



SUCCESS STORY

eismann 2.0 - Effektive Neukundengewinnung

codecentric hat mit INA eine moderne Web 2.0 Anwendung erstellt, die eismann ein effektives Neukundenmanagement ermöglicht.



codecentric



codecentric Success Story: eismann 2.0

„Wir hatten hohe Erwartungen an das innovative Neukundenmanagement“, erklärt Mika Ramm, Geschäftsleiter Kundenmanagement bei eismann. „Dank INA haben wir schon heute, fast zwei Jahre früher als gedacht, unsere ehrgeizigen Ziele erreicht und sogar übertroffen.“

Über eismann

Die eismann Tiefkühl-Heim-service GmbH aus Mettmann steht für Premium-Qualität und absoluten Kunden-Service. Mit einem vielfältigen Angebot an besten Lebensmitteln bedient eismann regelmäßig über 2,5 Millionen Kunden in ganz Europa. Die Besuche erfolgen nach Terminabsprache im persönlichen Heim-Lieferservice durch einen „Eismann“ vor Ort.

Weitere Informationen unter:
<http://www.eismann.de>



Mika Ramm
Geschäftsleiter Kundenmanagement
eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH
mika.ramm@eismann.de

Die Vision

Mika Ramm hat für eismann ein innovatives Konzept entwickelt, um gezielt neue Kunden auf den bestehenden Touren der Eismänner zu gewinnen und die Neukundengewinnung hierarchisch zu vergüten. Der Kern des Konzeptes ist es, die Neukundengewinnung im Direktvertrieb mit der eismann Vertriebsstruktur dynamisch umzusetzen.

Ziel ist, innerhalb von 3 Jahren jeden Monat mehr als 100.000 neue Adressen und über 10.000 neue Kunden zu gewinnen.

Um dies erreichen zu können, müssen die neuen Geschäftsprozesse durch ein IT-System optimal unterstützt werden. Ursprünglich wurde von eismann zu diesem Zweck der Einsatz einer Standard-Software in Erwägung gezogen. Die Abbildung der innovativen eismann-Prozesse hätte komplexe Anpassungen des Standardsystems gefordert und nicht alle Ideen hätten realisiert werden können.

Um die gewünschten Prozesse in der benötigten Effizienz abzubilden, wurde entschieden, das Kundenmanagement als eine individuelle Softwarelösung umzusetzen. Hierfür hat eismann nach einem kompetenten und leistungsstarken Partner gesucht. Dieser sollte die fachlichen und technischen Anforderungen erheben und die notwendige Software und Infrastruktur erstellen, um das Konzept zur Neukundengewinnung in kurzen Entwicklungszyklen umzusetzen.

Vorgehensweise

Die Entwicklung einer entsprechenden Anwendung hat eismann der codecentric GmbH anvertraut.

In enger Kooperation mit dem eismann Kundenmanagement haben die codecentric Berater die Anforderungen von eismann analysiert und einen Geschäftsprozess konkretisiert.

„Gerade bei langfristigen Projekten ist es hilfreich, schnell mit einer funktionierenden Software starten zu können, um dem Kunden ein erstes Feedback zu ermöglichen. Von dort ausgehend können Architektur und Funktionsumfang im ständigen Dialog mit unserem Kunden der optimalen Lösung schrittweise angenähert werden,“ erklärt Mirko Novakovic, Geschäftsführer der codecentric GmbH.

Dementsprechend entwickelte codecentric in kurzen Entwicklungszyklen die **I**ntegrierte **N**eukunden**A**nwendung (**INA**). Nach jedem Entwicklungsschritt konnte eismann die neue Funktionalität in der

Praxis testen und in Zusammenarbeit mit codecentric die Funktionen des nächsten Zyklus festlegen und gegebenenfalls neu priorisieren.

Ausgangspunkt des neuen Geschäftsprozesses sind die von eismann-Fachberatern bei potentiellen Neukunden vor Ort erfragten Kundendaten. Die dazu verwendeten Kundenkarten beinhalten unter anderem die Einwilligung der Interessenten zur telefonischen Kontaktaufnahme. Der Kunde erhält bei diesem Erstkontakt auch einen Bestellkatalog mit dem kompletten eismann-Sortiment. Die danach elektronisch erfassten Kundendaten werden über ein Internetportal erfasst und automatisiert an Callcenter verteilt, welche die Interessenten telefonisch beraten und Bestellungen aufnehmen.

Diese Bestellungen werden in SAP überführt und die Daten des Neukunden in den Bestand übernommen. Der Verteilungsschlüssel der Kundenkarten auf die jeweiligen Callcenter kann periodisch nach Leistung des jeweiligen Callcenters vom Innendienst reguliert werden. Die Mitglieder des Managements erhalten aussagekräftige Echtzeitberichte, die Informationen und Analysen auf den Punkt bringen und ihnen helfen, ihr Netzwerk besser zu führen und zu koordinieren.

Die Buchhaltung erstellt über die Anwendung die Provisionsabrechnungen der Fachberater und übergeordneter Team-Manager und übermittelt die Überweisungsdaten automatisch an die ausführende Bank. Sowohl die Organisationsstruktur als auch die Regeln zur Abrechnungserstellung sind einfach pflegbar. Die Provisionierung und Leistungsbewertung der Callcenter erfolgt ebenfalls über das zentrale System.

Über ein effizientes Berechtigungs- und Rollenkonzept können die Mitarbeiter aus den verschiedenen Abteilungen und Hierarchieebenen nur die für sie relevanten Daten einsehen und bearbeiten.

Abbildung 1 gibt einen Überblick über das komplette Neukundenmanagement mit INA:

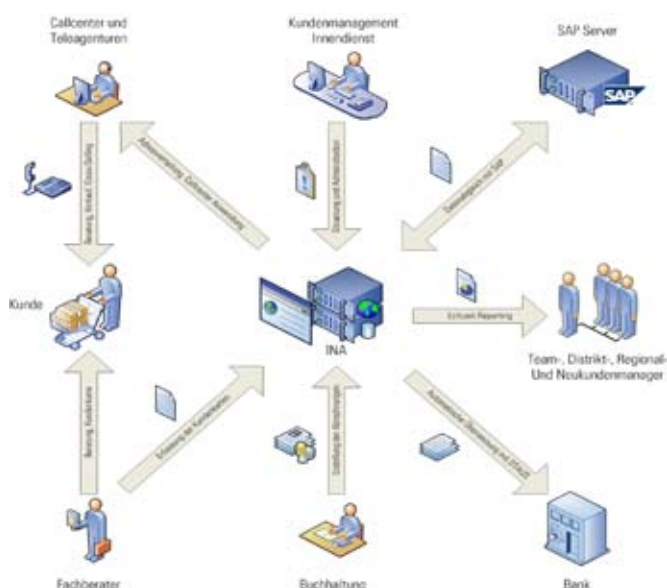


Abbildung 1: Geschäftsprozesse und Rollen rund um die Integrierte Neukundenanwendung INA

Da INA weltweit eingesetzt werden soll, müssen sowohl die Benutzerschnittstellen als auch die Geschäftslogik an die jeweiligen landestypischen Gesetzgebungen, Benutzerpräferenzen und Unter-

nehmensanforderungen angepasst werden können.

Die intensive Nutzung der Anwendung bedingt dazu ein Höchstmaß an Performance, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit des gesamten Systems. Speziell die Leistung der Callcenter-Anwendung ist geschäftskritisch; sie ist als vollständig auf Web 2.0-Techniken basierende Rich Internet Application konzipiert. Alle Funktionen, wie z.B. Kontaktvorlage, Gesprächsverlauf, der Produktkatalog zur Aufnahme von Bestellungen, Cross-Selling-Funktionen und der Kalender zur Terminabsprache, müssen sich an der natürlichen Arbeitsweise der Mitarbeiter im Callcenter orientieren, um so einen flüssigen und reibungslosen Workflow garantieren zu können.

Abbildung 2 zeigt beispielhaft die Maske für das Callcenter zur Wiedervorlage einer Adresse, falls der Kunde nicht erreicht wurde.



Abbildung 2: Callcenter Anwendung der Integrierten Neukundenanwendung INA

Ergebnis und Fazit

Durch kurze Entwicklungszyklen von wenigen Wochen konnte eismann bereits im Januar 2007, drei Monate nach Start des Projektes, die erste Version von INA testen und evaluieren. Nach weiteren drei Monaten waren Funktionsumfang, Performance und Stabilität bereits auf einem hohen Niveau, so dass die Software in Betrieb ging. Seitdem wird INA ständig um neue Funktionen erweitert. Durch die Erkenntnisse aus der Nutzung der Anwendung kann der Kunde seine Visionen und Ziele validieren und gegebenenfalls adaptieren. Dies geschieht durch Ergänzung und Priorisierung des Anforderungskataloges des folgenden Entwicklungsschritts.

Aktuell ist INA auf einer leistungsstarken, skalierbaren und ausfallsicheren Plattform in Betrieb. Die gewählte Anwendungsarchitektur gewährleistet, dass INA den Benutzern eine moderne Web 2.0 Anwendung bereitstellt, die einer Desktopanwendung in nichts nachsteht. Im Gegenteil: Um die Anwendung benutzen zu können, ist lediglich ein Internet Browser nötig und es muss keine Software verteilt und installiert werden. Dadurch können neue Callcenter schnell mit INA angebunden werden.

Sowohl für die Plattform als auch innerhalb der Anwendung setzt codecentric konsequent auf Open Source-Komponenten und -Technologien. Diese Wahl hat für den Kunden vor allem den Vorteil, von der Preis- und Produktpolitik der Standard-Softwarehersteller unabhängig zu sein. Desweiteren kann codecentric, falls nötig, durch den offenen Quellcode an den Komponenten Änderungen und Erweiter-



ungen vornehmen, um die Kundenanforderungen optimal umzusetzen.

In der folgenden Abbildung 3 ist die System- und Anwendungsarchitektur dargestellt:

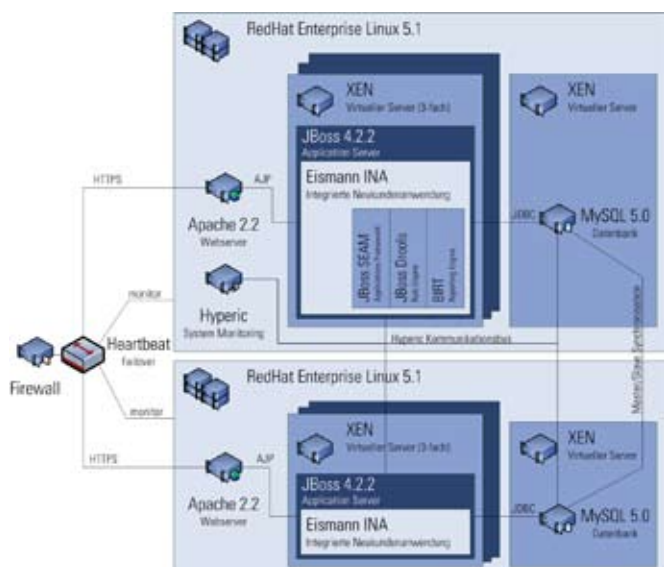


Abbildung 3: System- und Anwendungsarchitektur der Integrierte Neukundenanwendung INA

Diese Leistung konnte nur in vertrauensvoller und ständiger Kooperation mit dem Kunden durch codecentric erbracht werden. Zudem trugen die fachkundige Überführung der Analyseergebnisse in konkrete fachliche Anforderungen, das Design einer belastbaren System- und Anwendungsarchitektur und eine schrittweise Anwendungsentwicklung zur Maximierung des Kundennutzens maßgeblich bei. Der Erfolg von INA im täglichen Betrieb ist der beste Beweis.

Die partnerschaftliche Kundenbeziehung zwischen eismann und codecentric eröffnet den beiden Unternehmen den Weg für eine weitere Zusammenarbeit bei der Erweiterung von INA und für neue Projekte.

Über codecentric

Nach der Gründung der codecentric GmbH im Jahr 2005 konnten sich die Solinger innerhalb weniger Jahre in führender Position im Bereich Performance Tuning etablieren. Von Beginn an setzt codecentric Java- und Open Source Technologien praxisorientiert ein und verfügt so über ein außergewöhnliches Know-how. Laufende Weiterbildung als Teil der Firmenphilosophie garantiert, dass die codecentric Mitarbeiter die modernsten und neuesten Technologien aus diesem Bereich beherrschen, ohne jedoch dabei die Praxistauglichkeit zu vernachlässigen.

Weitere Informationen unter: <http://www.codecentric.de>



Mirko Novakovic
Geschäftsführer codecentric GmbH

novakovic@codecentric.de