

Eine eigene Messenger-App zur Verstärkung der Kundenbindung



Mit der hauseigenen Messenger-Lösung „winkler NOW“ hat die winkler Unternehmensgruppe ihren Kunden die Möglichkeit geschaffen, auf einfache und bequeme Weise mit den zuständigen Ansprechpartnern in Kontakt zu treten. winkler NOW bietet die aus Standard-Messenger-Apps bekannten Funktionen sowie einige Erweiterungen, die einen spürbaren Mehrwert für die Anwender schaffen. Die Lösung ist DSGVO-konform und damit bestens für die geschäftliche Kommunikation geeignet. Durch winkler NOW konnten die bestehenden Kommunikationsprozesse optimiert und der Vertrieb entlastet werden.

DIE AUSGANGSSITUATION

Viele Kunden der winkler Unternehmensgruppe arbeiten „mobil“, da sie z. B. in der Werkstatt, auf dem Betriebsgelände oder auf dem Acker unterwegs sind. Das stets mitgeführte Smartphone ist dabei immer griffbereit. Aus diesem Grund wurde der Wunsch der winkler Kunden, ihre Fachberater per Messenger-App erreichen zu können, immer größer. Per Chat lassen sich Bilder und Sprachnachrichten einfach austauschen. Zudem findet die Kommunikation direkt statt. Eine Antwort des Chat-Partners erfolgt in der Regel prompt. Die Kommunikation per E-Mail hingegen ist deutlich langsamer. Insbesondere der Versand von Bildern ist umständlicher. Die winkler Kunden traten deshalb zunehmend über öffentliche Messenger-Apps mit ihren Fachberatern in Kontakt, die auf den privaten Geräten der Vertriebsmitarbeiter installiert sind.

Doch was sich für die Kunden als praktisch und nützlich darstellte, wurde für das Unternehmen zunehmend zu einem Problem. Es fehlten entsprechende Prozesse, Anfragen dieser Art sicher und schnell beantworten zu können. Die Bearbeitung der Aufträge war aufwendig, da es keinen durchgängigen Workflow zwischen den Messenger-Apps auf dem Smartphone und den ERP- und CRM-Systemen auf dem PC gab. Ein weiterer wichtiger Aspekt, der gegen die Nutzung einer externen Standard-Messenger-App im Vertrieb gesprochen hatte, war die bestehende Unsicherheit bezüglich der rechtlichen Situation beim Datenschutz, insbesondere hinsichtlich der DSGVO.

Da man jedoch die Vorteile einer Messenger-Lösung für die winkler Kunden und den Vertrieb erkannt hatte, wurde im Sinne der Kundenorientierung und zur Stärkung der Kundenbindung der Auftrag erteilt, ein eigenes Messenger-System zu entwickeln.

**Christian Winkler GmbH
& Co. KG, Stuttgart**



Die winkler Unternehmensgruppe ist einer der führenden Großhändler für Nutzfahrzeuersatzteile in Europa mit Hauptsitz in Stuttgart. Rund 1.700 Mitarbeiter unterstützen an 42 Standorten in 7 europäischen Ländern tagtäglich Werkstätten, Nutzfahrzeughalter, Omnibusunternehmen und Agrarbetriebe bei der Identifizierung und Beschaffung der richtigen Ersatzteile. Das rund 200.000 Teile starke Vollsortiment umfasst Ersatz- und Zubehörteile für Lkw, Transporter, Omnibusse, Trailer und Landmaschinen sämtlicher Markenhersteller sowie attraktive Eigenmarkenalternativen. Darüber hinaus bietet winkler ein Komplettsortiment für Werkstatt- und Betriebsbedarf an. Im Jahr 2018 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 433 Mio. Euro.



ZIEL DES PROJEKTS

Mit einer eigenen winkler Messenger-App sollte den Kunden die Möglichkeit gegeben werden, auf einfache Art und Weise in einen schnellen und direkten Kontakt mit den winkler Fachberatern treten zu können. Dabei stand die Idee im Vordergrund, dass der Kunde durch maximal drei Klicks auf dem Smartphone mit seinem gewünschten Ansprechpartner Kontakt aufnehmen kann – entweder per Chat oder per Telefon. Durch die Präsenz auf dem Smartphone des Kunden und nützliche Funktionen der App sollte ein fühlbarer Mehrwert geschaffen werden, der die Kundenbindung stärkt.

Außerdem ging es für das Unternehmen darum, einen datenschutzkonformen und rechtssicheren Kommunikationskanal zu schaffen, der eine höhere Effizienz der Verkäufer und kürzere Wartezeiten für die Kunden ermöglicht.

Die individuell entwickelte Messenger-Lösung optimiert durch entsprechende Funktionalitäten die Prozesse und Workflows: Zum einen wird der Außendienst von Routineanfragen entlastet, da der Innendienst diese direkt übernehmen kann. Zum anderen wird in den Niederlassungen die Bearbeitung von Chat-Kundenanfragen und der daraus resultierenden Bestellungen vereinfacht und beschleunigt. Z. B. durch die Möglichkeit der Bearbeitung der Anfragen in der Gruppe und am PC.

DER LÖSUNGSANSATZ

Um die notwendigen Prozesse und Workflows abbilden zu können, wurde eine Messenger-Plattform für einen integrierten Business-Chat geschaffen, die neben einer mobilen App für die Smartphones der Kunden und den winkler Außendienst-Fachberatern auch aus einem Web-Frontend für den Innendienst zur Kommunikation am PC besteht. Das Innendienst Web-Frontend wurde dabei an die organisatorischen Strukturen, Rollen und unterschiedlichen Aufgaben der Mitarbeiter angepasst. Der Außendienst nutzt vorwiegend die iOS-App. Da die Kommunikation auf allen Systemen synchronisiert ist, haben Innen- und Außendienst immer den gleichen Informationsstand, egal ob der jeweilige Nutzer gerade am Smartphone oder am PC arbeitet.

Um bei den mobilen Apps einen hohen Bedienkomfort zu erreichen, werden für iOS und Android jeweils native Apps bereitgestellt. Diese können vom Kunden über den AppStore bzw. PlayStore heruntergeladen werden.

Da das System langfristig für alle Kunden von winkler sowie in allen winkler Niederlassungen einsetzbar sein soll, muss es ausfallsicher, skalierbar und für eine Lokalisierung in verschiedene Sprachen vorbereitet sein.

BESONDERE HERAUSFORDERUNGEN

Bei der Einführung digitaler Workflow-Lösungen ist eine der zentralen Herausforderungen, die betroffenen Mitarbeiter im Unternehmen von Anfang an abzuholen und einzubeziehen. Daher wurden alle zentralen Funktionalitäten stets eng mit den winkler Fachberatern im Innen- und Außendienst abgestimmt.

Frühe Praxistests in den Niederlassungen zeigten zudem die Notwendigkeit, den Workflow im Innendienst zu erweitern. Dazu war die Abbildung eines mehrstufigen Eskalationsprozesses für Anfragen nötig. Eingehende Kunden-Nachrichten werden nach einer bestimmten Wartezeit automatisch eskaliert – vom Vertriebsmitarbeiter über sein Verkaufsteam, seine Niederlassung bis hin zum zentralen Team.



DIE EINGESETZTEN PRODUKTE UND TECHNOLOGIEN

Die technische Infrastruktur der Chat-Lösung ist cloudbasiert, so dass für die Umsetzung der Messenger-Lösung keine zusätzlichen IT-Systeme bei winkler installiert werden mussten. Die Messenger-Lösung ist mit der bestehenden SAP-Infrastruktur (ERP, Onlineshop und Logistik) über entsprechende Schnittstellen eng verbunden, wobei in der vorhandenen IT-Umgebung nur sehr geringe Anpassungen notwendig waren.

Da die Anwendungsszenarien von winkler punktuell sehr hohe Lastspitzen erwarten ließen, wurden als technische Basis die AWS Cloud Services ausgewählt, insbesondere um durch eine flexible Skalierung immer genügend Rechenlast sowie Bandbreite für die Kommunikation zur Verfügung zu haben. Mit der Datenspeicherung auf den deutschen Servern von AWS ist das System auch DSGVO-konform.

Die Steuerung der Benutzerverwaltung und des Rechtemanagements für die winkler Kunden findet zentral in der SAP-Infrastruktur statt. Indem die App an den ERP-Shop angebunden wurde, kann die Autorisierung der Kundenkontos über den Onlineshop stattfinden. Somit haben Messenger-User automatisch auch ein Onlineshop-Konto und umgekehrt.

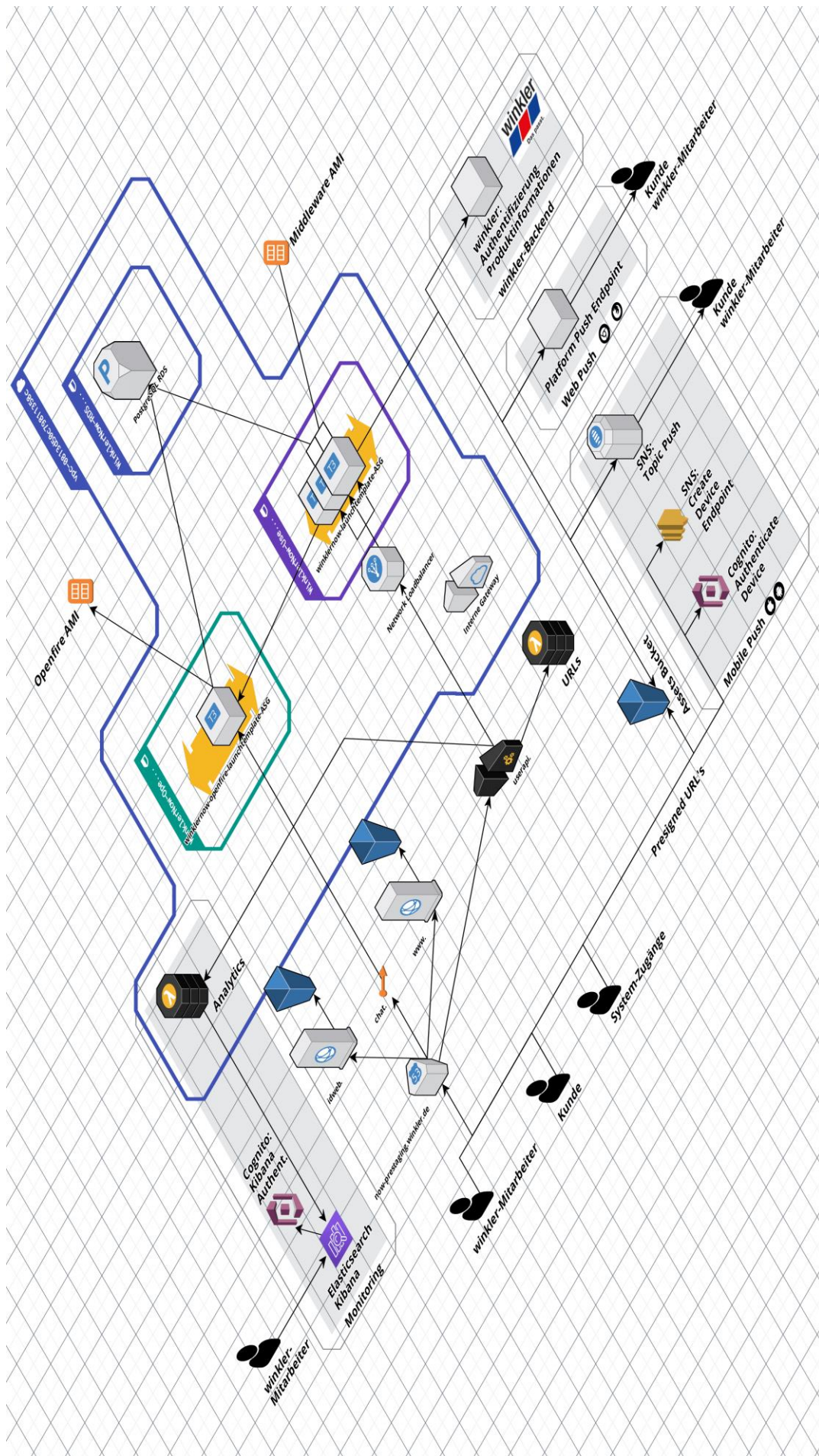
Die Mitarbeiter-Accounts werden über das zentrale Rechteverzeichnis der winkler IT gesteuert, somit ist ein Login mit den gleichen Benutzerdaten möglich (Single Sign-on).

Systemarchitektur der AWS Dienste

(siehe Diagramm nächste Seite)

Kurzbeschreibung:

- Einsatz von **Amazon Route 53** als DNS Web-Service zum Aufruf der browserbasierten Clients, der Middleware-Endpunkte und des Chat-Servers
- Bereitstellung browserbasierter Clients jeweils mittels **Amazon CloudFront** und **Amazon S3**
- Bereitstellung der Middleware-Endpunkte über **Amazon API Gateway**
- Middleware und Chat-Server (**Amazon EC2**-Instanz) sind innerhalb einer **Amazon Virtual Private Cloud** über mehrere Verfügbarkeitszonen organisiert
- Verteilung von Middleware-Anfragen mittels **Amazon Elastic Load Balancing** an die in einer **AWS Auto Scaling** Gruppe organisierten **Amazon EC2** Middleware Instanzen
- Nutzung von **Amazon RDS** für PostgreSQL als Datenbankservice
- Bereitstellung gekapselter Middleware-Funktionen wie URL-Auslieferung und Monitoring Analyse-Funktion serverless als **AWS Lambda**
- Monitoring-Lösung mittels **Amazon Elasticsearch Service**, Authentifizierung am Kibana-Frontend für die Monitoring-Lösung über **Amazon Cognito**
- Nutzung von **Amazon SNS** für die Versendung von Push-Benachrichtigungen an die iOS- und Android-Clients
- Verwaltung der nötigen AWS-Infrastruktur mittels **AWS CloudFormation**
- Automatische Erstellung der benötigten **Amazon Machine Images** für den Chat-Server und die Middleware mittels **AWS CodePipeline** und **AWS CodeBuild**





DIE PROJEKTPHASEN

Das Projekt wurde in vier Phasen in einem Gesamtzeitraum von zwei Jahren abgewickelt.

Phase 1 | **Evaluation** | 11/2017 – 03/2018

- Evaluation der Benutzerbedürfnisse bei Kunden und Mitarbeitern durch Workshops und Kundenbesuche vor Ort
- Konzeption und Überprüfung der Anforderungen mittels Design-Prototypen und Click-Dummys
- Abstimmung mit dem Vertrieb hinsichtlich der Kunden- und Vertriebsbedürfnisse

Phase 2 | **Technische Konzeption** | 03/2018 – 06/2018

- Erarbeiten der Workflows
- Erste Systemarchitektur
- Abstimmung der grafischen Gestaltung
- Abstimmung der Schnittstellen zu SAP-Systemen

Phase 3 | **Sukzessive Implementierung** | 08/2018 – 08/2019

- Schrittweise Umsetzung des gesamten Projektes in (sechswöchigen, ab April 2019 zweiwöchigen) Sprints
- Regelmäßige Reviews mit den Anwendern im Innendienst und entsprechendes nachjustieren der funktionalen Anforderungen
- Abschluss der Implementierung bis Ende August 2019

Phase 4 | **Launch** | 09/2019 – 10/2019

- Launch zur NUFAM 2019 Ende September & Probebetrieb
- Go-Live und DACH Roll-Out am 22. Oktober 2019
- Ab November 2019 schrittweiser Übergang zum Regelbetrieb (DevOps Betriebsmodell)
- Einführung im Vertrieb (Einführungsphase ca. 4 Wochen) und im Markt

DAS ERGEBNIS

Die Messenger-App „winkler NOW“ wurde zum Start mit folgenden Features im AppStore und PlayStore released:

- **Experten-Netzwerk**
Im Chat können die winkler Fachberater Produktexperten anderer winkler Standorte hinzuziehen. So profitieren die winkler Kunden vom internen Netzwerk an Nfz-Profis – und es werden auch komplexe Anfragen schnell beantwortet.
- **winkler Bot**
Wenn im Fachberater-Chat eine winkler Bestellnummer angegeben wird, liefert der winkler Bot sofort ein Produktbild, den Preis sowie Informationen zur Verfügbarkeit.
- **Barcodescanner**
Über den integrierten Barcodescanner der App können Barcodes gescannt und ausgelesen werden. Die App leitet den User sofort zu den Details des zugehörigen Artikels in den winkler Onlineshop weiter. Von dort aus kann der Artikel direkt bestellt werden.

- **Onlineshop-Verknüpfung**

Durch die direkte Verknüpfung zum winkler Onlineshop kann das passende Produkt sofort bestellt werden. Wer bereits im Onlineshop registriert ist, kann mit seinen bestehenden Anmeldedaten auch winkler NOW nutzen.

- **Schulungsübersicht**

winkler Kunden können sich die passende Schulung rund um Lkw, Anhänger, Omnibus oder Landmaschine aussuchen und direkt online zum Wunschtermin anmelden.

- **Datenschutz**

winkler NOW ist DSGVO-konform und kann ohne Bedenken für die geschäftliche Kommunikation genutzt werden.

Die App stößt bei Kunden auf große Resonanz, insbesondere da der Support durch den Innendienst, die Beantwortung von Fragen und das Bestellen im Onlineshop nahtlos miteinander verknüpft sind.

Bei winkler wird die Messenger-Lösung von rund 150 Außendienstmitarbeitern per App und von rund 650 Vertriebsmitarbeitern per Web-Anwendung verwendet. Durch den Einsatz von Bausteinen aus der AWS Cloud wurde eine skalierbare Technologie realisiert, aus der aufgrund einer Verteilung der Anfragen auf verschiedene Innendienstmitarbeiter selbst bei Lastspitzen nur kurze Wartezeiten für die Kunden resultieren. Es besteht ein durchgängiger Datenfluss zwischen allen relevanten Systemen, wie Webshop, ERP, PIM, usw., so dass alle notwendigen Informationen und Multimedia-Dokumente einfach und schnell per Mausklick versendet werden können. Die Messenger-Lösung ermöglicht für winkler die Messung der Nutzung der Inhalte.

Von den winkler Mitarbeitern haben die Innendienst-Funktionen ein sehr positives Feedback erhalten, da die Messenger-Lösung ihnen die tägliche Arbeit erleichtert und die Zeitersparnisse durch den integrierten Workflow für jeden Anwender im Innendienst sofort spürbar sind.

DER AUSBLICK

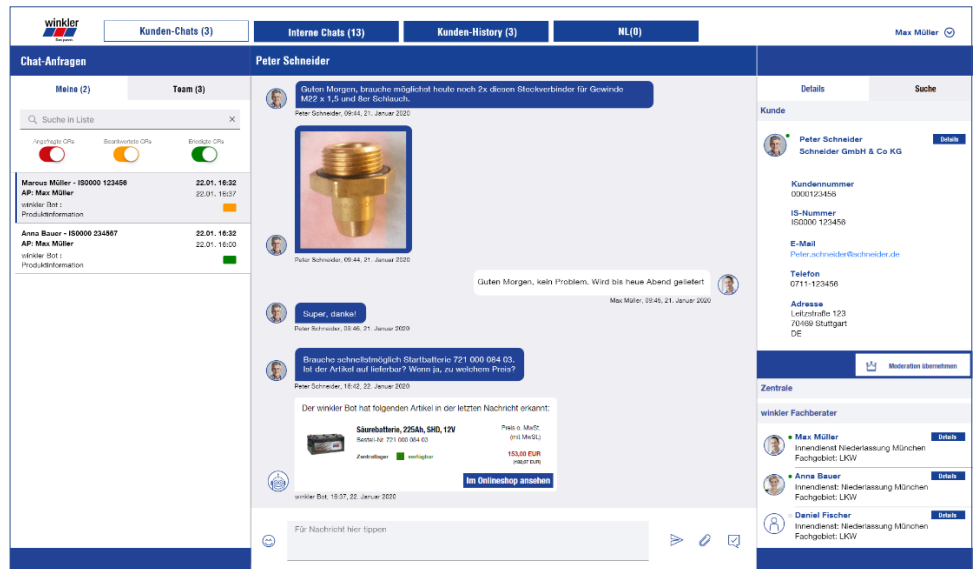
Das Ziel ist es, die Attraktivität von winkler NOW für die Kunden weiter zu steigern, indem mehr relevanter Komfort geboten wird. Dabei steht zum einen die weitere Ausreifung und Optimierung der winkler internen Abläufe in Richtung Kunde im Fokus und zum anderen die Optimierung bzw. Ergänzung und Erweiterung der Funktionen. Mittelfristig ist ein Roll-Out der Messenger-Lösung in weiteren Ländern (Polen, Tschechien, Slowakei, Lettland) vorgesehen.

Als langfristig perspektivisches Ziel ist der Einsatz von KI angedacht. Durch den Chat entsteht ein einzigartiger und enormer Wissenspool, der permanent aus dem Know-how der Mitarbeiter und der Kunden gespeist wird. Über Machine-Learning-Algorithmen könnte Wissen aus dem Chat genutzt werden, um einen Chatbot zu trainieren und so neue Beratungsleistungen anzubieten.

FAZIT DES PROJEKTLITERS

„Das Projekt war sehr erfolgreich und winkler hat dadurch einen guten Einstieg in die Cloud-Welt gefunden.“

Michael Zobel / IT-Leiter



SIC! Software GmbH

Bereits seit 2006 begleitet SIC! Software seine Kunden als Mobile Software Engineering Spezialist und IoT-Systemintegrator bei der Digitalisierung von Prozessen in Unternehmen. Die Stärke des AWS Selected Consulting Partners liegt in der Entwicklung, Realisierung und dem Betrieb von maßgeschneiderten Full-Stack IoT-Lösungen – von Embedded über Mobile bis zur Cloud, alles aus einer Hand. Dabei kombinieren die IoT-Spezialisten individuell entwickelte Softwarekomponenten mit passenden AWS-Lösungsbausteinen und zukunftssicheren Technologien. Die Kunden profitieren in den Projekten von interdisziplinären Teams bestehend aus erfahrenen und zertifizierten Experten aus den Bereichen IoT Plattform Entwicklung, Web und native App Entwicklung, Elektronik- und Embedded Entwicklung, Secure Device Connectivity sowie Ideation und UX/UI Design.

