

„COMPRA betreut uns bereits viele Jahre und ist viel mehr als ein IT-Dienstleister. COMPRA ist auch ein Unternehmensberater, der uns viele Ideen und Anregungen zur Optimierung unserer Prozesse liefert und diese gemeinsam mit uns realisiert.“

Oliver Behm,
IT-Leiter der WILDE COSMETICS GmbH



WILDE COSMETICS GmbH

eEvolution ist das Herzstück in der IT des erfolgreichen Kosmetikunternehmens LCN / WILDE COSMETICS, das innovative kosmetische Produkte und Dienstleistungen anbietet. Kernkompetenz ist der Bereich der Hand- und Nagelpflege, in der das Unternehmen zu den europäischen Marktführern zählt. Seit über 20 Jahren produziert, entwickelt und vertreibt LCN / WILDE COSMETICS diese qualitativ hochwertigen Kosmetikprodukte. **eEvolution** ist in der gesamten Wertschöpfungskette von der Produktion, der Warenwirtschaft, dem Webshop bis zur Kommissionierung im Einsatz und unterstützt die mehr als 200 Mitarbeiter bei der Erledigung ihrer täglichen Aufgaben für Kunden in 45 Ländern.

Die wichtigsten Herausforderungen

Die zentrale Pflege der Artikel- und Kundendaten reduziert bei LCN / WILDE COSMETICS kostenintensive Prozesse und erhöht die Datenqualität. **eEvolution** kann allen internen und externen Modulen sämtliche benötigten Daten mittels .NET Technologie zur richtigen Zeit zur Verfügung stellen: zum Beispiel dem CRM-System, der Auftragsbearbeitung, dem Webshop, der Versandsoftware oder der Druckvorstufe zur Katalogerstellung und schafft damit hohe Transparenz und Flexibilität.

Die Anforderungen

Als einer der ersten Kosmetikhersteller hatte WILDE COSMETICS bereits seit 2001 einen Onlineshop im Einsatz. Analysen hatten ergeben, dass die Modernisierung dieses Shops sehr aufwändig gewesen wäre. Die wichtigsten Auswahlkriterien für LCN/WILDE COSMETICS war eine tiefe Integration des Webshops in die Geschäftsprozesse, eine moderne Usability / Benutzerführung, die Abbildung komplexer Preismodelle und keine zusätzliche Datenpflege, die personal- und kostenintensiv gewesen wäre. So entschied sich WILDE COSMETICS 2007 die **eEvolution** Unternehmenssoftware (ERP) um den **eEvolution** Webshop zu erweitern und ging 2008 mit dem neuen Webshop online.

Lösung und Systemumgebung

- Unternehmenssoftware **eEvolution**
- **eEvolution** Webshop (B2B und B2C)
- Microsoft Dynamics CRM
- Versandsoftware V-LOG
- rund 4.000 Artikel und stetig steigender Onlineumsatz
- 200 Mitarbeiter / > 50 Nutzer des **eEvolution** Systems

Der Hauptnutzen für den Kunden

- Zentrale Datenpflege an einer Stelle
- Vermeidung fehleranfälliger, kosten- und pflegeintensiver Schnittstellen
- Integration von Warenwirtschaft, Webshop und CRM in einem System
- Kostengünstige und schnelle Katalogerstellung mit Daten der Warenwirtschaft
- Schaffung einer modernen Plattform für den B2B- und B2C-Onlinehandel
- Zeitgemäßes Onlinemarketing verbunden mit signifikanten Umsatzsteigerungen
- Hohe Transparenz, schnelle Erfolgskontrolle und durchgängige Auswertungsmöglichkeiten
- Flexibilität: extrem kurze Projektlaufzeit bei der Eingliederung eines zugekauften Unternehmens mit völlig anderen Prozessen
- Durchgängige Abbildung aller individuellen Unternehmensprozesse
- Realisierungspartner COMPRA gibt Anregungen zur Prozessoptimierung

Der nGroup Servicepartner

Der nGroup Servicepartner COMPRA aus Hildesheim ist seit vielen Jahren mit den Anforderungen von Produktions- und Handelsunternehmen vertraut. Besondere Expertise hat COMPRA zu-

„Die eEvolution eBusiness-Suite hat vielfältige komfortable Funktionen von Haus aus eingebaut, die bei anderen Systemen erst aufwändig programmiert werden müssten. Die tiefe Integration mit der eEvolution Warenwirtschaft macht unsere Lösungen bei den Integrations- und Betriebskosten extrem effizient.“

Frank Wuttke, Geschäftsführer der COMPRA GmbH

dem im Aufbau und Betrieb funktionierender eBusiness-Lösungen und Plattformen zum Onlinehandel. Durch die Nähe zum Softwarehaus nGroup und seine spezialisierten Branchenkenntnisse sind zahlreiche kundenspezifische Bedürfnisse in die weitere **eEvolution** Produktentwicklung eingeflossen. Großes Engagement, verbunden mit kreativen, modernen Lösungsansätzen führen zu einer hohen Kundenzufriedenheit. COMPRA versteht sich als Ideenlieferant und Berater, beschäftigt an mehreren Standorten in Deutschland rund 35 Mitarbeiter und betreut mehr als 350 Kunden.

Internetadressen:

www.lcn-shop.de (B2B Shop)
www.lcnforyou.de (B2C Shop)
www.compra.de
www.ngroup.info
www.eEvolution.info



Nagelstudios aus 45 Ländern bestellen im Webshop von WILDE COSMETICS

Moderne IT-Plattform spart Integrationskosten und vereinfacht die Prozesse bei WILDE COSMETICS

LCN / WILDE COSMETICS ist in der Hand-, Nagel- und Fußpflege ein in Europa marktführendes Unternehmen, das in den vergangenen Jahren sehr schnell gewachsen ist.

Die selbst entwickelten und produzierten Produkte werden weltweit vertrieben. Neben Europa zählen Nordamerika und Asien zu den wichtigsten Absatzmärkten, LCN Partner agieren erfolgreich in mehr als 45 Ländern. Als eines der ersten Unternehmen der Branche eröffnete WILDE COSMETICS bereits 2001 einen Onlineshop.

„2006 hatten wir den Wunsch, unser Onlinegeschäft zu modernisieren und für den Benutzer attraktiver und komfortabler zu machen. Wir wollten es auch effektiver bewerben, um die Online-Umsätze weiter zu steigern. Zur Minimierung der Betriebskosten, sollte

möglichst wenig zusätzlicher Personalaufwand bei der Datenpflege anfallen. Wir untersuchten die Modernisierungskosten unserer bestehenden Lösung und führten Marktanalysen durch. Im Rahmen unserer Recherchen stellten wir immer wieder fest, dass die **eEvolution** eBusiness-Suite unsere Anforderungen am besten abdeckt“, blickt Oliver Behm, Leiter IT bei WILDE COSMETICS, auf den Entscheidungsprozess zurück.

Reibungslose Umstellung auf einen modernen Webshop

2007 wurde die Einführung des **eEvolution** Webshops beauftragt und im Februar 2008 in Betrieb genommen. Die Umstellung vom alten Shopsystem auf das neue geschah reibungslos und ohne Komplikationen, da alle relevanten Daten bereits in der **eEvolution** Warenwirtschaft vorhanden waren und nur der Webshop getauscht werden musste. Die gesamte Bestellhistorie der Kunden ist weiterhin vorhanden und das Benutzermanagement konnte vereinfacht werden. Früher musste beispielsweise ein Kunde das Callcenter anrufen, wenn er das Passwort vergessen hatte. Heute schickt der Webshop auf Anforderung automatisch ein neues Kennwort zu.



Individuelle Endkunden- und Partnershops in einem System

WILDE COSMETICS betreibt einen Endkundenwebshop (B2C) und einen Partnerwebshop (B2B) mit **eEvolution**. Alle komplexen Preismodelle lassen sich in der Warenwirtschaft flexibel abbilden und können ohne zusätzlichen Programmieraufwand direkt im Webshop verwendet werden. Im B2C-Shop sieht man beispielsweise Endkundenpreise auch ohne Anmeldung am System, im B2B-Shop dagegen nur nach erfolgter Anmeldung. Zusätzlich werden dort Staffelpreise oder individuell vereinbarte Preise angezeigt. Jeder Kunde kann auf diese Weise ohne zusätzlichen Aufwand individuell bedient werden.

Zentrale Pflege der Kundendaten

eEvolution verwaltet an zentraler Stelle alle Kunden- und Artikeldaten und sorgt dafür, dass sie immer aktuell sind und automatisch abgeglichen werden. Betrachten wir folgendes Beispiel: Ein

Interessant wird im CRM-System verwaltet und vertriebllich betreut. Bei der ersten Bestellung wird für ihn automatisch ein Stammdatensatz angelegt. Zieht dieser Kunde beispielsweise um und ändert seine Adresse im Webshop, sorgt **eEvolution** dafür, dass alle geänderten Informationen auch in der Warenwirtschaft und dem CRM-System bekannt sind. Die nächste Rechnung und das nächste Mailing werden an die richtige Adresse versendet: das spart Kosten und reduziert den personellen Verwaltungsaufwand.

Integration von Microsoft Dynamics CRM in eEvolution

Technisch ist die Integration der Kundenmanagementsoftware von Microsoft in **eEvolution** über Webservices realisiert. Sobald die erste Bestellung des Kunden vorliegt, fragt **eEvolution** die CRM-Webservices ab und alle benötigten Daten werden automatisch an die Warenwirtschaft übergeben. Auch der Zugriff auf Daten der Warenwirtschaft vom CRM-System ist möglich: alle Kunden, Artikel, Angebote, Rechnungen

und Aufträge werden in regelmäßigen Abständen repliziert und stehen damit im CRM-System für Auswertungen oder Aktionen zur Verfügung. Beispielsweise können im Rahmen einer Vertriebskampagne oder Produkteinführung alle Kunden selektiert und angeschrieben werden, die in der Vergangenheit ein bestimmtes Produkt gekauft haben.

Artikeldaten sind immer aktuell

Ähnlich verhält es sich mit den mehr als 4.000 Artikeln, die WILDE COSMETICS im Programm hat. Auch die Artikeldaten werden an zentraler Stelle, nämlich in **eEvolution** gepflegt und vielfältig weiterverwendet. Im Webshop werden daher immer die aktuellen Informationen angezeigt und potenzielle Fehlerquellen reduziert. Im Webshop erfasste Aufträge werden direkt in die Logistik übermittelt und können dort kommissioniert und versendet werden. Die ins System integrierte Versandsoftware V-LOG sendet eine eMail an den Besteller, sobald das Paket versendet wurde und sämtliche Auftragsinformationen werden zentral in **eEvolution** abgelegt, damit jeder der 200 Wilde-Mitarbeiter zum Status eines Auftrags Auskunft geben kann.

Katalogerstellung in fünf Sprachen mittels Web-to-Print

Elegant gelöst ist auch die aufwändige Erstellung der jährlichen Produktkataloge, die in fünf Sprachen aufgelegt werden. Über eine Schnittstelle werden sämtliche Produktinformationen, erläuternde Texte und Bilder zur Weiterverarbeitung an eine Software zur Druckvorlagenerstellung übergeben, mit der die hochwertigen Kataloge erzeugt werden. Zusätzlich werden regelmäßig Produktdatenblätter für neu entwickelte oder verbesserte Produkte

„Wir haben die komplette Kontrolle über den Quellcode des Webshops. Dadurch sind uns praktisch keine Grenzen gesetzt, wenn ein Kunde Sonderwünsche hat.“

Martin Lepa,
Projektleiter COMPRA GmbH



benötigt. **eEvolution** reichert dazu Designvorlagen mit Datenbankinhalten (Text und Bild) an und sorgt für aktuelle Marketingunterlagen. Bei Produktneueinführungen werden in **eEvolution** vollständige Workflows hinterlegt, damit nichts vergessen werden kann und alle notwendigen Schritte lückenlos abgearbeitet werden.

Modernstes multimediales Onlinemarketing

Die Onlinemarketing-Strategie entwickelt und steuert WILDE COSMETICS selbst und geht dabei innovative Wege. Google AdWords und Suchmaschinenoptimierung kommen schon lange zum Einsatz, neu sind eigene YouTube-Channels zur Unterstützung von Promotionskampagnen, Kongressen, Messteilnahmen und anderen Aktionen. Selbstverständlich können Analysen des Klickverhaltens der Webshopbesucher und die Auswertung von Newsletteraktionen und Kampagnen zur Werbeverlaufskontrolle mit der **eEvolution** eBusiness-Suite durchgeführt werden. „Seitdem der neue Webshop online ist hat sich der Umsatz signifikant erhöht. Mit unseren Möglichkeiten im Onlinemarketing sind wir nun up-to-date“, so Oliver Behm. Der Onlineumsatz macht derzeit etwa 35% des Gesamtumsatzes aus – Tendenz steigend.

Flexibilität und Transparenz

Die Flexibilität von **eEvolution** zeigte sich besonders, als WILDE COSMETICS das Unternehmen Monteil Cosmetics International erwarb und in die Unternehmenssoftware übernehmen



musste. „Die Prozesse im Bereich der Gesichtspflege-Produkte waren komplett anders, trotzdem gelang es uns innerhalb von nur zwei Monaten alle Anpassungen vorzunehmen und den Bereich zu integrieren“, schwärmt Oliver Behm. „Von der Auftragserfassung bis zur Kommissionierung können wir vollautomatische Prozesse verwenden, die auf unsere eigenen Bedürfnisse angepasst wurden.“ Auch in der Herstellung der eigenen Produkte wird **eEvolution** eingesetzt. Umfangreiche Auswertungen für Vertrieb, Einkauf, Produktion und Lagerverwaltung mittels der Microsoft SQL-Server Reporting Services auf OLAP-Basis schaffen vollständige Transparenz für das Management und die unternehmerischen Entscheidungen.

Weitere Informationen

nGroup GmbH & Co. KG
Bavenstedter Str. 50
D-31135 Hildesheim

Tel. +49 5121-280672
Fax +49 5121-7486100

info@ngroup.info
www.ngroup.info