

# Franchise Management bei Joey's Pizza

Eine Fallstudie der hyperspace GmbH

## Joey's Pizza Service

Joey's zählt zu den erfolgreichsten deutschen Franchise-Systemen: Mit knapp 180 Betrieben, 110 Franchise-Partnern, 4.500 Mitarbeitern und einem Netto-Umsatz von 94,2 Millionen Euro im Jahr 2010 belegt Joey's einen der Spitzenplätze im Pizza-Home-Delivery in Deutschland.

Der Grund für diesen Erfolg: Joey's setzt auf das richtige Konzept.

In der hektischen modernen Welt bleibt wenig Zeit zwischen Arbeit und Freizeit auch noch zu kochen. Trotzdem will natürlich niemand beim Essen auf Qualität verzichten. Im Gegenteil: Frisch soll es sein, richtig lecker schmecken und schnell soll es gehen. Genau hier kommt Joey's ins Spiel – mit täglich über 30.000 Gerichten.

## Ausgangssituation

In den Jahren 2004 und 2005 stand das Unternehmen vor der Herausforderung das Franchise-System zu reorganisieren. Die Strukturen und Organisationsabläufe mussten der Größe und dem weiteren Expansionszielen angepasst werden.

Ergebnisse des Reorganisations-Prozesses waren unter anderem:

- Mehr Transparenz und Informationen über die finanzielle Situation bei den Partnerbetrieben zu schaffen.
- Diese Informationen zeitnah zur Verfügung stellen.
- Einfache und visuelle Aufbereitung dieser Informationen.
- Systematische Überprüfung der System-Standards vor Ort.
- Einfache und sichere Dokumentation und Bereitstellung des System Know-hows (Handbuch, Anweisungen etc.).

Mit modernen Steuerungsinstrumenten wollte Joey's sein Konzept - auf hohem Niveau – schneller und sicherer multiplizierbar sein. Als Managementkonzept wählte Joey's - als eines der ersten deutschen Franchise-Systeme - das Konzept der Balanced Scorecard aus. Dies Konzept eignet sich ideal zum Performance Management der Partner und deren Betriebe.



Seit 2005 setzt das Unternehmen nun schon das webbasierte Steuerungsinstrument **hyScore® Franchise Manager** ein. Diese Lösung wurde (ursprünglich unter dem Namen hyScore FX) zusammen mit der assetpool GmbH speziell für Franchise- und Filialsysteme entwickelt und wurde in den vergangenen Jahren ständig an die Bedürfnisse von Joey's

und vieler anderen Kunden im Franchise-Bereich angepasst und verbessert.



„Für nachhaltiges und dynamisches Franchise-Management braucht man Transparenz, ein professionelles QM sowie gut definierte Prozesse.“

Friedrich Niemax,  
Geschäftsführer Joey's Pizza



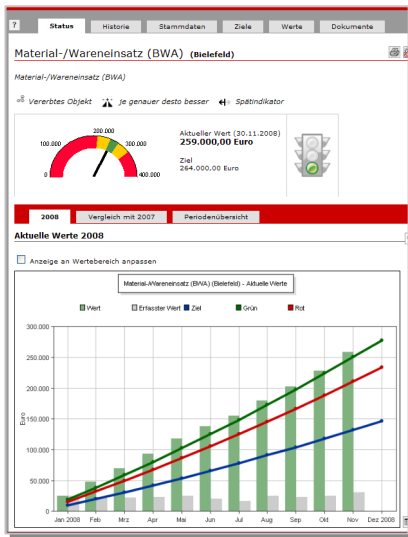
# Franchise Management bei Joey's Pizza

Eine Fallstudie der hyperspace GmbH

## Einsatzgebiete

### Franchise Scorecard → Joey's Balanced Store-Card

Joey's zählte zu den ersten Franchise-Systemen in Deutschland, die eine professionelle Steuerungslösung zum Franchise-Management nach dem Konzept der Balanced Scorecard einsetzten.



In der Scorecard werden die wichtigsten Kennzahlen nach dem Ursache-Wirkungs-Prinzip dargestellt. Die Zentrale kann jetzt anhand einer Ampel erkennen, wie ein Partner-Betrieb sich entwickelt und welche erfolgsrelevanten Prozesse funktionieren und bei welchen noch nachjustiert werden muss. Ranking-Tabellen helfen den Partnern die eigene Markt-Performance im Vergleich zu anderen Betrieben richtig einzuschätzen und zu lernen.

Die Franchise Scorecard zeigt auf einem Blick den Performance-Status eines Franchise-Betriebs.

**„Wir sehen jetzt sofort, wie es läuft und wo man bei Bedarf mit Maßnahmen ansetzen muss.“**

*Friedrich Niemax,  
Geschäftsführer Joey's Pizza*

### Store-Check → Joey's Qualitätsaudits

Joey's führt regelmäßig Store-Checks vor Ort durch, um das Umsetzungsniveau bezüglich Qualität, Service, Sauberkeit und Arbeitssicherheit bundesweit und einheitlich zu sichern. Bis 2006 wurden diese Checks mittels Excel-Tabelle durchgeführt. Auswertungen, zeitnahe Maßnahmen oder auch Vergleiche der Checkergebnisse erforderten ein erhebliches Maß an Aufwand.

Durch das Store-Check-Modul konnte Joey's:

- die Checks mobil mit einem Smartphone durchführen,
- sofort die Auswertung an den Partner und Betreuer weiterleiten,
- Rankings etc. ohne zusätzlichen Aufwand erstellen lassen – und
- die Check-Ergebnisse in die Franchise-Scorecard einfließen lassen.

### Dokumenten-Management → Joey's eQMH

Neben dem Systemhandbuch verwaltet Joey's eine Vielzahl von Arbeitsanweisungen, Prozessdokumentationen, Rezepturen und andere Dokumente.

Das Dokumenten-Management-Modul verwaltet und archiviert alle Dokumente des eQMH sicher, digital und online - und unterstützt somit die Professionalisierung und das Wachstum des Systems.

Das eQMH ersetzt bei Joey's den gesamten Papier-Schriftverkehr. Ordner müssen nicht mehr aufwendig aktualisiert und deren Anpassung kontrolliert werden.

**„Ich kann mir heute nicht mehr vorstellen, wie wir die Vielzahl an Dokumenten als Hardcopy verwalten und zuverlässig sowie aktuell an die Partner bringen sollten.“**

*Jens Küster, Leiter  
Qualitätsmanagement,  
Joey's Pizza*

# Franchise Management bei Joey's Pizza

Eine Fallstudie der hyperspace GmbH

## Nutzen für Joey's

### Schafft Transparenz und Freiräume

In erster Linie schafft das System Transparenz. Man hat eine Lösung implementiert, in der alle relevanten Informationen digital und webbasiert zusammenlaufen – und in der man das gesamte System-Know-how sammeln, verwalten und verteilen kann.

### Webbasierte Lösung reduziert Kosten erheblich bei der Partner-Anbindung

Der hyScore® Franchise Manager schafft Spielraum im Controlling und setzt Verwaltungsressourcen frei. Durch die webbasierte Anwendung können bestehende und neue Partner sehr einfach in das System aufgenommen werden. Softwareanschaffungen, Installationen oder extra Hardware ist nicht erforderlich.

### Einfache Datenerfassung und Auswertung

Viele Werte für wichtige Kennzahlen kommen nicht unbedingt zeitnah oder gar nicht aus der Buchhaltung. Daher ist die Möglichkeit über die Webanwendung dezentral Daten zu erfassen eine erhebliche Vereinfachung in der Datensammlung und –erfassung für Joey's.

Da Daten aus verschiedenen Bereichen und von verschiedenen Vorkontrollsystemen (FiBu, Kasse etc.) einfach importiert oder via Schnittstellen abgefragt werden können, ist auch das gesamte Reporting standardisiert.

### Einsparung von Druck- und Versandkosten

Durch das Dokumentenmanagement wurden die Druck- und Versandkosten stark reduziert. Noch stärker macht sich aber die Reduzierung des Verwaltungsaufwands bemerkbar – sowie der zusätzliche Partner- Nutzen beim Suchen von Inhalten, Verlinkung von Texten, Bildern und Videos.

### Steuerungs- und Frühwarn-System

Durch die Franchise-Scorecard können alle Mitarbeiter die Performance eines Partnerbetriebes leicht erkennen. Die Einleitung von Gegenmaßnahmen bei Fehlentwicklungen kann frühzeitig erfolgen.

Bei Highperformern sind die Stärken ersichtlich - und dienen den anderen Partnern als Best-Practice Beispiele. Das System ermöglicht durch die hohe und zeitnahe Transparenz eine enge Führung der Partnerbetriebe. Eines der Erfolgskriterien von Joey's.

### Skalierbarkeit / Internationalisierbarkeit

Auch für die Zukunft ist gesorgt. Die Lösung kann der Größe angepasst werden – ist frei skalierbar.

Die Mandantenfähigkeit und Mehrsprachigkeit lässt auch eine Internationalisierung mit und/oder ohne Masterfranchise-Partner zu.



„Wir können Franchise-Systemen die Lösung empfehlen – wobei man berücksichtigen muss, dass ein entsprechendes Management-Konzept damit verbunden sein sollte.“

Friedrich Niemax,  
Geschäftsführer Joey's Pizza

hyperspace 

hyperspace GmbH  
Plaggestr. 24  
D - 26419 Schortens  
Fon: 04461-9 16 00 05  
Fax: 04461-9 16 00 08  
E-Mail: info@hyperspace.de  
Web: www.hyperspace.de

#### Ihr Ansprechpartner:

Frank Machwitz  
assetpool GmbH  
Bussardweg 34  
33659 Bielefeld



Fon: 0521-968790-19  
Fax: 0521-968790-20  
E-Mail: info@assetpool.de