



Referenzlösung.

T-Systems

Eine Lösung für die Saturn-Häuser.

B2C-Plattform für den Elektronikhändler.

Rund 10.000 aktuelle Produktinformationen sind über das neue Portal der österreichischen Saturn-Häuser unter www.saturn.at online abrufbar. T-Systems hat die Plattform entwickelt, die ein zusätzliches Informations- und Werbemedium für die breite Produktpalette darstellt.



Auf einen Blick.

- 10.000 Online-Produkte im Internet-Portal
 - 50.000 Produkte für Backoffice-Benutzer
 - Implementierung basierend auf BEA WebLogic Portal Server
 - Zentrale Oracle-Datenbank
 - Betrieb auf Sun Solaris Servern im Rechenzentrum von T-Systems
-

Der Marktführer im Elektrohandel steigert mit der neuen B2C-Produktplattform seine Servicequalität und erhöht damit die Kundenbindung und Zugriffsrates im Portal.

Der Kunde und sein Geschäft.

Die österreichische Media-Saturn-Gruppe, Tochter des deutschen Metro-Konzerns, ist mit 2.600 Mitarbeitern der größte Elektronikhändler am österreichischen Markt. Neben Österreich ist Saturn derzeit mit eigenen Gesellschaften in Deutschland, Italien, Frankreich, Polen, Ungarn, Spanien, Niederlande, Belgien, Griechenland und Luxemburg erfolgreich tätig.

Die Aufgabe.

Saturn wünschte eine Portallösung, die mit Mehrwertdiensten die Kundenbindung und Kundenfrequenz steigern sollte. Das primäre Ziel ist es, Kunden möglichst viel vorab Information über die einzelnen Produkte zu geben, um die Beratung in den Häusern schneller, effizienter und zielgerichteter abzuwickeln. Der Konsument soll sich sowohl im Portal als auch beim darauf folgenden Besuch in den Saturn-Häusern leichter zurechtfinden. Der Elektrokonzern hatte bereits 2002 T-Systems zur Realisierung der B2C-Plattform für den Media-Markt beauftragt. 2003 erfolgte der Auftrag zur Entwicklung eines Kundeninformationsportals für Saturnprobleme.

Die Systemanforderungen.

Die nahtlose visuelle Präsentation von Produkten, Services und Content erforderte die Entwicklung von optimierten Schnittstellen zwischen Produktdatenbank und Content Management System. Die Applikation sollte die gemeinsame Darstellung von Produkten und Service-Dienstleistungen (wie z.B. Fotoausarbeitung) sowie die flexible Einbindung von Fremd-Content (Musik, Filme, etc.) unterstützen. Für das Backoffice der dezentralen Häuser sollte die Gestaltung des hausbezogenen Auftritts einfach steuerbar sein. Erforderlich war dabei auch die Möglichkeit zur Schaltung von lokaler Werbung auf allen Ebenen des Produktkataloges. Gleichzeitig war durch eine geeignete Automatik der redaktionelle Betreuungsaufwand zu minimieren.

Die Lösung von T-Systems.

Für Entwicklung der Produktdatenbank und technische Umsetzung zeichnet T-Systems verantwortlich. Die Produktdatenbank bildet ein komplettes Warenhaus mit allen Produktgruppen ab. T-Systems hat die Produktdaten aus der hausinternen Warenwirtschaft in die Portallösung inklusive deren Verfügbarkeit in den Häusern eingebunden und für die Systemwartung ein

standardisiertes Redaktionstool eingebettet. Jeder einzelne Haus hat dabei durch ein ausgeklügeltes Berechtigungssystem die Möglichkeit, lokal beschränkte Aktionen zu publizieren. Im neuen Kundeninformationsportal von Saturn sind über 10.000 Produkte mit Bildmaterial, Produktbeschreibung und Preisinformation abrufbar. Weitere Funktionen wie Web 2.0 wurden dem Portal hinzugefügt. Beispielsweise kann jeder registrierte Benutzer seine Produktbewertungen im Internet abgeben.

Der Kundennutzen.

Über das neue Portal kann der Internet-Interessent übersichtlich und bequem sämtliche Produktinformationen sowie Lagerstände abrufen und sich über aktuelle Angebote informieren. Saturn bietet über das Portal Mehrwertdienste an, zum Beispiel eine Geräteversicherung, Lieferservice und Altgeräteentsorgung, wodurch eine Steigerung der Servicequalität erzielt wird. Durch das umfassende Informationsangebot im Internet kann der Saturn-Kunde auf komfortable Weise Produkte vorauswählen und vergleichen sowie Lagerstände und Aktionen erkennen. Für Produkte, die im ausgewählten Markt nicht lagend sind, wird die Verfügbarkeit in anderen Märkten angeführt. Eventuell gewünschtes Zubehör wird automatisch vorgeschlagen. Spezielle Notizfunktionen erlauben das Erstellen von Einkaufslisten, die als Vorbereitung für den Einkauf im Markt ausgedruckt werden können.

Fragen? Wünsche? Informationen?

Besuchen Sie uns im Internet oder rufen Sie uns einfach an. Wir beraten Sie gern.
Telefon: + 43 (0) 57 057 0
E-Mail: info@t-systems.at
Internet: www.t-systems.at

Herausgeber:
T-Systems Austria GesmbH
Marketing & Communications
Rennweg 97-99
1030 Wien