

SUCCESS STORY

EISMANN TIEFKÜHL-HEIMSERVICE GMBH

DIE FAKTEN AUF EINEN BLICK

AUFGABE:

Anwendungs- und Systemarchitektur für innovatives Neukunden-Management

PROJEKTZIELE:

1. Ausfallsicherheit
2. Prozesseffizienz
3. Zügige Implementierung als webbasierte Applikation

PROJEKTZEITRAUM:

- Test und Auswertung der ersten Version nach drei Monaten
- Go-live nach sechs Monaten
- Seither ständiger Ausbau der Funktionen

EINGESETZTE TECHNOLOGIEN:

Open-Source-Komponenten und -Technologien

ERGEBNISSE:

- Leistungsstarkes, skalierbares und wirtschaftliches System
- Zielerreichung fast zwei Jahre eher als gefordert

Systemarchitektur und Web-2.0-Anwendung für das Neukundenmanagement



Der Anbieter für Tiefkühlprodukte eismann definierte 2006 ein ehrgeiziges Ziel: Innerhalb von drei Jahren sollten monatlich mindestens 100.000 neue Adressen und 10.000 neue Kunden gewonnen werden. Das dafür optimierte Direktvertriebskonzept mit neuen Geschäftsprozessen machte auch ein effizient unterstützendes IT-System erforderlich.

Der Geschäftsleiter Kundenmanagement, Mika Ramm, hatte für eismann ein innovatives Konzept entwickelt, um auf den bestehenden Touren der „Eismänner“ gezielt Neukunden zu gewinnen. Eine Standard-Software kam für die Abbildung der innovativen eismann Prozesse letztlich nicht in Frage, da komplexe Anpassungen nötig gewesen wären und auch nicht alle Ideen hätten realisiert werden können.

Kurze Entwicklungszyklen, intensives Testen

Eismann entschied sich also für eine individuelle Software-Lösung und beauftragte codecentric, die technischen Anforderungen zu erheben und die Software inklusive Infrastruktur zu erstellen. Alles unter der Prämisse, das Konzept in kürzester Zeit umzusetzen.

Um schnell mit einer funktionierenden Software zu starten, entwickelte codecentric in kurzen Entwicklungszyklen die Integrierte NeukundenAnwendung (INA). Nach jedem Entwicklungsschritt testete eismann die neue Funktionalität und legte gemeinsam mit codecentric die im nächsten Zyklus zu entwickelnden Funktionen fest. So näherten sich Architektur und Funktionsumfang der Lösung im ständigen Dialog mit eismann schnell und effizient der optimalen Lösung an. Ein weiterer Vorteil dieser Vorgehensweise: Die Verschiebung von Prioritäten war jederzeit möglich, ohne dass die Arbeitsaufwände aus dem Ruder liefen.

„Wir hatten hohe Erwartungen an das innovative Neukundenmanagement. Dank codecentric haben wir fast zwei Jahre früher als geplant unsere Ziele erreicht und sogar übertroffen.“

MIKA RAMM, Geschäftsleiter Kundenmanagement
eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH

Von der Neukundenerfassung bis zur Callcenter-Steuerung

Ausgangspunkt des neuen Geschäftsprozesses sind die von eismann Fachberatern bei potenziellen Neukunden vor Ort erfragten Kundendaten samt Einwilligung für eine telefonische Kontaktaufnahme. Diese werden elektronisch erfasst und über ein Internetportal automatisch an Callcenter verteilt. Dort werden Neukunden beraten und Bestellungen elektronisch aufgenommen.

Der Verteilungsschlüssel für Kundendaten auf die Callcenter ist nach Leistung des jeweiligen Callcenters vom Innendienst regulierbar. Echtzeitberichte an das eismann Management ermöglichen zudem die effiziente Koordination des Netzwerks.

Die Buchhaltung erstellt die Provisionsabrechnungen über die Anwendung und übermittelt die Überweisungsdaten automatisch an die Bank. Die Provisionierung und Leistungsbewertung der Callcenter erfolgt ebenfalls über das zentrale System.

Ein effizientes Berechtigungs- und Rollenkonzept ermöglicht es den verschiedenen Mitarbeitern, die für sie relevanten Daten einzusehen und zu bearbeiten.

Für den internationalen Einsatz konzipiert

Da INA weltweit eingesetzt werden soll, sind Benutzerschnittstellen und Geschäftslogik an unterschiedliche Gesetzgebungen, Benutzerpräferenzen und Unternehmensanforderungen anpassbar. Ein Höchstmaß an Performance, Verfügbarkeit und Skalierbarkeit sichert die intensive Nutzung der Anwendung.

Speziell die Leistung der Callcenter-Anwendung ist geschäftskritisch. Sie ist als Rich Internet Application konzipiert und basiert vollständig auf Web-2.0-Techniken. Alle Funktionen, wie z.B. Kontaktvorlage, Gesprächsverlauf, Bestellaufnahme, Cross-Selling-Funktionen und der Kalender zur Terminabsprache, orientieren sich an der Arbeitsweise der Mitarbeiter und unterstützen den reibungslosen Workflow.

Vorteile der Open-Source-Technologie

Schon drei Monate nach Projektstart konnte eismann die erste Version von INA testen. Nach weiteren drei Monaten waren Funktionsumfang, Performance und Stabilität auf so hohem Niveau, dass die Software in Betrieb gehen konnte. Seitdem wird INA ständig um neue Funktionen erweitert.

Das System läuft auf einer leistungsstarken, skalierbaren und ausfallsicheren Plattform. Die Anwendung wird über einen Internet-Browser gestartet; es muss also keine Software installiert werden. So können neue Callcenter schnell angebunden werden. Sowohl für die Plattform als auch innerhalb der Anwendung setzte codecentric konsequent auf Open-Source-Komponenten und -Technologien. So ist und bleibt eismann unabhängig von der Preis- und Produktpolitik von Software-Herstellern. Durch den offenen Quellcode kann codecentric jederzeit Änderungen und Erweiterungen an den Komponenten vornehmen und so die Kundenanforderungen optimal erfüllen.

Über eismann

Die eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH aus Mettmann steht für Premium-Qualität und umfassenden Kundenservice. Mit einem vielfältigen Lebensmittelangebot bedient eismann 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>.