

SUCCESS STORY

B2B-Webshop für Swisscom Enterprise Customers



«ProSeller ist ein Partner, der die Fallstricke solcher Grossprojekte kennt.»

Er läuft, und er läuft rund: Seit Herbst 2016 ist der von der ProSeller AG für Swisscom realisierte B2B-Webshop in Betrieb. Dahinter steckt eine Erfolgsgeschichte, die ihren Anfang mit sehr ehrgeizigen Zielen genommen hat.

Grosse Business-Kunden der Swisscom sind anspruchsvoll. Sie wollen ihre Standard-ICT-Artikel möglichst einfach, automatisiert und zu guten Konditionen einkaufen. Sprich: Über einen Webshop, der nicht nur ein umfassendes Sortiment bietet, sondern tagesaktuelle «Best prices on stock» ausweist und die Artikel zu individuellen Konditionen berechnet. Zudem muss der Webshop möglichst viele Schweizer Distributoren integrieren.

Von Null auf Hundert in drei Monaten

Yves Suelzle ist als Projektleiter bei Swisscom für den B2B-Webshop verantwortlich. Im Frühjahr 2016 suchte er einen geeigneten Partner für die Entwicklung und Realisation des Shops, der mehrere hunderttausend Artikel enthalten sollte. Ziel war es, die telefonischen Kundennachfragen bei Standardbestellungen auf ein Minimum zu reduzieren und möglichst vielen Kunden einen automatisierten Bestellprozess anzubieten.

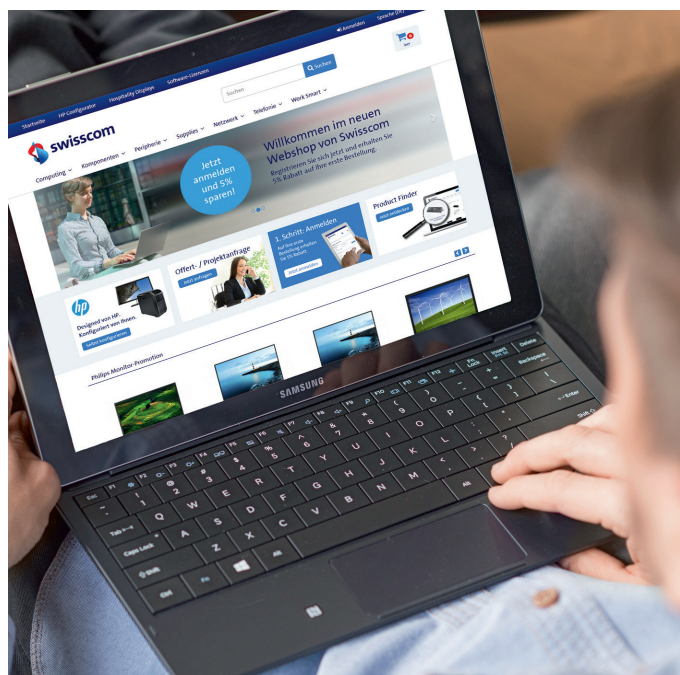
«Data-as-a-Service» war für Swisscom deshalb besonders wichtig, weil wegen des riesigen Sortiments und den individuellen Konditionen jeder manuelle Pro-

zess eine echte E-Commerce-Lösung unerreichbar machen würde. «Ich wusste, dass viele Webshop-Anbieter in der Angebotsphase in Sachen Technik alles versprechen», schildert Suelzle seine Erfahrungen, «wir haben jedoch einen Partner gesucht, der das Projekt auch selbstständig umsetzt. Denn durch zu häufige Abstimmungsrunden laufen die Projekte vielfach schnell über die Time-Quality-Budget-Leitplanken hinaus.»

«Selbstständiges Arbeiten in der Umsetzung ist für uns sehr wichtig.»

«Wir wollten mit einem Projektpartner zusammenarbeiten, der das Thema eigenständig beherrscht, die Fallstricke aus anderen ähnlichen Projekten kennt und weiss, was wann wie zu tun ist – und der sich im Projekt nicht aus der Ruhe bringen lässt.» Würde die Firma ProSeller diesen Ansprüchen genügen?

Um dies zu beantworten, vereinbarte Swisscom bei Auftragserteilung eine agile Vorgehensweise, die ein Go-live drei Monate nach Auftragserteilung beinhaltete. Yves Suelzle konnte dadurch schnell die Eignung von ProSeller überprüfen und hätte bei Projekt-Non-Fit sofort selber agil gegensteuern können.



Mehr als nur die Shop-Software liefern

Als erprobter Schweizer E-Commerce-Enabler wusste ProSeller: Mit dem Quick-Start-Ansatz sind verschiedenste Anforderungen zu erfüllen, die weit über die reine Implementierung der Shop-Software hinausgehen. Die Software muss einfach zu implementieren sein, und als Projektdienstleister soll ProSeller die Datenintegration mit und beim Kunden aktiv begleiten.

Die Shop-Software dient nur als Instrument, auf dem der Betrieb seine Prozesse abspielen kann. Deshalb muss ProSeller neben der Software-Thematik auch die Webshop-Prozesse beherrschen, inklusive der Schnittstellen zu den Vor- und Nachsystemen.

Nicht zu unterschätzen ist aber auch das Bewältigen der User-Anbindung an das System, was in vielen digitalen Transformationsprojekten zu wenig Gewicht erhält.

«Die partnerschaftliche und professionelle Full-Service-Kompetenz von ProSeller ist ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Umsetzung des Projektes.»

Strukturen und Prozesse von Swisscom integrieren

Dass ProSeller sowohl grosse wie auch komplexe Projekte meistern kann, hat das Team in anderen Fällen schon bewiesen. Zusammen mit den internen Swisscom Projektmitarbeitern konnte das ProSeller-Team direkt in die Prozesse eingreifen und unterstützen.

Strukturen und Prozesse von Swisscom wurden durch ProSeller neutral und ehrlich betrachtet, so dass nötige Anpassungen zur digitalen Transformation schnell und mit passenden Methoden umgesetzt werden konnten.

Wo nötig konnte Yves Suelzle auf ergänzende ProSeller Ressourcen zugreifen. Mit punktueller Marketing- und Vertriebsunterstützung sowie Datenerfassung und -analysen wurden die für die digitale Transformation des Swisscom-Bereiches nötigen Strukturen und Prozesse während des Echtbetriebes optimiert und standardisiert.

«Eine konstruktive und unbürokratische Zusammenarbeit auf Augenhöhe brachte viel Rückenwind.»

Digitalisierung lebt von menschlichen Erfolgsfaktoren

«Eine konstruktive unbürokratische Zusammenarbeit auf gleicher Augenhöhe bescherte dem Projekt viel Rückenwind», erinnert sich Suelzle. Letztlich könne bei allen erfolgreichen Projekten eine Schmetterlingslogik beobachtet werden: Nur mit etwa gleich grossen und gleich wirksamen internen wie externen Projektstrukturen als Flügel komme ein Projekt zum Fliegen.

«Oft besteht die Meinung, dass digitale Transformation auf Knopfdruck und mit der Einführung einer Technologie erledigt sei. Dieses Projekt hat einmal mehr gezeigt, dass Digitalisierung ein Prozess mit überraschend vielen menschlichen Erfolgsfaktoren ist», hält Suelzle fest.

Mit zwei Jahren erwachsen: der Swisscom B2B-Webshop

Seit nunmehr 24 Monaten ist der Swisscom B2B-Webshop live. Damit ist er dem Projektmodus erwachsen und Teil des operativen Tagesgeschäfts geworden. Das Fazit von Yves Suelzle: «Die partnerschaftliche wie auch professionelle Full-Service-Kompetenz von ProSeller ist ein wesentlicher Faktor für die erfolgreiche Umsetzung des Projektes.»



*Yves Suelzle,
Business Developer
und Verantwortlicher
Webshop Swisscom*

Swisscom Enterprise Customers

Swisscom Enterprise Customers gehört zu den führenden Anbietern für die Integration und den Betrieb komplexer IT-Systeme. Sie hat zudem Kernkompetenzen in den Geschäftsbereichen IT Outsourcing Services, Workplace Services, SAP Services und Finance Services. Mit ihrem Know-how und ihren Services spielt Swisscom eine Vorreiterrolle auf dem Weg in die digitale Welt.

> swisscom.ch/enterprise

ProSeller-Leistungsbereiche



Procurement & Sales-Consulting

- Digitalisierung von Ein- und Verkaufsprozessen
- Optimierung von Ein- und Verkaufsprozessen
- Consulting
Mediennutzung / Reichweite

Digitaler Marktplatz

- 1,5 Milliarden Franken Umsatz pro Jahr
- Täglich mehr als 2'100 Einkäufer
- Mehr als 576'000 tagesaktuelle Produkte



Digital-Marketing Agentur

- Einzigartige Medienreichweite
- Kooperations-Netzwerk mit anderen Medien
- Redaktions- und Kreativ-Team

E-Commerce «Enabler»

- Webshop-System (SaaS)
- Mehr als 300 Webshop-Lizenzen
- E-Commere Ausbildungszentrum

ProSeller Steckbrief

- Seit 2001 erfolgreich am Schweizer Markt
- 24 Mitarbeiter aus verschiedenen Fachbereichen:

Sales

Akquisition
Vertrieb
Administration

Technik

Server
Datenbank
Support

Marketing

Konzepte
Telemarketing
Social Media

- Langjährige Erfahrung in den Bereichen Sales, Marketing und Support für IT-Hersteller, Distributoren, Reseller und Endkunden

ProSeller AG
Seestrasse 157
8704 Herrliberg

044 915 40 90
info@proseller.ch
www.proseller.ch