

ImmobilienScout24 - arlanis Referenzen -

Branche

Internetportale, Immobilien

Kunde

ImmobilienScout24 ist Deutschlands größter Immobilienmarkt.

Mit über 5 Millionen Nutzern (Unique Audience) pro Monat ist die Website das mit Abstand meistbesuchte Immobilienportal im deutschsprachigen Internet. Jeden Monat werden bei ImmobilienScout24 über 1,2 Millionen verschiedene Immobilien angeboten und über 250 Millionen virtuelle Immobilienbesichtigungen auf dem Portal durchgeführt. Das Unternehmen sitzt in Berlin und beschäftigt über 450 Mitarbeiter.

ImmobilienScout24 ist Teil der Scout24-Gruppe, deren Angebote rund 8 Millionen Menschen nutzen. Neben ImmobilienScout24 zählen AutoScout24, ElectronicScout24, FinanceScout24, FriendScout24, JobScout24, TravelScout24 sowie das Portal Jobs.de zur Scout24-Gruppe. Scout24 ist ein Teil des Konzerns Deutsche Telekom.

Ausgangssituation

Im November 2009 hat sich die ImmobilienScout24 entschieden, das bestehende CRM-System durch salesforce.com (Sales Cloud und Service Cloud) abzulösen. Die Live-stellung war für Mitte 2010 vorgesehen.

- 305 User an vier Standorten in Deutschland
- Unterschiedliche Telefonanlagen und Rechnersysteme
- Teilweise veraltete Schnittstellentechnologie
- Schlechte Datenqualität der Altdaten durch unsaubere Nutzung des Altsystems

- Komplette Funktionalität aus dem Altsystem musste übernommen werden

Ziele des Projektes

- Transparenz bzw. 360°-Kundensicht
- Effizienzsteigerung in der täglichen Arbeit
- Erhöhung der Nutzerzufriedenheit durch verbesserte Usability
- Optimierung der bestehenden CRM-Prozesse
- Erhöhte Flexibilität aufgrund von schnellerer Umsetzung von Change Requests durch kürzere Entwicklungszeiten
- Direkte Anbindung der externen Callcenter an ein CRM-System
- Einfache und schnelle Skalierbarkeit des Systems

Am 07. Juni 2010 konnte salesforce.com erfolgreich in den produktiven Einsatz genommen werden.

Umsetzung

Mit der Unterstützung der arlanis Software AG als erfahrenem salesforce.com-Partner und Spezialisten für Datenintegration war es möglich, innerhalb nur weniger Monate salesforce.com an die Anforderungen von ImmobilienScout24 anzupassen und einzuführen.

Dabei konnte arlanis auf bewährte Erfolgsmethoden aus einer Vielzahl von Kundenprojekten zurückgreifen und diese sowohl bei der Migration des alten CRM-Systems als auch bei den individuellen Anpassungen und Modul-Erweiterungen von salesforce.com als neue Systemumgebung einbringen.

Implementierte eigenentwickelte Module

Die folgenden Module wurden im Rahmen des Projektes bei der ImmobilienScout24 von arlanis entwickelt:

Angebotsgenerator

- Erstellung von Angebotsdokumenten mit Barcode zur automatisierten Zuordnung und Weiterbearbeitung

- Generierung und direkter Versand von PDF-Dokumenten (Angebotsdokumente inklusive Allgemeiner Geschäftsbedingungen und weiterer zugehöriger Leistungsbeschreibungen)

Callcenter Management

- Steuerung von Callcenter-Kampagnen über eine Visualforce-Oberfläche
- Automatische Zuordnung von Aufgaben an Agenten aus den Kampagnen
- Aufgabenpool
- Teamübergreifendes Aufgabenmanagement (u.a. Urlaubsvertretung, Aufgabenübernahme) auf Basis von Visualforce.

Dienstleistungen

arlanis übernahm im Rahmen des Projektes folgende weitere Aufgaben:

- Unterstützung bei der Datenmigration aus dem Altsystem
- Technologische Beratung bei der Anbindung des ImmobilienScout24 Enterprise Service Bus an die salesforce.com Web Service API
- Anpassung von salesforce.com-Objekten, Workflows und Programmierung von Triggern
- Erweiterung des salesforce.com-Systems um benötigte Funktionalitäten auf Basis von Visualforce.
- Durchführung von Anwender-Trainings vor und nach dem produktiven Einsatz
- Durchführung von Einzelcoaching zur Optimierung des anwenderspezifischen Systemeinsatzes
- After-Go-Live-User-Support

Vorteile auf einen Blick

- Holistische 360°-Kundensicht
- Informationen von/an unterschiedlichen Standorten sind immer aktuell
- Deutliche Effizienzsteigerung durch Einsatz von Modulen

- Vereinfachte und schnellere Nutzung des Systems durch Kundenbetreuer und Callcenter Agents und somit mehr verfügbare Zeit für eine optimalere Kundenbetreuung

„Die arlanis Software AG unterstützte uns als kompetenter Partner bei der salesforce.com-Implementierung. Dabei deckten die Berater sowohl technische als auch fachliche CRM-Fragestellungen ab und spannten den Bogen ihrer Expertise über sämtliche Projektphasen von der System-Analyse über die Einführung bis zum Betrieb. Ein wesentlicher Faktor für den Projekterfolg war die professionelle Unterstützung durch diesen starken IT-Partner in Form einer fairen und angenehmen Geschäftsbeziehung.“

Ulrich Hirtreiter

Leiter Analytisches Marketing bei der ImmobilienScout24

Weitere Herausforderungen stehen bevor

Im Rahmen der Weiterentwicklung des Systems und der Ausweitung auf weitere Unternehmensbereiche unterstützt die arlanis Software AG auch weiterhin die ImmobilienScout24 als kompetenter Partner. So sind für 2011 die Einführung der Service Cloud im Bereich Customer Service und die Anbindung an einen AdServer geplant.

LINKS

Homepage:
<http://www.arlanis.com>

Produkte zur Datenintegration:
<http://www.arlanis.com/software-loesungen.html>

salesforce.com- Consulting Partner:
<http://www.arlanis.com/salesforcecom-consulting.html>