



SQL-Server verkürzt den Draht zu Neckermann-Vertriebspartnern

Überblick

Land: Deutschland

Branche: Gesundheitswesen

Kundenprofil

Die Neckermann Versand AG (NVAG) ist das drittgrößte Versandhaus in Deutschland und das fünftgrößte in Europa. Ihr Umsatz lag im Jahr 2004 bei 1,81 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 dokumentierte Missstände oft bereits ausgeräumt.

Lösung

Auf der Grundlage von Microsoft SQL Server 2000 wurde das Kundenaußendienst-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 rund 160000 Euro innerhalb von drei Jahren 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 160000 Euro an Lizenzkosten.“

Sabine Möller, Projektleiterin Database 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. Die fehlende Aktualität und zahlreiche Medienbrüche im internen Berichtswesen bremsten die Arbeit des indirekten Vertriebs. Die NVAG entschloss sich daher, ein zentrales, datenbankgestütztes Informationssystem einzuführen, das Kundendaten individuell und tagesaktuell aufbereitet. Um Lizenzkosten zu sparen, wagte die NVAG den Systemwechsel. Anstelle des bisherigen Datenbank-Produktes brachte das Unternehmen erstmalig einen Microsoft SQL Server 2000 zum Einsatz. Die Lösung beschleunigte die Arbeit im Außendienstes 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 Systemvertriebe, 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 1,81 Milliarden Euro, mehr als zwei Drittel davon in Deutschland.

Lückhafte Partnerkommunikation

Sammelbesteller spielen eine wichtige Rolle für den Vertrieb der NVAG. Die lokalen Verkaufsagenten nehmen die Bestellungen von Endkunden entgegen und leiten sie an die NVAG weiter. Rund ein Drittel seines Umsatzes erwirtschaftet das Frankfurter Unternehmen in Deutschland und Österreich über diesen indirekten Vertriebskanal. Die über 700000 Sammelbesteller werden von rund 215 Mitarbeitern der NVAG betreut, rund 160 Bezirksleiter pflegen den direkten Kontakt zu ihnen. Die Aufgabe der Sammelbesteller besteht beispielsweise darin, die Vertriebspartner über aktuelle Produkte zu informieren, sie in Fragen der Geschäftsentwicklung zu beraten oder Zahlungsrückstände zu reklamieren.

In der Vergangenheit fehlten dem Außendienst häufig aktuelle Informationen über den Status der Sammelbesteller, und er war nur lückenhaft über Zahlungsverzögerungen, Mahnstände oder die Umsatzentwicklung unterrichtet. Denn der Innendienst erstellte und verschickte die Papierlisten mit den Kundendaten nur alle zwei Wochen neu. Vertriebsmitarbeiter, die einen privaten PC mit E-Mail-Zugang besaßen, konnten die Daten zwar per E-Mail erhalten; doch auch der elektronische Postverkehr löste das Grundproblem veralteter Datenbestände nicht. Die Folge: Das Image und die Effizienz des Außendienstes sanken, weil die NVAG-Mitarbeiter Missstände ansprachen, die längst behoben waren, oder von brennenden Problemen noch nichts wussten.

Der Wildwuchs im Berichtswesen erschwerte die Vertriebssteuerung zusätzlich. So verschickte der Innendienst Kundenanalysen, die sich von Region zu Region unterschieden. Die Daten mussten manuell aus Excel-, Outlook- oder Word-Dateien oder gedruckten Listen zusammenklaut werden. Diese fehleranfällige Vorgehensweise machte individuelle Auswertungen und eine gezielte Analyse verkaufsfördernder Maßnahmen unmöglich.

Auch die Tätigkeitsberichte, in denen die Bezirksleiter ihre Führungskräfte über die Zahl und die Qualität der Kundenkontakte oder die gefahrenen Kilometer informierten, folgten keiner einheitlichen Linie. Urlaubsmeldungen, Terminabsprachen und Krankmeldungen wurden per E-Mail oder Telefon ausgetauscht. Ein Anachronismus, den Sabine Möller, Projektleiterin Database und Systemvertriebe bei der NVAG, dringend abschaffen wollte. „So konnte es nicht weitergehen“, erinnert sie sich an das Jahr 2002. „Wir mussten den Außendienst von der Steinzeit in die Neuzeit holen.“

Mut zum Systemwechsel

Die technischen Anforderungen, die das neue Kundenaußendienst-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 darüber liegenden Anwendungen sollten den Außendienst in die Lage versetzen, tagesaktuell Kundendaten über Kontoumsätze, Bonitäten oder Bestellungen aus unterschiedlichen Quellsystemen abzurufen. Außerdem sollte es die Vertriebler 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.

Technik im Überblick

Microsoft SQL Server 2000 Enterprise Edition

Die Datenbank bildet die Grundlage für das Kundenaußendienst-Informationssystem (K.A.I.) der NVAG. Sie verwaltet einen Datenbestand von mehr als 80 Gigabyte und bewältigt einen Datenaustausch von rund ein 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-Frameworks, 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. Bei der gleichen Flexibilität eines herkömmlichen O/R-Mappers erlaubt es nicht nur, dass die Frontend-Entwickler sich nicht um Transaktionssicherheit oder um Datenintegrität kümmern müssen, sondern bietet ausserdem eine Reihe von komplett in Microsoft Visual Studio .NET integrierte Komponenten, die Entwickler so unterstützen, dass am Ende konsistente, einfache und klare Oberflächen in der Anwendung entstehen.



Auf der Verschnüranlage von Neckermann Versand werden die Waren maschinell verpackt.

Klare Vorgaben, die die Entscheidung, welches System zum Einsatz kommen sollte, keineswegs vereinfachte. Dass Microsoft lediglich für die Server Lizenzgebühren verlangte, wenn der SQL Server CPU-basiert lizenziert wird, nicht jedoch für die Clients, gab 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 160000 Euro an Lizenzkosten sparen“, rechnet Möller vor.

Die Datenbank-Experten der Impetus Unternehmensberatung präsentierten ein Konzept, das auf Microsoft SQL Server 2000 basierte. Einzelne Bedenken im Projekt-Lenkungsausschusses, der SQL-Server laufe vielleicht nicht stabil und sicher genug, konnte Impetus ausräumen, da das Unternehmen zuvor ein 400 GB Datawarehouse für die größte europäische Hypothekbank aufgesetzt hatte. „Das hat schließlich nicht nur mich überzeugt“, blickt die Pro-

jektleiterin auf eine Phase zurück, in der sie viel Mut und Durchsetzungsstärke 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 Juni 2004 für den gesamten Außendienst aus. Böse Überraschungen gab es nicht. „In Zeit und Budget lief alles nach Plan“, freut sich Dienstleister Hermann.

Das von Impetus vorgeschlagene K.A.I. funktioniert wie folgt: Alle Daten werden zentral durch SQL Server 2000 verwaltet, während der Zugriff grundsätzlich von beliebigen Endgeräten erfolgen kann. „Die Übertragungsleitungen werden immer günstiger“, schätzt Achim Hermann, Geschäftsführer von Impetus, die Zukunft ein. „Vielleicht will der NVAG-Außendienst ja irgendwann einmal direkt über das Internet

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.nvag.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 229552*
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)

auf die eigenen Daten zugreifen.“ Zunächst einmal aber arbeiten die Außendienstler mit Laptops. Eine Aktualisierung der Informationen aus der Datenbank mit den Festplatten der mobilen Computer erfolgt, sobald sich ein Außendienstmitarbeiter über sein Notebook und die dort 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 Leistungsabbrüchen, 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-Analyse-Werkzeug bereit. Mit Hilfe der Analysis Services können die Nutzer Datengruppen schnell und aussagekräftig in verschiedenen Kategorien auswerten: etwa nach Regionen, Zeiträumen, Produktgruppen oder Kunden. Das IDEA-Framework, eine Impetus-Eigenentwicklung, komplettiert die K.A.I.-Architektur. „Mit dem IDEA-Framework können wir standardisiert und doch individuell Kundenwünsche umsetzen. Die kurzen Entwicklungszeiten verschaffen

uns einen strategischen Vorteil am Markt“, betont Hermann.

Starkes Interesse

Bis heute läuft das System sicher und stabil. Außerdem hat K.A.I. den Informationsaustausch mit den Außendienstmitarbeitern erheblich beschleunigt und das Image der NVAG bei den Sammelbestellern verbessert. Nicht nur, weil die Bezirksleiter stets auf aktuelle Kundendaten zugreifen können. Das System versetzt sie nun auch in die Lage, Anfragen ihrer Kunden zeitnah an die Fachabteilungen von NVAG weiterzuleiten. 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 versorgen“, sagt Möller. Begleitende Schulungen förderten die Akzeptanz. „Die Hemmschwellen waren nach einem halben Tag 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 SQL Server 2000 Analysis Services
- Microsoft SQL Server 2000 Desktop Engine
- Microsoft Windows 2000 Server
- Microsoft Windows 2000
- Technologien
- Microsoft Visual Studio.Net

Hardware

- 215 IBM ThinkPads
- Intel, Acht-Prozessormaschine, 1,5 GHz, 2 Gbyte RAM (für SQL-Server 2000)
- Intel, Ein-Prozessormaschine, 1,5 GHz, 2 Gbyte RAM (für SQL-Server 2000 Analysis Services)
- Intel, Entwicklungsmaschine

Partner

- Impetus Unternehmensberatung GmbH