



Microsoft SQL Server verkürzt den Draht zu Neckermann-Außendienstmitarbeitern

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Handel und Konsumgüter

Kundenprofil

Die Neckermann Versand AG (NVAG) ist das drittgrößte Versandhaus in Deutschland und das fünftgrößte in Europa. Ihr Umsatz lag im Jahr 2004 bei 1,71 Milliarden Euro, mehr als zwei Drittel davon erwirtschaftete das Unternehmen in Deutschland.

Ausgangssituation

Für die Betreuung der Sammelbesteller durch den Außendienst standen nur alle zwei Wochen aktualisierte Daten zur Verfügung. Beim Ortstermin waren Missstände oft bereits ausgeräumt.

Lösung

Auf der Basis von Microsoft SQL Server 2000 wurde das Kunden-Außendienst-Informationssystem (K.A.I.) entwickelt. Es versetzt den Außendienst in die Lage, alle Daten tagesaktuell und individuell abzurufen, und vereinheitlicht das interne Berichtswesen.

Nutzen

Das System hat die Kommunikation mit dem Außendienst beschleunigt und dessen Image bei den Sammelbestellern verbessert. Die Lösung spart innerhalb von drei Jahren rund 160 000 Euro an Lizenzkosten. Das System läuft stabil und ist bei Anwendern geschätzt.

„Bei den 200 Laptops, die wir für dieses Projekt anschaffen mussten, ersparte uns der Einsatz des Microsoft-Systems innerhalb von drei Jahren rund 160 000 Euro an Lizenzkosten.“

Sabine Möller, Projektleiterin K.A.I. Database-Marketing und Systemvertriebe,
Neckermann Versand AG

Die Neckermann Versand AG (NVAG) stellte ihren Außendienstmitarbeitern für die Betreuung der zahlreichen Sammelbesteller in der Vergangenheit nur alle zwei Wochen neue Kundendaten bereit: manchmal per E-Mail, meist auf Papier. Wunsch des Unternehmens war, den Außendienst täglich mit aktuellen Kundendaten aus unterschiedlichen Quellsystemen zu beliefern. Die Informationen sollten unter anderem die Planung der Tagestouren, die Pflege der Kundenkontakte sowie Protokollierung der Tätigkeiten und die flexible Auswertung individueller Daten unterstützen. Daher entschloss sich die NVAG, ein zentrales Informationssystem einzuführen, das Kundendaten individuell und tagesaktuell aufbereitet. Um Lizenzkosten zu sparen, wagte die NVAG den Systemwechsel. An Stelle des bisherigen Datenbankproduktes brachte das Unternehmen erstmals einen Microsoft SQL Server 2000 zum Einsatz. Die Lösung beschleunigte die Arbeit im Außendienst erheblich – und zieht nun unternehmensinterne Kreise. Auch die große Schwester Quelle hat begonnen, das System zu implementieren.



„Wir mussten den Außendienst von der Steinzeit in die Neuzeit holen.“

Sabine Möller,
Projektleiterin Database und System-
vertriebe, Neckermann Versand AG

Die Neckermann Versand AG (NVAG) in Frankfurt ist das drittgrößte Versandhaus in Deutschland und das fünftgrößte in Europa. Wie die „Schwester“ Quelle AG gehört das Unternehmen zum KarstadtQuelle-Konzern. Es wurde 1950 gegründet und beschäftigt rund 7800 Mitarbeiter, 6000 davon im Inland. 13 Tochterunternehmen erwirtschafteten im Jahr 2004 einen weltweiten Umsatz von 1,71 Milliarden Euro, mehr als zwei Drittel davon in Deutschland.

Lückenhafte Kommunikation

Sammelbesteller spielen eine wichtige Rolle für den Vertrieb der NVAG. Rund ein Drittel seines Umsatzes erwirtschaftet das Frankfurter Unternehmen in Deutschland über diesen indirekten Vertriebskanal.

Die über 700 000 Sammelbesteller werden von den Außendienstmitarbeitern der NVAG betreut. Die Aufgabe der Bezirksleiter besteht beispielsweise darin, die Sammelbesteller in Fragen ihrer Geschäftsentwicklung zu beraten oder auch Zahlungsrückstände zu reklamieren.

Die NVAG versorgte ihren Außendienst regelmäßig alle zwei Wochen mit Papierlisten, später auch mit elektronischen Kundendaten. Bedingt durch den zweiwöchigen Aktualisierungsrhythmus, waren die in den Dokumenten angesprochenen Sachverhalte und Status von Zeit zu Zeit nicht mehr aktuell: erfasste Zahlungsverzögerungen, Mahnstände oder Fälligkeiten bestanden zum Zeitpunkt des Kundengesprächs oft schon nicht mehr.

Neben diesen Informationen erhielt der Außendienst viele Analysen auf Papier. Diese Daten und Berechnungen wurden nach unterschiedlichen Kriterien für die einzelnen Distrikte erstellt. An Stelle der separaten Auswertungen plante Neckermann ein einheitliches Berichtswesen für den Außendienst. Eine Vereinfachung sollte das zentrale Informationssystem auch bei der Versendung der Tätigkeitsberichte schaffen, die die Mitarbeiter lange per Fax oder E-Mail an ihre Vorgesetzten schickten. Auch

Anfragen oder Wünsche von Kunden wurden meist manuell erstellt und an hausinterne Abteilungen versendet, was zu einer großen Menge an Rückfragen führte.

Mut zum Systemwechsel

Die technischen Anforderungen, die das neue Kunden-Außendienst-Informationssystem (K.A.I.) zu erfüllen hatte, waren schnell geklärt. Die zentrale Datenbank musste eine Datenmenge von mehr als 80 Gigabyte sowie insgesamt 30 Gigabyte Replikationsdaten verwalten können und einen Datenaustausch von rund einem Gigabyte pro Tag verkraften.

Die darüberliegenden Anwendungen sollten den Außendienst in die Lage versetzen, tagesaktuell Kundendaten über Kontoumsätze, Bonitäten oder Bestellungen aus unterschiedlichen Quellsystemen abzurufen. Außerdem sollte das K.A.I. die Vertriebsmitarbeiter beim Planen ihrer Tagestouren, beim Pflegen ihrer Kundenkontakte und beim Protokollieren ihrer Tätigkeiten unterstützen. Im Innendienst stand vor allem die Verbesserung des Reportings an. Die Analysen sollten individuell und tagesaktuell werden. Das waren klare Vorgaben, die die Entscheidung, welches System zum Einsatz kommen sollte, keineswegs vereinfachten. Dass Microsoft lediglich für die Server Lizenzgebühren verlangte, wenn der SQL Server CPU-basiert lizenziert wird, nicht jedoch für die einzelnen Clients, gab letztendlich den Ausschlag für einen Systemwechsel. „Bei den 200 Laptops, die wir im Zuge dieses Projekts neu anschaffen mussten, konnten wir durch den Einsatz des Microsoft-Systems innerhalb von drei Jahren rund 160 000 Euro an Lizenzkosten sparen“, rechnet Möller vor.

Die Datenbankexperten der Impetus Unternehmensberatung GmbH unter Führung von Achim Hermann präsentierten dem Versandhaus ein Konzept, das auf Microsoft SQL Server 2000 basierte. Einzelne Bedenken im Projekt-Lenkungsausschuss, der SQL Server laufe vielleicht nicht

Technik im Überblick

Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition

Die Datenbank bildet die Grundlage für das Kunden-Außendienst-Informationssystem (K.A.I.) der NVAG. Sie verwaltet einen Datenbestand von mehr als 80 Gigabyte und bewältigt einen Datenaustausch von rund einem Gigabyte pro Tag. Die im SQL Server 2000 enthaltenen Analysis Services erleichtern die Auswertung mehrdimensionaler Datengruppen durch verschiedene grafische und mathematische Verfahren.

Microsoft Windows 2000 Server

Die Windows 2000 Server-Software gewährleistet den sicheren, stabilen und leistungsfähigen Austausch von Daten und den störungsfreien Betrieb der Datenbank- und Analyseanwendungen auf Intel-Servern. Die Anwendung läuft bereits erfolgreich im Test auf Microsoft Windows Server 2003.

IDEA-Framework

Standardisiert und doch individuell Softwarelösungen entwickeln – dies erreicht Neckermann durch den Einsatz des IDEA-Framework, einer Eigenentwicklung der Impetus Unternehmensberatung GmbH. Das IDEA-Framework verwendet eine leichtgewichtige, flexible O/R-Mapping-Lösung, die von der Prämisse ausgeht, dass das OO-Modell dem ER-Modell folgt. Da es ebenso flexibel ist wie ein herkömmlicher O/R-Mapper, sorgt das IDEA-Framework dafür, dass sich die Frontend-Entwickler weder um Transaktionssicherheit noch um Datenintegrität kümmern müssen, und bietet außerdem eine Reihe von vollständig in Microsoft Visual Studio .NET integrierten Komponenten. Diese unterstützen die Arbeit der Entwickler so wirkungsvoll, dass am Ende konsistente, einfache und klare Oberflächen in der Anwendung entstehen.



Auf der Verschnüranlage der Neckermann Versand AG werden die Waren maschinell verpackt

stabil und sicher genug, konnte Impetus ausräumen, da das Unternehmen zuvor ein 400-Gigabyte-Data-Warehouse für die größte europäische Hypothekbank aufgesetzt hatte. „Das hat schließlich nicht nur mich überzeugt“, blickt die Projektleiterin auf eine Phase zurück, in der sie viel Mut und Durchsetzungsvermögen bewies, um den Systemwechsel herbeizuführen.

Im Dezember 2002 gingen Möller und Hermann gemeinsam an den Start. Sie stimmten das Konzept mit den Fachabteilungen ab, gliederten es in drei Realisierungsstufen, richteten ein Testteam aus 50 Außendienstmitarbeitern unterschiedlicher Ebenen ein und rollten das Informationssystem schließlich im November 2003 für den gesamten Außendienst aus. Alle Daten für das neue System werden zentral durch den SQL Server 2000 verwaltet.

Eine Aktualisierung der Informationen aus der Datenbank mit den Festplatten der mobilen Computer erfolgt automatisch, sobald sich ein Außendienstmitarbeiter über seinen

mobilen Computer und die darauf installierte SQL Server 2000 Desktop Engine (MSDE 2000) über eine gesicherte Datenfernleitung ins Firmennetzwerk einwählt. „Der sichere Replikationsmechanismus des SQL Server verhindert selbst bei Störungen oder Leitungsabbrüchen, dass Daten verloren gehen“, betont Hermann.

Strukturierte Datenanalyse

Mit den Microsoft SQL Server 2000 Analysis Services stellt Microsoft ein zusätzliches, in den SQL Server 2000 integriertes Online-Analysewerkzeug zur Verfügung. Mit Hilfe der Analysis Services können die Nutzer Datengruppen rasch in verschiedenen Kategorien auswerten: zum Beispiel nach Kriterien wie Regionen, Zeiträumen, Produktgruppen oder Kunden.

Bis heute läuft das System sicher und stabil. Außerdem hat K.A.I. den Informationsaustausch mit den Außendienstmitarbeitern beschleunigt und das Image der NVAG bei den Sammelbestellern verbessert. Nicht nur,

Weitere Informationen

Referenzkunde

Neckermann Versand AG
Sabine Möller
Hanauer Landstraße 360
60386 Frankfurt
Tel.: 069 404-7521
Fax: 069 404-8409
E-Mail: Sabine.Moeller@nvag.de
www.neckermann.de

Microsoft-Partner

Impetus Unternehmensberatung GmbH
Achim Hermann
Am Weingarten 25
60487 Frankfurt a. M.
Tel.: 069 7137499-0
Fax: 069 7137499-99
E-Mail: Achim.Hermann@impetus.biz
www.impetus.biz

Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,12 Euro/Min., deutschlandweit
© 2005 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:
[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

weil die Bezirksleiter stets auf aktuelle Kundendaten Zugriff haben. Sie können nun auch die Anfragen ihrer Kunden in kürzester Zeit an die Fachabteilungen der NVAG weiterleiten. Masken und Workflow sind so programmiert, dass Anfragen innerhalb weniger Stunden beantwortet werden.

Auch der Innendienst profitiert von der Innovation. „Er kann alle Außendienstmitarbeiter nun gezielt mit Informationen ver-

sorgen“, sagt Möller. Begleitende Schulungen förderten die Akzeptanz des neuen Systems. „Die Hemmschwellen waren nach kurzer Zeit abgebaut. Dabei hatten viele Kolleginnen und Kollegen nie zuvor mit einem Notebook gearbeitet.“

Inzwischen zieht dieser Erfolg unternehmensweite Kreise. Die große Schwester Quelle AG hat sich inzwischen auch für die Einführung des Systems entschieden.

Software und Services

- Microsoft Windows Server System
Microsoft SQL Server 2000
- Microsoft Windows 2000 Server
- Microsoft Windows 2000
- Technologien
Microsoft Visual Studio .NET
Microsoft SQL Server 2000
Analysis Services
Microsoft SQL Server 2000
Desktop Engine

Hardware

- 215 IBM-ThinkPads
- Intel, Vier-Prozessor-Maschine, 1,5 GHz, 2 GB RAM (für SQL Server 2000)
- Intel, Ein-Prozessor-Maschine, 1,5 GHz, 2 GB RAM (für SQL Server 2000 Analysis Services)
- Intel, Entwicklungsmaschine

Partner

- Impetus Unternehmensberatung GmbH