

manage it

[[I T - S t r a t e g i e n u n d L ö s u n g e n]]

E-Commerce-Plattform

Die Vision - zukunftsweisend

Die führende Stellung der dänischen TDC im nordeuropäischen Telekommunikationsmarkt begründet sich auf der Vision, der beste Anbieter für Kommunikationslösungen zu sein.

Die TDC Gruppe ist der führende Telekommunikationsanbieter in Nordeuropa/Skandinavien, der so erfolgreich ist, weil er visionär denkt. Einst eine recht überschaubare Firma, die anfangs ganze 22 Telefonkunden betreute, ist TDC heute zu einem riesigen Unternehmen herangewachsen, dem mittlerweile mehr als 15,5 Millionen Kunden ihr Vertrauen schenken. Die Firma mit Sitz in Kopenhagen beschäftigt mehr als 11.000 Mitarbeiter, die sowohl in den

regionalen Tochtergesellschaften als auch in über 12 verschiedenen Ländern Europas und im Mittleren Osten tätig sind. Die TeleDanmark bietet ihren Privat- und Geschäftskunden das komplette Portfolio an Telekommunikationsdienstleistungen und Services an. Zu den angebotenen Dienstleistungen gehören unter anderem Breitband, ISDN und mobile Services sowie die dazugehörige Hardware. Neben dem großen Angebot an Leistungen zeichnet sich TDC durch Wirtschaftlichkeit und Werte-

orientierung aus. So konnte das Unternehmen aufgrund der positiven Kombination von profitablen Einnahmenwachstum, Kosteneffizienz und diszipliniertem Kostenmanagement finanziellen Gewinn verbuchen.

Die Vision - zukunftsweisend

Die führende Stellung der TDC im internationalen Telekommunikationsmarkt begründet sich auf der Vision, der beste Anbieter für Kommunikationslösungen in Europa zu sein. Realisiert wird diese Vision durch konsistente Befriedigung der Anwenderbedürfnisse, durch nutzerorientierte Lösungen und hervorragende Kundenbetreuung, engagierte Angestellte und eine aktive technische Weiterentwicklung und verantwortliche Teilhabe an der Werteentwicklung.

So groß die Vision, so groß das Wachstum. Um auch in Zukunft das kundenorientierte Konzept für bestmögliche Zufriedenheit anbieten zu können, ist für den globalen Internetauftritt des Unternehmens eine neue E-Commerce-Plattform erforderlich gewesen, damit das hohe Niveau an Service, Angebot und Leistung beibehalten und sogar verbessert werden kann.

Die Suche nach einer entsprechenden E-Commerce-Standardsoftware fiel zu Gunsten von Intershop aus. In der Gesamtheit konnte das Jenaer Unternehmen überzeugen – nicht zuletzt auch deshalb, weil TDC bei Intershop die notwendige Unterstützung zur Umsetzung ihrer Vision fand. Das erfreuliche Resultat der Zusammenarbeit war eine neue Plattform, die an Stabilität, Zukunftsorientiertheit, Performance und Kundenfreundlichkeit seines Gleichen sucht. Unter www.tdc.dk macht der neue zentrale TDC Web-

shop alle Produkte und Dienstleistungen komplett online verfügbar.

Der TDC Webshop – super Shopping

Ein Klick und dem Kunden öffnet sich ein wahres Einkaufsparadies. Auf ansprechend gestalteten Seiten findet der Telekommunikationsinteressierte schnell, was sein Herz begehrt. Die Produkte sind übersichtlich geordnet und schnell kann zwischen den einzelnen Angeboten ausgewählt werden. Die intuitiv bedienbaren Seiten lassen einen virtuellen Besuch bei der TDC für Internetversierte wie für Laien zu einem Erlebnis werden.

Dieser einzigartige Webshop von TDC mit seinem attraktiven Auftreten basiert auf einigen technischen Raffinessen, deren Vorteile durch die besondere Orientierung an den Bedürfnissen und Vorlieben der Kunden deutlich werden.

Die neue Plattform basiert auf der Infinity MultiSite Technologie von Intershop Communications. Für die Verwendung notwendiger Daten muss die neue Plattform auf das TDC interne System zurückgreifen. Oberflächlich laufen diese Systeme parallel, aber in der Tiefe sind sie fest miteinander verknüpft. Für den Kunden bleibt diese tiefe und feste Integration unsichtbar. Jedoch kann er sie spüren. Wann immer er die TDC Seiten besucht, wird er eine Performance erleben, die schnell, stabil und bewährt ist. Grund dafür ist die feste Integration, durch die die beiden Systeme fehlerfrei und ohne Verständigungsschwierigkeiten in einer besonders engen Verknüpfung miteinander kooperieren. Die enge Zusammenarbeit von TDC und Intershop ermöglicht ein schnelles und sicheres Laufen beider Systeme.

Individuelle Kunden – individueller Service

Die TDC Organisation ist innerhalb der Intershop-Applikation als standardisierte Enterprise Organisation abgebildet. Alle Produkte werden in dieser Organisation zum Verkauf vorbereitet. TDC betreut sehr viele und vor allem die verschiedensten Arten von Kunden: Privatkunden, Großkunden und Geschäftskunden. Die diversen Kundenarten werden auf unterschiedlichen Channels abgebildet. So erfolgt im Consumer Channel der Verkauf an private Kunden. Im Partner Channel dagegen werden die Beziehungen zu Geschäftskunden und Großkunden gepflegt. Innerhalb der Partner Channels können die Großkunden über ein eigenes Portal einkaufen. (Procurement Channel?)

Diese Channels ermöglichen den Kunden ein ganz individuelles Einkaufen. Individueller Service wird für sie erlebbar. Um den richtigen Preis für den richtigen Kunden anzubieten, wurde ein neuer Preisprovider implementiert, der die komplexe Preisfindung bewältigt. TDC erhält mit dem Modell der Preisfindung ein »Handwerkszeug«, mit dem es seine Kunden noch individueller und gezielter betreuen kann.

Die Bundles – all inclusive

Welcher Vertrag passt zu welchem Handy? Kann zu jedem Handy jeder beliebige Vertrag ausgewählt werden? Diese und ähnliche Fragen gehören für immer der Vergangenheit an. Wurden auf der alten Plattform z. B. Mobiltelefone und die entsprechenden Verträge dafür getrennt angeboten, findet sich auf der Plattform von Enfinity die Neuerung, dass Mobiltelefon und Vertrag zusammen

als so genanntes Bundle abgebildet und angeboten werden. Das bedeutet mehrfache Zeitersparnis. Zum einen wird durch die Vereinfachung der Prozesse sowohl die Preisfindung als auch der Orderprozess extrem beschleunigt. Zum anderen wird durch diese Art der Angebotsverknüpfung von Services und Produkten das System für TDC pflegeleichter. Die gängige Subventionierung der Mobiltelefone erfolgt automatisch über das Bundle. Kunden und TDC profitieren gleichermaßen von diesem all inclusive Tool.

Die Migration – eine sichere Sache

Nicht alles am TDC Webshop ist neu. Die neue Plattform bringt ein pfiffiges und modernes Design mit. Aber viele Daten von Kunden, Produkten und des Kataloges mussten von der alten Plattform auf die neue Plattform migriert werden. Dabei galt es, sowohl die Businesslogik als auch den Programmcode umzuwandeln und an das neue System anzupassen. Um diesen komplizierten Prozess so sicher wie möglich zu gestalten, hat Intershop seine Enfinity Software mit einem standardisierten Migrationstool ausgestattet. Diese Entwicklungs- und Migrationsumgebung unterstützt die Migration durch automatisierte Migrationspakete und -werkzeuge. Selbst komplexe Datenmigrationen von n-dimensionalen Variationen in »n-1«-dimensionale Variationen und Bundles konnten so in kürzester Zeit durchgeführt werden. Die Datenmigration zeichnet sich somit durch mehr Schnelligkeit und Sicherheit aus.

Come closer

Die neue Plattform bedeutet eine Vereinfachung der Prozessekomple-

xität, höhere Performance und ein Mehr an Kundenfreundlichkeit. Damit wurde ein kaum zu übertreffendes Internetportal geschaffen, das zukünftige wirtschaftliche Erfolge für das Unternehmen garantiert. Dass die Vision und die Plattform auch jetzt schon erfolgreich sind, beweisen die vielen zufriedenen Kunden. TDC gilt als die Telekommunikationsfirma in Dänemark mit den wenigsten Kundenbeschwerden im Vergleich zu anderen Anbietern auf dem Weltmarkt.

Rikke Ebel Nielsen, technische Bereichsleiterin bei der TDC erklärt:
»Mit Intershop Enfinity haben wir die

Möglichkeit zur Entwicklung eines zentralen E-Commerce-Projektes, das sich genau unseren Bedürfnissen anpasst und durch seine Skalierbarkeit auch zukünftigen Anforderungen gewachsen ist“. Mit Intershop konnte somit eine Lösung gefunden werden, die sowohl die Bedürfnisse von TDC als auch die Kundenbedürfnisse befriedigt - Kundenorientiertheit im doppelten Sinn. Come closer wird damit zu mehr als einem Slogan.

Janika Hoy

Die wichtigsten Geschäftsvorteile:

- verschiedene Vertriebs-Channels ermöglichen spezifische Kundenbetreuung
 - Bundles erleichtern den Orderprozess und die Systempflege
 - die bewährte Plattform birgt für Sicherheit, Stabilität und hohe Performance
 - attraktive und intuitiv bedienbare Seiten lassen den Besuch bei TDC zu einem Erlebnis werden
-