Amtsgericht Köln HRB 95089

