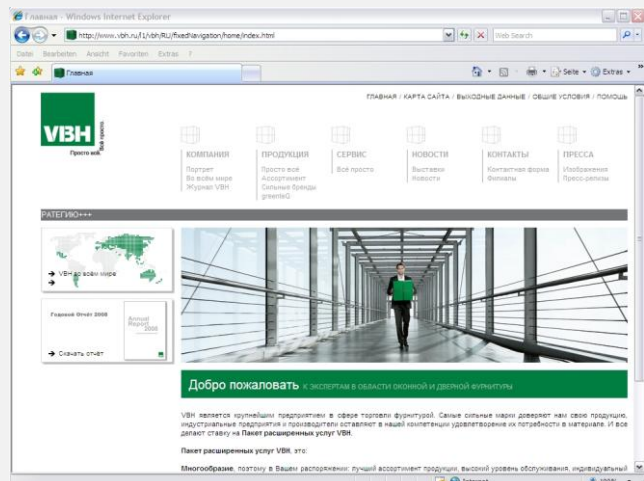


Innovative Internet-Strategien machen Kunden zum König

Das weltweit agierende Handelsunternehmen VBH hat sich beim Relaunch von Web-Seite und Kundenservice-Portal dafür entschieden, die Web-Business-Lösung der Innovabee GmbH einzuführen. Phase eins des Projekts umfasste die Implementierung des Workflow-basierten OpenCms-Frameworks des Waiblinger ERP-Spezialisten sowie der Roll-Out der neuen Homepage in 36 Ländern – inklusive individueller Landes- und Sprachvarianten. Phase zwei konzentrierte sich auf die Optimierung des deutschen VBH-Kundenservice-Portals. Dies wurde im Jahr 2003 ebenfalls von Innovabee implementiert und kontinuierlich funktional erweitert. Basis für die aktuelle Portal-Optimierung stellte ebenfalls das Innovabee OpenCms-Framework dar. Mit dessen Hilfe lassen sich nun die integrierten Service-Tools sowie die Auftrags- und Produktinformationen aus dem ERP-System noch einfacher um kundenindividuelle und tagesaktuelle Informationen ergänzen. „Mit der Web-Business-Lösung von Innovabee können wir unsere Kunden weltweit noch persönlicher ansprechen und Informationspakete ganz gezielt maßschneidern“, so Thomas Erhardt, Vice-President Marketing international, der VBH-Gruppe.

www.vbh.de

Die Innovationskultur ist bei dem Global-Player VBH stark ausgeprägt. Besonderer Fokus liegt dabei auf dem Dienstleistungs- und Service-Angebot für die weltweit verteilten Kunden. Im Zuge dessen gehören die Homepage sowie das dort integrierte Kundenservice-Portal „vbh24“ zu den wichtigsten Kommunikationswerkzeugen des Unternehmens. „Unsere vielfältigen Betreuungskanäle sind auf die Bedürfnisse unserer Kunden sowie auf höchste Effizienz und sichere Abläufe ausgerichtet. Um diesem Anspruch auch in Zukunft vollständig gerecht zu werden, war es notwendig, die bestehende Internet-Strategie in punkto Technologie, Gestaltung und Benutzerfreundlichkeit auf den aktuellen Stand der Technik zu bringen“, beschreibt Thomas Erhardt die Ausgangslage des Projekts.

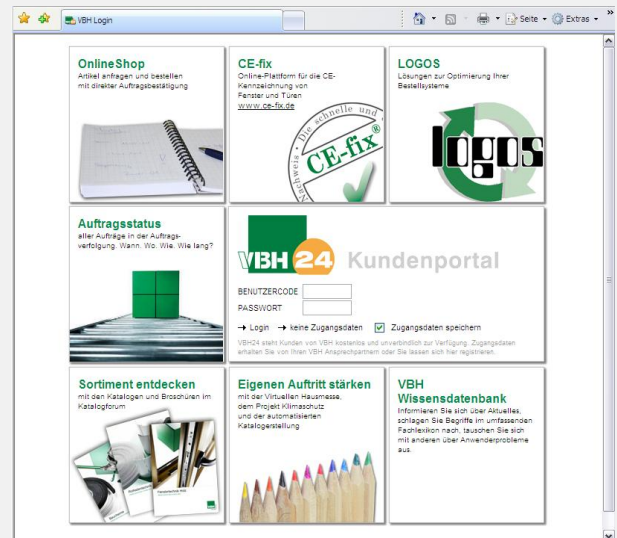


Nach einer Ausschreibung, die Innovabee für sich gewinnen konnte, startete das Handelsunternehmen im Herbst 2008 zunächst mit der Überarbeitung des Internet-Auftritts. Auf einem zentralen Redaktions-Server im Rechenzentrum der VBH in Korntal-Münchingen wurden das OpenCms-Framework von Innovabee sowie die neue Master-Struktur der Homepage implementiert. Für die Pflege der Inhalte definierte das Projekt-Team folgendes Szenario: Über die Web-Oberfläche des Frameworks loggen sich die weltweit verteilten Homepage-Redakteure am zentralen Server in Deutschland ein. Dort erstellen sie ihre Inhalte in den entsprechenden Sprachen, wobei ein Workflow-basierter Redaktionsprozess die Textfreigabe steuert. Ist der Content freigegeben, werden die Inhalte auf die jeweiligen Landes-Server (36 Stück) überspielt. So kann maximale Performance beim lokalen Kundenzugriff garantiert werden.

Nach einer Projektlaufzeit von sechs Monaten erfolgte der Go-Live in allen 36 angeschlossenen Landesgesellschaften in nur fünf Tagen. Ein besonderer Vorteil: Das Master-Konzept gibt eine einheitliche Basisstruktur für alle länderspezifischen Web-Seiten vor. Hinzu kommt die unterschiedlichste technologische Ausstattung aller lokalen Web-Server, was eine Lösung für die auf jedem Webserver verfügbare Minimal-Technologie erforderte. Das Ergebnis: Eine sehr schlanke und wirtschaftlich attraktive Internet-Lösung. „Auf Basis der umfassenden Funktionalitäten und vorkonfigurierten Anwendungen des Innovabee OpenCms-Frameworks sind komplexe, javabasierte Web-Lösungen inklusive Back-Office-Integration kostengünstig und schnell mit dem Redaktionssystem OpenCms realisierbar. Damit haben wir die Anforderungen der VBH vollständig und kosteneffizient erfüllt“, so das Fazit von Michael Riedel, Projektleiter von Innovabee.

www.vbh24.de

Das Kundenservice-Portal der VBH in Deutschland wurde bereits im Jahr 2003 von Innovabee aufgebaut und mit der Zeit funktional erweitert. Über einen persönlichen Login finden Industriebetriebe und Handwerker dort umfassende Unterstützung – sei es bei der Produktsuche in über 80.000 Artikeln, der Online-Bestellung oder der Auftragsverfolgung. Hinzu kommen praxiserprobte Service-Tools wie beispielsweise ein Scan-System für automatisierte Bestellverfahren, die elektronische Erstellung individualisierter Kataloge und Angebote sowie virtuelle Hausmessen. Eine detaillierte Wissensdatenbank und ein Handwerkerverzeichnis runden das Dienstleistungsangebot des Kundenservice-Portals ab.



Um dieses breite Spektrum noch stärker auf den Kunden zuzuschneiden, wurde das implementierte Innovabee OpenCms-Framework auch dem Portal zu Grunde gelegt. Nun kann der Redakteur jede Portal-Seite mit zusätzlichen dynamischen Inhalten befüllen, die dem Nutzer rollengesteuert angezeigt werden. Auch das Anlegen neuer Formulare, etwa ein Feedback-Bogen, ist nun komfortabel via Knopfdruck möglich. Last but not least erlaubt das neue Cms-Framework das Publizieren der Inhalte in unterschiedlichen Sprachen, so dass auch dieser Kommunikationskanal in Kürze weltweit bereit gestellt werden kann. Auf der Anwenderseite wurde www.vbh24.de durch ein frischeres Layout sowie eine verbesserte Navigation aufgewertet.

Nutzen für VBH

- Einheitliche Außendarstellung aller 36 länderspezifischen Webseiten
- Weltweite Beschleunigung aller Vertriebs- und Informationsprozesse
- Maßgeschneiderte Informationen für Kunden durch benutzerfreundliche und sichere Abläufe
- Kostengünstige Umsetzung durch vorkonfigurierte Anwendungen des Innovabee Framework.

Leistungen von Innovabee

- Internetauftritt auf Basis des Innovabee OpenCms-Framework
- Kundenserviceportal für Online-Bestellung, Auftragsverfolgung und Wissensdatenbank
- Dienstleistungen: Konzeption und Realisierung

Innovabee Group GmbH
Seewiesenstr. 25
D-71334 Waiblingen
Phone + 49 (7151) 9333-0
Fax +49 (7151) 9333-7000
E-Mail info@innovabee.com
www.innovabee.com