



Pathé

“Je hebt niet veel technische kennis nodig om met TimeXtender te werken”

Bioscoopkaartjes, popcorn- en frisdrankaankopen en de populairste films in de voorverkoop. Het is zomaar een greep uit de data waar Pathé graag meer inzicht in krijgt. Samen met E-mergo bouwt de grootste bioscoopketen van Nederland daarom momenteel intensief aan datawarehouse TimeXtender en BI-tool Qlik Sense. Bijkomende uitdaging was dat zowel het oude als nieuwe kassasysteem hieraan gekoppeld moesten worden. Uiteraard zonder dat bioscoopbezoekers hier ook maar iets van merkten.

Rick Stammes is sinds 2017 data-analist bij Pathé. Samen met een groot team werkte hij al een tijd aan een ambitieuze datastrategie. “Met externe consultants en datawetenschappers waren we al best ver in het voorspellen van bezoekersaantallen het maken van passende aanbevelingen voor filmbezoekers. De sky was the limit! Maar toen kwam corona.” Bioscoopzalen kwamen leeg te staan, inkomsten droogden op en het externe team moest met het project stoppen. “Mijn rol is toen veranderd”, zegt Stammes. “We wilden de opgedane kennis niet verloren laten gaan en met een klein team toch de datastrategie doorvoeren.

emergo



“De sky was the limit! Maar toen kwam corona.”

Rick Stammes,
Data Analyst

Solution Overview

Bedrijfsnaam

Pathé

Branche

Bioscopen

Uitdagingen

- Overstap van kassasysteem Dolphin op het nieuwe systeem Vista.
- Gebrek aan overzichtelijke rapportages.

Oplossing

- Data management platform TimeXtender.
- Qlik Sense dashboards.

Voordelen

- Data uit 2 kassasystemen worden op een centrale plek in TimeXtender verwerkt. Zo merkt niemand iets van de overstap.
- TimeXtender stuurt near- realtime data door naar Pathé's All Stars app voor bezoekers. Hiermee worden de verdiende loyalty punten toegekend aan de bezoekers.
- Data van de klantenservice wordt verwerkt om inzicht te krijgen in veelgestelde vragen.
- Door training en coaching kunnen de dataspecialisten van Pathé zelf TimeXtender uitbouwen en onderhouden.

TimeXtender & Qlik Sense Partner

E-mergo

www.e-mergo.nl

“Al gauw kwam [...] het idee om een datawarehouse op te richten. TimeXtender van E-mergo sprak ons aan, omdat je niet veel technische kennis nodig hebt om ermee te werken. Je hoeft niet zelf te coderen, maar kunt wel tabellen slepen en de relatie tussen gegevens aangeven.”

Rick Stammes,
Data Analyst

Al gauw kwam daaruit het idee om een datawarehouse op te richten. TimeXtender van E-mergo sprak ons aan, omdat je niet veel technische kennis nodig hebt om ermee te werken. Je hoeft niet zelf te coderen, maar kunt wel tabellen slepen en de relatie tussen gegevens aangeven.”

Nieuw kassasysteem

Daarnaast bestond bij Pathé de wens om rapportages overzichtelijker te presenteren in een Business Intelligence-tool. E-mergo offerde TimeXtender in combinatie met Qlik Sense om aan deze wens te voldoen en werd in juni 2020 aangehaakt. “Het ingewikkeldste deel van dit project was het verzamelen en transformeren van data. Daar kwam bij dat we ook net overgingen op een nieuw kassasysteem en er dus twee systemen tegelijk draaiden”, aldus Stammes.

E-mergo consultant Lennaert van den Brink vult aan: “Pathé ging niet in één keer over van kassasysteem Dolphin op het nieuwe systeem Vista. Het was dus zaak om de twee verschillende bronsystemen aan elkaar te knopen voor een integraal overzicht. Behalve inzicht in bezoekersaantallen en voor marketingdoeleinden wordt de data ook gebruikt voor de All Stars-app. Hiermee kunnen bezoekers van Pathé hun punten inleveren voor iets te eten of te drinken.”

Voor dat laatste deel is near-realtime snelheid nodig. Bezoekers willen immers na het kopen van hun kaartje de punten meteen kunnen gebruiken in het winkeltje van Pathé. Door TimeXtender te gebruiken kan dat



binnen enkele minuten. “Als de bioscopen normaal draaien heb je het dan over 100.000 regels data per uur. In die zin een geluk bij een ongeluk dat we de switch naar dit systeem in een rustige tijd konden maken. In januari wil Pathé helemaal overgaan op Vista. TimeXtender blijft gewoon zijn werk doen, zonder dat de overgang gevoeld wordt”, zegt Van den Brink.

Coachen en uitbouwen

Het datawarehouse is nog steeds in opbouw. “We hebben veel tijd besteed aan het werkend maken van de datastromen. Met de belangrijkste informatie- zoals de bezoekers en wat ze kopen- kunnen we nu werken. Lennaert werkt nog één dag per week bij ons om te coachen. De rest bouwen we zelf”, zegt Stammes. “Er zijn nog leuke extra analyses mogelijk. Bijvoorbeeld: als iemand popcorn koopt, wat drinkt hij daar dan het vaakst bij? Daarnaast verwerken we data van onze klantenservice over veelgestelde vragen. Of over hoelang van tevoren mensen graag kaartjes zouden bestellen op de website.”

Van den Brink vult aan: “We wilden TimeXtender zó neerzetten dat de dataspecialisten van Pathé het zelf kunnen uitbouwen en onderhouden. Ook mensen die er tot voor kort nog geen ervaring mee hadden. Ze ontwikkelen ook zelf de dashboards in Qlik Sense, waarmee bijvoorbeeld voorverkoop in de gaten wordt gehouden. Ik vind het leuk om te zien hoe snel ze dat hebben opgepakt. Dat demonstreert voor mij ook

de kracht van TimeXtender: een intuïtief systeem. In combinatie met de diepe inhoudelijke kennis die Pathé heeft van de data hebben we samen iets moois neergezet.”

Ook Stammes ervaart de samenwerking met E-mergo als positief. “Technisch is Lennaert heel onderlegd, maar hij snapt inmiddels ook al veel van onze business. Dus waarom bepaalde data voor ons extra interessant kan zijn en wat we daarmee kunnen doen. Ik ben daarom erg blij met onze keuze voor E-mergo.”

“Technisch is Lennaert heel onderlegd, maar hij snapt inmiddels ook al veel van onze business. Dus waarom bepaalde data voor ons extra interessant kan zijn en wat we daarmee kunnen doen. Ik ben daarom erg blij met onze keuze voor E-mergo.”

Rick Stammes,
Data Analyst

Over E-mergo

De naam E-mergo is afkomstig van het Latijnse spreekwoord 'luctor et emer-go' (ik worstel en kom boven). In Zeeland staat dit voor het overwinnen van de strijd tegen het water. Wij strijden natuurlijk niet tegen het water, maar we zorgen er wel voor dat bedrijven het hoofd boven water kunnen houden in de steeds groter wordende stroom van data.

Onder het motto 'Manage your data, innovate your business' helpen wij je het maximale uit jouw data te halen. Dit doen wij met behulp van Qlik, Mendix, Microsoft en TimeXtender, waarvoor wij software, training, consultancy en beheer leveren. Samen maken we het mogelijk voor jouw business om nieuwe verdienmodellen te creëren en kosten te besparen.

www.e-mergo.nl

The logo for Emergo, featuring the word 'emergo' in a bold, lowercase, teal-colored font. The 'e' is stylized with a small loop at the top.

E-mergo BV
Elektronicaweg 16a
2628 XG Delft
Telefoon : 085-0160411
E-mail: info@e-mergo.nl