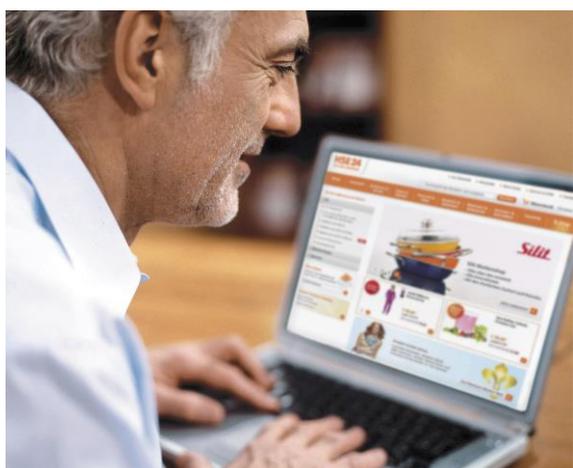


DER KUNDE STEHT BEI HSE24 IM FOKUS

Xpress Reply sorgt dafür, dass die IT-Systeme beim Multichannel-Versandhändler rund laufen.

HSE24 ist eine der führenden Adressen für modernes und multimediales Homeshopping. Der innovative Versandhändler informiert Frauen ab 40 mit seinen Sender-Marken HSE24, HSE24 Extra, HSE24 Trend und seinem Online-Shop über neueste Trends. Dabei vernetzt er konsequent die interaktiven Plattformen TV, Online und Mobile und bietet umfangreiche Anwendungen für Smartphone, SmartTV und Tablet. Xpress Reply unterstützt seinen Bestandskunden HSE24 seit fast zehn Jahren bei der Bereitstellung und Weiterentwicklung der IT-Systeme. Der Kunde steht bei HSE24 im Mittelpunkt. Das ist keine Floskel, sondern zentrales Leitmotiv. Daher hat Xpress Reply, z.T. als Generalunternehmer, in einem dreistufigen Projekt die kompletten CRM-Prozesse in der IT-Landschaft angepasst und kontinuierlich ausgebaut. Angefangen hat die Projekt-Zusammenarbeit mit der Entscheidung von HSE24 SAP CRM einzuführen. Anschließend wurden der Lösung SAP HANA sowie Customer Engagement Intelligence Tools für einen kundenzentrierten Abverkauf hinzugefügt.



ÜBER HSE24

HSE24 ist ein internationales und multimediales Homeshopping-Unternehmen. Mit seinen exklusiven und vielfältigen Produkten bietet der Multichannel-Versandhändler seinen Kunden rund um die Uhr ein emotionales Einkaufserlebnis. Das inspirierende Lifestyle-Angebot umfasst Mode, Schmuck, Beauty, Home & Living und vieles mehr. In Deutschland, Österreich und der Schweiz präsentiert sich das Unternehmen mit den Sender-Marken HSE24, HSE24 Extra und HSE24 Trend, in Italien mit HSE24 und in Russland mit Shopping Live. Durch die konsequente Vernetzung der interaktiven Plattformen TV, Online und Mobile ist die HSE24 Group als Innovationstreiber

eine der führenden Adressen für modernes Homeshopping.

Seit seiner Gründung 1995 befindet sich HSE24 auf einem nachhaltigen Wachstumskurs und befindet sich seit 2012 mehrheitlich im Besitz von Providence Equity Partners. Weitere Gesellschafter sind Ardian und das HSE24 Management.

AUF EINEM GUTEN FUNDAMENT BAUEN: SAP CRM

In der ersten Projektphase hat Xpress Reply die heterogenen Altsysteme bei HSE24 abgelöst. Das Unternehmen entschied sich für SAP CRM als Plattform. Xpress Reply hat als Implementierungspartner die SAP-Standardfunktionalitäten erweitert, so dass durch Softwareveredelung eine auf die Bedürfnisse von HSE24 speziell zugeschnittene individuelle Lösung entstanden ist. Die maßgeschneiderte Lösung verknüpft den HSE24 Kundendienst mit dem TV-Programm und integriert alle einschlägigen internen und externen Funktionen, darunter Logistik, Buchhaltung und Lieferanten, auf derselben Plattform. Auch der Webshop und diverse intern sowie extern betriebene Call Center sind daran angeschlossen. Somit sicherte sich der Homeshopping-Spezialist eine unternehmensübergreifende Drehscheibe für das schnelllebige Handelsgeschäft, die zudem ausbaufähig ist. *„Mit der Einführung von SAP® CRM sind wir technologisch zukunftsicher und so ausbaufähig, dass wir auch in Zukunft flexibel auf Kundenwünsche eingehen können. Daher fiel unsere Wahl auf SAP“*, erklärt Norbert Paulus, Bereichsleiter IT/IS & Broadcasting Infrastruktur bei HSE24 und Mitglied der Geschäftsleitung.

VERZAHNTE VERTRIEBSKANÄLE STEIGERN KUNDENZUFRIEDENHEIT

In der zweiten Projektphase hat Xpress Reply alle Verkaufs- und Service-Prozesse des Multichannel-Versandhändlers auf derselben technischen Plattform integriert. HSE24 profitiert so von einer hocheffizienten und integrierten Bestellerfassung. Mit der Verzahnung der Vertriebskanäle kommt HSE24 seinem Primärziel nahe: dem Kunden an jedem Verkaufskanal einheitliche Abläufe und dieselbe hohe Auskunftsfähigkeit zu bieten. *„Unser Kunde sagt uns in jeder Minute, was er will. Deshalb brauchen wir kurze Wege und schnelle Prozesse zwischen allen Beteiligten. Die Abläufe müssen zwar hochgradig automatisiert sein, uns aber dennoch erlauben, von einer Minute auf die andere flexibel zu reagieren. Daran messen die Kunden unsere Glaubwürdigkeit“*, so Paulus weiter.

Wenn das letzte Kleid einer Größe ausverkauft ist, ist es eine Sekunde später auch im Internet als ausverkauft gekennzeichnet. Diese Rückmeldung erhält der Kunde sofort und nicht erst einen Tag oder eine Woche später. Eng an das CRM-System angebunden sind auch die Systeme zur Showplanung und aus der Produktion der Sendung. Dem CRM-System werden ständig die Informationen zu aktuell auf Sendung befindlichen Artikeln und Angeboten zur Verfügung gestellt, um diese in den Call Centern zu verwenden. Denn, nur wenn Mitarbeiter im Verkauf, im Service und in der Showplanung einen Rundum-Blick auf den Kunden mit allen Daten in Echtzeit haben, können die Aufträge effizient und im Sinne der Kundenzufriedenheit abgewickelt werden.

360°-SICHT AUF DEN KUNDEN MIT SAP HANA

One-to-One Marketing mit mehreren Millionen Endkunden ist eine große Herausforderung. Das Geschäft von HSE24 ist hochvolatil und erfordert eine performante und flexible Art des Marketings. Die Selektionen, die bei anderen Händlern über Nacht laufen, sind für das Geschäft von HSE24 zu langsam. Die Key-Anforderungen an die IT sind dementsprechend: Performance, Stabilität und Skalierbarkeit. HSE24 setzt daher auf Customer Engagement Intelligence powered by Hana, um seine Kunde noch gezielter ansprechen zu können. Xpress Reply hat HSE24 bei der Implementierung des SAP Audience Discovery & Targeting Tools aus dem SAP Customer Engagement & Commerce Produktportfolio unterstützt.

Das eingeführte System ist ein Analyse- und Selektionstool für den Marketingbereich. Hier können Marketing Anwender mit Hilfe der im HANA hinterlegten analytischen Informationen adhoc Zielgruppen bilden und später in Kampagnen im CRM adressieren. Selektionen über mehrere Millionen Datensätze in wenigen Sekunden sind hierbei normal.

The screenshot shows the SAP HANA Audience Discovery & Targeting tool interface. It features a left-hand navigation pane with categories like 'Customer Master Data', 'Relationship Analysis', and 'Margin Decomposition'. The main area displays a hierarchical tree of customer segments, with 'Country = FR' selected. A 'Preview for Segment: Country = FR' panel at the bottom shows a table of segments and a pie chart. Callout boxes provide detailed information about the tool's capabilities:

- Quick creation of new target groups, new initiatives and new Segmentation Models**: Located near the top-left navigation icons.
- Reload of the last save point of the segmentation model incl. persisted counts** and **Recalculation of all segment counts incl. the re-execution of database select statements**: Located near the top toolbar.
- The model panel contains the segmentation model with segments**: Points to the main hierarchical tree.
- The attributes panel contains characteristics and key figures of one or more HANA views assigned to the segmentation object; they are grouped by the HANA view they result from**: Points to the left-hand navigation pane.
- Segment actions menu for renaming and removing segments as well as creating and opening target groups**: Points to a menu icon on the right side of the tree.
- The preview panel contains the values and counts of a selected / highlighted characteristic for the selected / highlighted segment**: Points to the table and chart in the preview panel.
- The preview panel can be collapsed to have more screen space for the segmentation tree**: Points to the collapse icon on the right side of the preview panel.

Keep	Exclude	Split	Distribute
FR0015	Northern France	11	
000001	Northern region	9	
US0015	US Midwest region	2	
FR0015	Southern France	1	

Das „Grundgerüst“ zur Selektion stellen die Auftragsinformationen dar, die sich in über 120 Millionen Datensätzen (u.a. Auftragskopf und -position) darstellen. So kann spielerisch mit den Daten umgegangen werden, um neue Trends und Prognosen zu erkennen und zu nutzen. Für jedes Produkt kann somit die passende Zielgruppe identifiziert werden indem große Datensets durch die interaktive Visualisierung segmentiert werden. Mit Audience Discovery & Targeting kann HSE24 Kundeninformationen aus allen Kanälen nutzen (mobil, Call Center, Web), um eine sinnvolle Grundlage für die Segmentierung zu bieten. Ziel ist es die Kundenerfahrung anhand Kundenverhalten und Kontaktpunkten zu personalisieren für eine optimale Ansprache.

STARKE PARTNERSCHAFT: XPRESS REPLY UND HSE24

Auch in Zukunft wird Xpress Reply dafür sorgen, dass das bestehende Produktivsystem immer up-to-date ist. Die erfolgreiche Partnerschaft freut Susanne Zander, Partner bei der Xpress Reply: *„Wir haben bei HSE24 eine multikanalfähige Architektur implementiert, die auch zukünftig flexibel auf Veränderungen reagieren kann. Durch die Veredelung von SAP CRM mit Customer Engagement Intelligence powered by SAP HANA Komponenten aus dem neuen SAP Customer Engagement und Commerce Produktportfolio kann die Lösung den hohen Anforderungen eines Multichannel-Versandhändlers gerecht werden.“*

„Wir müssen unsere Kunden jeden Tag neu von unserem Angebot und Service überzeugen, indem wir ihnen vom ersten Moment an ein rundes Einkaufserlebnis bieten. Diesen Ablauf haben wir dank dem maßgeschneiderten SAP CRM und unserem Implementierungspartner Xpress Reply perfektioniert“, so Norbert Paulus Bereichsleiter IT/IS & Broadcasting Infrastruktur und Mitglied der Geschäftsleitung von HSE24.



Xpress Reply, ein Unternehmen der Reply-Gruppe, ist auf IT-Lösungen zur Unterstützung von kundenzentrischen Prozessen für den Handel und das Endkundengeschäft spezialisiert. Dazu nutzt Xpress Reply Standardsoftware führender Hersteller sowie eigene Lösungen, um den speziellen Ansprüchen des B2C-Geschäfts gerecht zu werden. Die Kunden von Xpress Reply profitieren von innovativen und verlässlichen Lösungen, fundierten Branchenkenntnissen der Berater und einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit.