



T-Systems plante und entwickelte das neue Portal und die Produktdatenbank der Media-Saturn-Gruppe. Die Erstellung von Produktinformationen und Preisbeschilderungen erfolgt zentral, die Ausdrücke werden lokal in den Märkten durchgeführt. Dadurch erzielen die Märkte eine deutliche Reduktion der Aufwände.

Mehr Kundenbindung,
weniger Prozesskosten

Portal-Lösung für die Unterhaltungselektronik

Der Kunde und sein Geschäft

Die österreichische Media-Saturn-Gruppe, Tochter des deutschen Metro-Konzerns, ist mit 2000 Mitarbeitern der größte Elektronikhändler am heimischen Markt.

Der österreichische Marktführer für Unterhaltungselektronik erzielte im abgelaufenen Geschäftsjahr in seinen 14 MediaMärkten und sechs Saturn-Standorten einen Umsatz von 10,4 Mrd. S.



Mit über 60.000 Markenprodukten bieten die Märkte der Media-Saturn-Gruppe derzeit das umfassendste Angebot an Unterhaltungselektronik in Österreich an.

Die Aufgabe

Die Vision der Media-Saturn-Gruppe ist der besser informierte Kunde, der zielgerichtet und schnell einkauft.

Startschuß für die Umsetzung dieser Vision sollte eine neue Homepage für den MediaMarkt bilden. Gefragt war die Entwicklung eines umfassenden Informationsportals mit Intranet-, Internet- und Extranetfähigkeit.

Für Planung und Lösungsentwicklung wurde ein internationaler Partner gesucht, mit dem man die Lösung auch außerhalb Österreichs umsetzen konnte.

In T-Systems fand man den idealen Partner, der sowohl lokale Nähe als auch internationale Präsenz und darüber hinaus die gesamte Lösungskompetenz aus einer Hand anbietet.

PROJEKTDATEN

- § Projektdauer: 10 Monate
- § Teamvorgehen: Iterative Entwicklung mit prototypischem Ansatz
- § CMS: 5-10 Redakteure, 200 dezentrale Provider
- § Produktredaktion: Tool zur Kategorisierung + Produktinformationspflege
- § Status: Betrieb des Portals mit ASP-Diensten von T-Systems

Technische Spezifikation:

- § Produktion: 2 SUN 220 mit 2 Proz. (DB/APP)
- § Testsysteme/Produktionsübergang: 2 SUN 220 mit 2 Proz. (DB/APP)
- § OS - SUN Solaris
- § BEA-Commerce Server
- § Individuallösung für CMS auf Basis PHP/XML
- § Zentrale Datenbank - Oracle

! " § == Systems ==



Mit Hilfe der Produktdatenbank konnte ein kompletter MediaMarkt mit den gesamten Produktgruppen im Internet abgebildet werden. So findet sich der Konsument sowohl im Portal als auch beim darauffolgenden Besuch bei MediaMarkt leicht zurecht.

Die Systemanforderungen

Die neue Homepage sollte durch zielgruppenorientiertes Infotainment-Angebot zur Kundenbindung beitragen. Gefordert war neben einem ansprechenden Design mit einfacher Benutzerführung auch eine personalisierte Ansprache. Die Suche für den User sollte nach Schlagwörtern und Kategorien möglich sein.

Für die Content Redaktion war ein benutzerfreundliches - an die Prozesse der Media-Saturn-Redaktion adaptierbares - Content Management System (CMS) mit Publishing-Funktionalität zu entwickeln. Die Templateerstellung sollte ohne Programmierung durchführbar sein. Weiters sollte das Content-Datenmodell dynamisch an neuen Anforderungen angepaßt werden können und die Produktdaten in die Content-pflege einbinden. Ein "Cross Over" Publishing zwischen Contentbereichen und Produktinformationen mit eingespielten Zusatzdaten mußte damit möglich sein.

Die Einbindung von externen Partnerfirmen und Lieferanten sowie die Integration eines Community-Systems mit Free-Mail, Chat, Foren und SMS waren ebenso erforderlich.

Wichtiges Kriterium für die Neuentwicklung war eine zentrale Datenhaltung zur Verringerung der Aufwände für die Pflege der internen Produktdaten.

Die Lösung von T-Systems

Die Experten von T-Systems erstellten das technische und organisatorische Konzept zur Entwicklung der geforderten Lösung. Auf dieser Basis wurde die Produktdatenbank, die alle Produktgruppen jedes MediaMarktes abbildet, aufgesetzt.

Neben reinen Produktinformationen findet der Konsument auch breites Basiswissen zum jeweiligen Interessensgebiet. Besucht man z.B. die Produktgruppe „Videokameras“ erhält man Auskunft über die unterschiedlichen Formate wie DV, Digital 8 oder Hi8. Die Rubrik „Wir empfehlen zusätzlich“ befasst sich mit Produkten, die für den Käufer einer Videokamera ebenfalls interessant sind wie z.B. DVD-Player oder TV-Geräte. Alle Produktdarstellungen (Listen, Suchen, Details) sind im Content Management System eingebunden, sodaß der User über den Kategoriebaum der Produkte mit Cross-Informationen versorgt werden kann.

Ergänzend zum umfassenden Informationsangebot auf der Homepage wurde eine Experten-Community eingerichtet. Kunden können hier Fragen zu ihren Geräten stellen und erhalten umgehend eine Antwort oder Hilfestellung. Technik-Experten, die ihr Wissen mit anderen Usern teilen möchten, können sich als Experte registrieren lassen. Mit diesem Service bietet MediaMarkt die erste österreichische Experten-Community im Bereich Unterhaltungselektronik an.

Der Kundennutzen

Das größte heimische Portal im Bereich Consumer-Product ermöglicht dem Konsumenten eine noch nicht da gewesene Information vor dem Kauf. Der Effekt: Der informierte Kunde wird später in den Märkten weniger Kaufberatung in Anspruch nehmen.

Das zentrale Konzept und die dezentrale Produktpflege ermöglichen eine deutliche Verringerung der Arbeitsaufwände und ein Maximum an Transparenz der Prozesskosten.

INFOBOX

Herausgeber:
T-Systems Austria
Marketing & Communications
Modocenterstrasse 14
A-1030 Wien

Hotline:
0 8 0 0 T S Y S T E M S
0 8 0 0 8 7 9 7 8 3 6 7

E-Mail:
info@t-systems.at

Internet:
www.t-systems.at
www.mediamarkt.at