

## Neckermann Versand AG/ Aussendienstapplikation

In einem engen Kosten- und Zeitrahmen sollte eine zukunftssichere Aussendienstapplikation erstellt werden, die mit den bestehenden Strukturen der KarstadtQuelle AG verträglich sein musste, mithin mandantenfähig ist und hohen Datenschutzerfordernungen genügt. Offlinefähigkeit, tägliche, schnelle Synchronisation mit der Zentrale zur optimalen Versorgung des Außendienstes mit Daten und über die aktuellen und historisierten Daten die Möglichkeit einer gezielten Vertriebssteuerung, waren Teil des Pflichtenheftes.

### Ausgangssituation

Das Altsystem der Neckermann Versand AG versorgte den Aussendienst mit Kunden-Konto-Zahlen, die bei Auslieferung bereits 2–3 Wochen alt waren.

Bei zudem ständig steigendem Wettbewerbsdruck war dieser Zustand dringend abzustellen und Außen- und Innendienst der Vertriebssteuerung mit einer zeitgemäßen DV-Applikation auszustatten. Die am Markt erwerbbarsten Standardprodukte waren nach einer ausgiebigen Analysephase aus Kosten- oder Funktionsgründen verworfen worden.

### Lösung

Der Lösungsansatz umfasste einen JAVA-basierten Client, der, mit einer eigenen Datenbank ausgestattet, vollständig offline, aber auch online betrieben werden kann. Täglich erhält der Mitarbeiter die aktuellen Kunden- und Steuerungsdaten auf sein Notebook repliziert und liefert umgekehrt dezentral erfasste Kunden- und Marketingdaten an die Zentrale. Kundenleitkarte, integrierter Terminplaner mit Verknüpfung zur Kundenleitkarte, Tourenplanung, Außendienstabrechnung, Werbemittleinsatz, Wettbewerbsmanagement, Berichtswesen und vielfältige Auswertungen und Analysen zeichnen die Lösung aus. Der Innendienst kann aktuelle und historische Daten sehr einfach selbst mit modernsten Mitteln (OLAP) auswerten und so schnell auf einen sich ändernden Markt reagieren. Die Leitung des Vertriebs ist jederzeit

über den aktuellen Stand und den Grad der geplanten Zielerreichung informiert.

### Umsetzung

Innerhalb des ersten Monats wurde zusammen mit dem Kunden ein 100-seitiges Fachkonzept und ein Prototyp erstellt. Nach Abstimmung des DV-Konzeptes mit der IT-Abteilung erfolgte die Umsetzung des Konzeptes, die nach nur 6 Monaten mit dem Rollout der Stufe I endete. Vier Monate später arbeiten 200 Aussendienstler mit der Stufe I und die Stufe II ist bereits im Feldtest.

*Fazit des Kunden:*

*"Die Lösung von impetus ist kostengünstiger als alle Standardprodukte und deren Anpassung auf die Belange der Neckermann Versand AG. Die Resonanz der Mitarbeiter ist durchweg äußerst positiv. Unser Aussendienst besitzt nun ein solides Fundament."*

*[Frau Möller, PL Neckermann Versand AG]*

### Lösungsarchitektur

- Als Datenbank wurden Produkte von Microsoft eingesetzt: MS SQL Server 2000 mit MS OLAP und die MSDE
- Ausschliesslicher Einsatz moderner Standards (Java, Web, XML, OLAP) bei der Umsetzung, hierdurch
- Keine Lizenzkosten(!) auf den Clients
- Keine Kosten für Softwareverteilung durch Einsatz von JAVA-Webstart (niedrige Wartungskosten)
- Minimale Onlinekosten durch Datawarehouse typische, kompakte Datenstrukturen
- Sehr kurze Realisierungszeit und einheitliche Applikationsstruktur durch den Einsatz der impetus Base Components
- Web-Service basierte Anbindung an Legacy Systeme
- Offen für den Einsatz künftiger Gerätegenerationen und beliebiger Netzanbindungen
- Vollständiger Schutz der Daten bei der Datenübertragung
- Differenziertes Berechtigungskonzept
- Kostengünstiger als Kauf und Anpassung von sog. "Standardprodukten"
- Die Aussendienststeuerung kann die Daten jederzeit bequem und beliebig selbst auswerten: Einsatz von OLAP Tools und impetus Querybuilder auf Data Warehouse Datenstrukturen
- Die Mandantenfähigkeit ermöglicht auch den Einsatz bei der Quelle AG
- Die Datenstrukturen berücksichtigen den absehbaren Austausch der operativen Systeme (demnächst SAP R/3 und AMS)