

SAMSUNG

Case Study

der Kunde. Samsung Electronics GmbH
das Projekt. Anpassung und Installation des Newsletter-
systems Nemo

Der Kunde.

Mit einem Jahresumsatz von annähernd 30 Milliarden Euro ist Samsung der fünfgrößte Konzern der Welt. Dabei ist Samsung mit 89 Niederlassungen in 47 Ländern rund um den Globus mit insgesamt ca. 75.000 Mitarbeitern vertreten. Die 1982 gegründete Samsung Electronics GmbH Deutschland in Schwalbach am Taunus konnte in 2003 einen Umsatz von 1 Mrd. in 2003 generieren und seit 2002 um 34 Prozent zulegen und somit die Muttergesellschaft darin unterstützen, eines der führenden Unternehmen in Sachen digitaler Technologie zu werden.

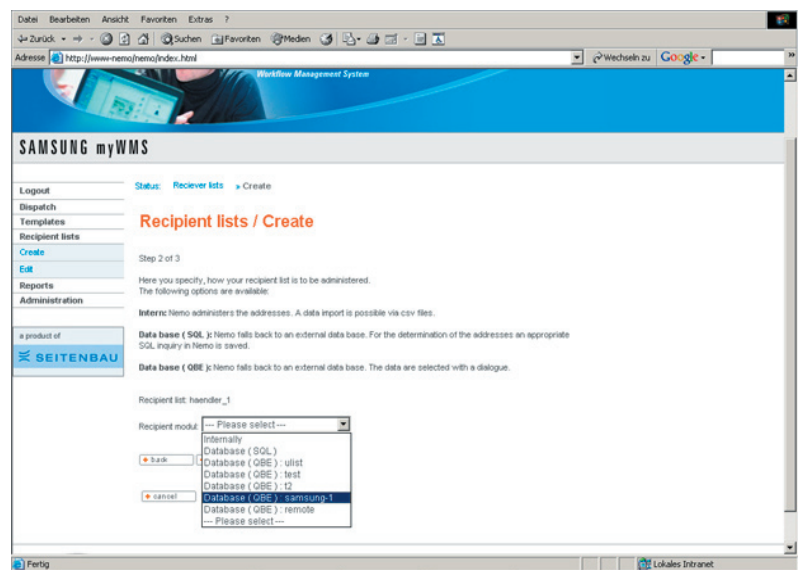
Die Wireless Communication Unit (u.a. Mobil-Telefone) der Samsung Electronics GmbH Deutschland beauftragte SEITENBAU mit der Implementierung und Anpassung der von SEITENBAU entwickelten Newsletter-/eMail-Marketing-Software nemo in die IT-Infrastruktur von Samsung.

Die Aufgabenstellung.

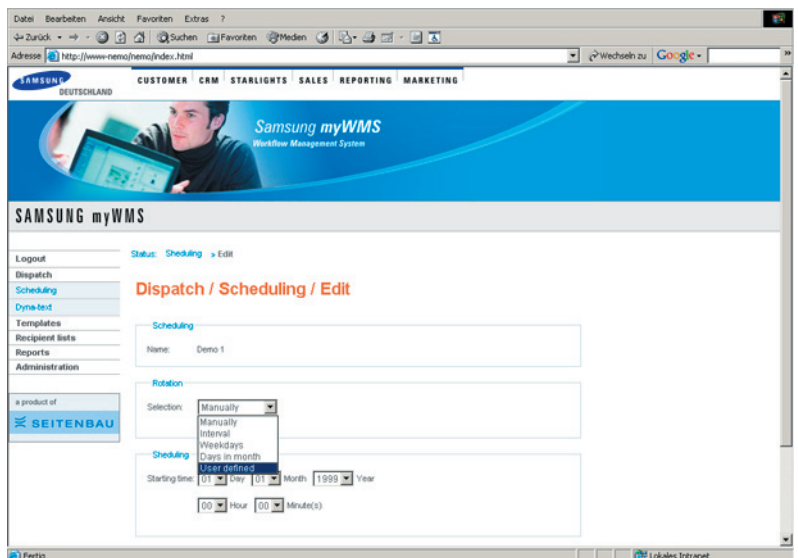
Für seine B2B-Kunden wurde von der Wireless Communication Unit von Samsung ein Rundum Incentive-Konzept namens „Starlights“ aufgesetzt. Dessen Zweck und Mehrwert besteht darin, dass Händler und Vertriebspartner über die Seriennummern abgenommener Geräte Punkte für verkaufsfördernde Maßnahmen sammeln können.

Im Zuge dieses Incentive-Konzepts war es die Zielsetzung von Samsung, die Zusammenarbeit und die Kommunikation mit den B2B-Zielgruppen zu optimieren. Da ein solches Programm stark von seiner Aktualität und Informationen lebt, bedarf es einer stetigen Kommunikation zwischen Samsung und den Teilnehmern des Programmes.

So sollen die Teilnehmer tagesaktuell über ihren jeweiligen Punktestand, die weiteren Aktivitäten innerhalb von „Starlights“ und über neue Produkte informiert werden. Hierfür wurde eine leistungsfähige Newsletter-/eMail-Marketing-Software benötigt. Da die persönlichen und relevanten Informationen von Partner zu Partner variieren, war es unverzichtbare Voraussetzung für Samsung, dass das System automatisiert und dynamisch für bestimmte Gruppen oder für jeden einzelnen Partner sowohl in Anrede und vor allem inhaltlich, die passende, personalisierte Mail/Newsletter generiert.



Verwaltung der Empfängerlisten



Scheduler im Look & Feel des Samsung MyWMS

Somit wurden von Samsung unter anderem folgende Anforderungen an das Newsletter-System formuliert:

- Volldynamische Content-Generierung und Personalisierung des Contents nach frei definierbaren Profilen
- Möglichkeit des Aufbaus eines kundenspezifischen Verteilers auf Basis definierter Kriterien aus der Datenbank
- Möglichkeit des Aufbaus eines internen, vertriebskanalbezogenen Verteilers
- Up- und Download vollständiger Empfängerlisten
- Individuelle Einbindung von Attachments/Bilder/Grafiken
- Möglichkeit der Personalisierung der Betreffzeile, der Anrede und des Haupttextes
- Versand wahlweise im Text-, HTML- oder Multipart-Format
- Responsemöglichkeit in den Newsletter/Mails
- Möglichkeit der Einbindung von Fragebögen zur Ergebnissammlung bzw. für Anregungen an die Redaktion
- Real Time Input von Informationen (WKZ Antrag, POS Material, usw.)
- Userverwaltung mit unterschiedlichsten Optionen zur Verwaltung der Empfängerlisten
- Anmeldung per Double-Opt-In und die Möglichkeit weiterer Sicherheitsabfragen
- Automatisches Bounce Management
- Umfangreiche Reporting- und Trackingfunktionen (Click-Through-Rate, Öffnungsrate, etc.)

Die Lösung.

Auf Basis der Ergebnisse eines gemeinsamen Workshops wurde nemo gezielt um die, von Samsung benötigten, Funktionalitäten erweitert und in die IT-Infrastruktur bei Samsung eingepasst. Die einfach zu bedienende Administrationsoberfläche wurde dem Layout des myWMS (Workflow Management System) von Samsung angepasst, das Newslettersystem kommt somit nun auch optisch als Baustein des Workflow Managements zum Einsatz. Gleiches gilt für die Mail-Templates, die dem aktuellen Look-and-Feel der Website, der Partnerlounge und den weiteren Online-Kommunikationsmaßnahmen optisch angeglichen wurden.

Die Inhalte der Mails werden dynamisch per SQL-Abfrage aus einer oder mehreren Datenbanken generiert, wobei die Inhalte auch direkt über das System eingegeben werden können. Damit in Zukunft die einzelnen Handelspartner tatsächlich ausschließlich Newsletter mit den für sie relevanten Inhalten bekommen, können mittels der Auswahl definierter Parameter komplexe Empfängerlisten zusammengestellt werden. Auf Basis dieser Empfängerlisten werden dann die Newsletter dynamisch generiert und die Inhalte automatisch zusammengestellt.

Das System unterstützt so eine äußerst flexible und zielgenaue Kommunikation zwischen Samsung und seinen Starlight-Handelspartnern. In Zukunft sollen im Zuge der Optimierung auch Daten, die über das WMS gesammelt und aufbereitet wurden, den Handelspartner via Newsletter publiziert werden. Nemo unterstützt das „Starlights-Programm“ von Samsung über die eigentliche Bereitstellung und Generierung von Informationen auch als CRM-Tool zur (B2B-) Kundenbindung, zur Imagepflege und Markenplatzierung innerhalb dieser Zielgruppen.

Um den Erfolg der Newsletter und das Verhalten der Empfänger zu messen und auszuwerten, stehen im System zahlreiche Reportingfunktionen wie etwa die Öffnungsrate, die Click-Through-Rate oder die Messung der Unsubscribes zur Verfügung. Ebenso sind grafische Zeitreihen der Öffnungsrate, der Anmeldungen und der Abbestellungen in den Reportingfunktionen enthalten. Das Plattform unabhängige System ist bei Samsung unter Windows installiert, als Datenbank findet eine MS-SQL-Datenbank Verwendung.

die Technik.

Datenbank. MS SQL

Server. Windows 2003 / IIS 6

Werkzeuge. PHP / Perl

SEITENBAU GmbH.

Robert-Gerwig-Strasse 10-12. D-78467 Konstanz. Tel +49(0)75 31/3 65 98-00. Fax +49(0)75 31/3 65 98-11.
Hohenzollernring 52. D-50672 Köln. Tel +49(0)2 21.88 88 16-00. Fax +49(0)2 21/88 88 16-11.

info@seitenbau.com www.seitenbau.com