

Case Study

Kunde	Abteilung Verkaufsförderung eines weltweit agierenden Telekommunikations-Unternehmens
Branche	Telekommunikation
Projekt	Entwicklung Vertriebsincentivierungssystem
Dauer	9 Monate

Mitarbeitermotivation bedeutet Umsatzsteigerung. Nach dieser Gleichung arbeitet die Abteilung für Verkaufsförderung eines großen deutschen Telekommunikations-Unternehmens.

Vertriebsincentivierung ohne Papierberge

Die Aufgabe

Durch attraktive Belohnungen wie Reisen, Events oder sonstige Prämien will das Unternehmen auch Mitarbeiter außerhalb des Vertriebs zur Gewinnung neuer Kunden oder dem Abschluss von Verträgen ansprechen. Hierfür unterhält die Abteilung Verkaufsförderung eine eigene Anwendung, über die alle Incentivierungsvorgänge abgewickelt werden.

Das historisch gewachsene Vertriebsincentivierungssystem hielt dem Andrang der Mitarbeiter schon länger nicht mehr stand. 15.000 Personen hatten sich im Laufe der Zeit registriert. Allein in einem Jahr gaben Betriebsangehörige 180.000 Vertriebsvorgänge ein, von denen rund zwei Drittel incentivewürdig waren.

Eine Erweiterung des Systems war nötig, jedoch wegen der veralteten Technologien nicht möglich. Auch die mangelnde Nutzerfreundlichkeit, Defizite beim Datenschutz und aufwendige Pflegeprozesse waren Hürden, die eine optimale Incentivierung verhinderten.

Um die Weichen in Sachen Verkaufsförderung auf Zukunft zu stellen, entschloss sich das Telekommunikations-Unternehmen zu einem technologischen Neustart und beauftragte hierfür Decadis.

Die Lösung

In Zusammenarbeit mit dem Kunden entwickelte Decadis ein komplett neues System, über das alle Abläufe der Vertriebsincentivierung abgewickelt werden. Neben einer deutlich stabileren technologischen Basis verfügt es über erweiterte Funktionen, die die Arbeit der Abteilung für Verkaufsförderung effizienter gestalten und die Akzeptanz der Anwendung bei den Mitarbeitern weiter gesteigert haben.

Ein webbasiertes Content Managementsystem sorgt dafür, dass alle Arbeitsvorgänge schnell und flexibel bearbeitet werden können. Wanderten Informationen früher als Fax von Bearbeiter zu Bearbeiter, erfolgen heute sämtliche Arbeitsabläufe papierlos online oder per

Mail. Statt 800 Geschäftsfälle pro Tag bearbeiten die zuständigen Mitarbeiter seit der Einführung des Systems täglich stolze 2.400 Vorgänge.

Die höhere Leistungsfähigkeit der Anwendung und ihre Nutzerfreundlichkeit haben dazu geführt, dass sich die Anzahl der registrierten Teilnehmer in nur einem Jahr von rund 15.000 auf 24.000 Mitarbeiter erhöht hat. Gleichzeitig ist der Umsatz durch Geschäftsfälle des Vertriebsincentivierungssystems im selben Zeitraum von zirka 12 Millionen Euro auf 26 Millionen Euro pro Monat gestiegen.

Und auch für künftige Entwicklungen ist das neue System bestens gerüstet. Durch seine flexible Gestaltung lässt sich das Vertriebsincentivierungstool problemlos an aktuelle Kundenanforderungen oder strukturelle Veränderungen anpassen. Die Einbindung weiterer Organisationsbereiche und Vertriebskanäle ist bereits in Planung.

Das Projekt

In einem ersten Schritt analysierte Decadis gemeinsam mit dem Kunden die bestehenden fachlichen Prozesse, die Datenstruktur des bisherigen Vertriebsincentivierungssystems sowie die Organisationsstrukturen des Telekommunikations-Unternehmens. Auf Basis dieser Erkenntnisse definierte man die fachlichen und technischen Anforderungen an das künftige System.

Anschließend stellte das fünfköpfige Decadis-Projektteam unter Berücksichtigung der bisherigen IT-Landschaft und der technischen Anforderungen das neue Tool auf Systemebene zusammen.

Im Rahmen der Konzeptionsphase wurden die einzelnen Prozessabläufe dann detailliert definiert, dokumentiert und in einem Datenmodell dargestellt. In Abstimmung mit dem Kunden legte Decadis darüber hinaus einen „Meilensteinplan“ für die anschließende Realisierung fest.

Die Umsetzung verlief planmäßig. Ausführliche Einzeltests nach vordefinierten Parametern stellten sicher, dass alle Komponenten des neuen Systems reibungslos funktionieren.

Nach einem abschließenden Gesamttest wurde die Anwendung neun Monate nach Projektbeginn durch den Kunden abgenommen und von Decadis in den Wirkbetrieb überführt.

Seither kümmern sich zwei Decadis-Experten um die Wartung und Instandhaltung des Systems. Neben der

Datenpflege und der Migration nicht mehr benötigter Datensätze sorgen sie auch dafür, dass die Anwendung stets den aktuellen Markt- und Unternehmensanforderungen entspricht. So unterstützt Decadis den Kunden bei der systemischen Umsetzung neuer Organisationsstrukturen oder Änderungen in der Produktpalette. Durch ein kontinuierliches System- und Daten-Monitoring können die Experten zudem neue Trends frühzeitig erkennen und – falls erforderlich – Systemanpassungen empfehlen.

Der Nutzen

- Automatisierte und damit effizientere Prozesse zur Incentivierung von Nicht-Vertriebsmitarbeitern für erfolgreiche Vertragsabschlüsse.
- Deutliche Steigerung der Teilnehmerzahl und Vertriebsserfolge durch ein leistungsfähiges und nutzerfreundliches Incentivierungssystem.
- Schnellere und flexiblere Bearbeitung der Systemeingaben über ein webbasiertes Content Management System.
- Ermöglichung eines papierlosen Bearbeitungsablaufs.
- Höhere Datenqualität und strikte Einhaltung der Datenschutzrichtlinien.

Kunde
Abteilung für Verkaufsförderung eines weltweit agierenden Telekommunikations-Unternehmens

Branche
Telekommunikation

Aufgabe
Entwicklung eines leistungsstärkeren Vertriebsincentivierungssystems zur Belohnung von Mitarbeitern außerhalb des Vertriebs für Vertragsabschlüsse

Kundennutzen

- Automatisierte und damit effizientere Prozesse zur Incentivierung für erfolgreiche Vertragsabschlüsse
- Steigerung der Teilnehmerzahl und Vertriebsserfolge durch ein leistungsfähiges und nutzerfreundliches Incentivierungssystem

Projektdauer
9 Monate

Technologie

- Java
- Servlet Container (Apache Tomcat)
- Database Management System (MS SQL Server)

Ihr Ansprechpartner:
Guido Repplinger
Tel: 0261-96373-122

Decadis AG
Viktoriastraße 15
56068 Koblenz
Tel: 0261-96373-0
Fax: 0261-96373-199
www.decadis.de