

Case Study

Ein direkter Draht zum Kunden dank Microsoft BI

«Die Möglichkeit, die aktuelle Situation auf unserer Website einsehen zu können, bietet uns eine völlig neuartige Form der Kundenbetreuung.»

Ulrich Gros, CFO Immowelt AG



Kundenprofil

Die Immowelt AG ist der führende IT-Komplettanbieter für die Immobilienwirtschaft und beschäftigt derzeit mehr als 270 Mitarbeiter. Die Softwarelösungen der Immowelt AG sind in der Branche weit verbreitet und genießen einen ausgezeichneten Ruf.

Ausgangslage

Um in Echtzeit und auf der Basis von unterschiedlichen Daten auf individuelle Kundenbedürfnisse eingehen zu können, suchte Immowelt AG eine intelligente Web Analytics-Lösung mit Business Intelligence-Funktionalitäten, die gleichzeitig personalisierte Online-Beratung ermöglicht.

Eingesetzte Software und Services

- Microsoft SQL Server
- Microsoft Windows Azure

Lösung

Die Web Analytics Daten werden dort ausgewertet wo sie entstehen - im Web. Die Lösung liegt in der Cloud und wird durch die Windows Azure Plattform unterstützt. Große Datenmengen können mit Big Data-Technologien analysiert werden.

Verbesserungen

Die New Elements Lösung „Constellation“ ermöglicht Online-Beratung der User in Echtzeit. Außerdem erlaubt sie eine Erfolgsmessung der Online-Aktivitäten mit Business Intelligence Funktionalitäten und den Aufbau des Internet-Portals als dynamisches Beratungsportal.

Branche:
Informationstechnologie

Mitarbeiter:
270

Arbeitsplätze:
26-499 PCs

Projektdauer:
-

virtuellen Filiale und interessiert sich für ein Produkt. Er konnte bislang jedoch nicht direkt beraten werden - der Kauf war dem Zufall überlassen.

Eine ungenutzte Chance - denn zu welchem Zeitpunkt könnte ein Unternehmen besser mit potenziellen Kunden ins Gespräch kommen als bei einem direkten Besuch der Website?

Für Immowelt.de hat New Elements GmbH die Lösung „Constellation“ entwickelt, die eine virtuelle Kundenberatung in Echtzeit ermöglicht. „Wenn ein Kunde eine Webseite betritt, hinterlässt er verschiedenen Daten. Betrachten wir die Webseite als ein Kaufhaus, welches der Kunde besucht. Sein Verhalten auf der Webseite lässt Rückschlüsse darauf zu, wer er ist und was ihn darüber hinaus interessiert. Diese von ihm hinterlassenen Spuren können mittels unserer Lösung nun in Echtzeit ausgewertet und in kürzester Zeit darauf reagiert werden“, erklärt Atasoy Altinci, Geschäftsführer, New Elements GmbH. Die New Elements Suite besteht aus drei Komponenten, die zu einem einzigartigen Gesamtkonzept verbunden wurden. Die Suite wird grundsätzlich als „Software as a Service (SaaS)“ vertrieben. Bei Bedarf sind auch Inhouse-Lösungen mit individuellen Anpassungen möglich. Das Datenmanagement erfolgt mittels des SQL Servers 2012. Dies ermöglicht der Immowelt AG eine umfangreiche Datenermittlung. Die von New Elements GmbH entwickelte Lösung liegt in der Cloud und nutzt die Windows Azure Plattform. „Wir sehen den Mehrwert einer Cloudlösung eindeutig in ihrer Skalierbarkeit und Verfügbarkeit - und das bei geringen Kosten“, betont Atasoy Altinci.

Das Internet ist für viele Unternehmen längst zu einem wichtigen Punkt der Verkaufsstrategie geworden.

Sei es zur Generierung von Verkaufs-Chancen, zur Steigerung des Umsatzes, zur Erschließung neuer Märkte oder zur Erhöhung des Bekanntheitsgrads.

New Elements GmbH hat sich darauf spezialisiert, innovative Lösungen zu entwickeln, damit Unternehmen das Internet als erfolgreichen und profitablen Vertriebskanal nutzen können.

Bisher konnte ein eigentlich hervorragender Ausgangspunkt für den Vertrieb nicht genutzt werden: die Betreuung des Kunden direkt auf der Webseite.

Der Internet-Kunde befindet sich bereits in der

„SiteAnalyst“ ist die Web Analytics-Komponente und dient zur Erfolgsmessung von Online-Marketingmaßnahmen. Unternehmen können damit die Effektivität von Webauftritten und Online-Initiativen analysieren und die Website im Hinblick einer Zielerreichung (z.B.

Häufigkeit von Besuchen, Bestellungen) optimieren. Die Komponente zeigt alle aktuellen, in Echtzeit stattfindenden Aktivitäten auf der Webseite an. Einzusehen sind Daten wie der „eingeegebene Suchbegriff“, „Herkunft“ und „Klickverlauf“. Ausgestattet mit diesem Wissen können ausgewählte Besucher gezielt angesprochen und unkompliziert beraten werden. Die Kontaktaufnahme kann dabei zum Beispiel mittels eines dynamischen Live Chats erfolgen. „Dynamic Chat“ ermöglicht die Online-Beratung von Internetbesuchern auf Basis von Web Analytics-Daten. In Echtzeit werden die Besucher visualisiert. Der Informationsanspruch eines Web-Besuchers wird anhand seines eingegebenen Suchbegriffs (z.B. Städtereise) und der aufgerufenen Unterseiten (Klick-Verlauf) ermittelt. Daten über seine Herkunft (Suchmaschine, Werbebanner und geografische Hinweise) ergänzen das Bild des Interessenten. Ausgestattet mit diesem Wissen können ausgewählte Besucher gezielt mit Chat-Funktionalitäten angesprochen, schnell und unkompliziert beraten werden, um letzte Zweifel beim Buchungsvorgang aus den Weg zu räumen.

Eine Online-Beratung kann auch vom Besucher selbst gestartet werden, durch Klick auf entsprechende Kontaktformulare auf der Webseite. Die zielgenaue Besucheransprache im Web verstärkt nachhaltig die Kundenbindung und steigert die Konversionsrate.

Neben der Online-Beratung erhöht die Bereitstellung passgenauer Informationen (Dynamic Content) auf der Webseite die Verkaufschancen. Dies können Produktvorschläge, Sonderangebote oder die Kontaktdaten des regionalen Ansprechpartners sein. „Wir können Produktvorschläge, Sonderangebote und Ansprechpartner gezielt kommunizieren. Der Besucher sieht eine individuell auf ihn zugeschnittene Webseite“, betont Ulrich Gros, CFO, Immowelt AG. Für ihn ist die neue Lösung von New Elements ein wichtiger Schritt, um eine persönlichere Beziehung zum Kunden aufzubauen und kundenorientierte, passgenauere Informationen auf der Website bereit zu halten. „Kundenbeziehungen stehen bei Immowelt strategisch im Fokus. Die neuartige Möglichkeit, Kunden auf der Webseite direkt anzusprechen, ist für uns also eine enorme Innovation. Sie wird langfristig für uns der Weg sein, Kundenbeziehungen nachhaltig aufzubauen und zu pflegen.“ „Außerdem setzen wir seit Jahren auf Microsoft Produkte“, fügt er hinzu. Immowelt sei mit dieser Partnerschaft sehr zufrieden und habe nur gute Erfahrungen gemacht. „Die Lösung ließ sich problemlos in die bestehende IT Infrastruktur integrieren.“

**Weitere Referenzen finden Sie unter:
www.microsoft.de/kundenreferenzen**

Microsoft Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Telefon: +49-89-3176-0
Email: info@microsoft.de
www.microsoft.de

Microsoft ist der weltweit führende Hersteller von Standardsoftware, Services und Lösungen, die Menschen und Unternehmen aller Branchen und Größen helfen, ihr Potenzial voll zu entfalten. Sicherheit und Zuverlässigkeit, Innovation und Integration sowie Offenheit und Interoperabilität stehen bei der Entwicklung der Microsoft-Produkte im Mittelpunkt

