

White Paper

CoreMedia Online Berater

Authors: texcelerate solutions GmbH
Version: 1.0
Date: 23.02.2005
Status: COMPLETE

1 Einleitung

texcelerate solutions GmbH hat einen auf Basis von CoreMedia neu konzipierten Online-Produktberater entwickelt. Mit dem Online-Produktberater haben Sie die Möglichkeit, Bedürfnisse Ihrer Kunden zu erkennen und darauf abgestimmte Produkte zu empfehlen. Die flexible Einsatzmöglichkeit des Beraters wird anhand modellhafter Nutzungsszenarios (z.B. der Handyberater oder der Finanzberater) herausgestellt.

Die eigentliche Beratung erfolgt über einen Webbrowser wie etwa dem Internet Explorer oder Netscape. Der dynamische Dialog lässt sich in der Anzahl erforderlicher Fragen und Antworten individuell bestimmen. Die jeweiligen Eingaben des Benutzers werden direkt ausgewertet, so dass sich verschiedene Dialogverläufe ergeben. Am Ende eines Beratungsdialogs wird ein Produkt oder eine Auswahl mehrerer Produkte empfohlen.

Die Angebote sind bereits durch die vorherige Auswertung berechnet und in einer entsprechenden Rangfolge sortiert. Alle Beratungsabläufe werden protokolliert und in einem tabellarischen Report zur Verfügung gestellt. Der Content für den Online Berater wird über das Content Management System von CoreMedia bereitgestellt. Die Steuerung und Bearbeitung des Contents erfolgt komplett über den CoreMedia Editor. Hier lassen sich detaillierte Anpassungswünsche des Kunden an den CoreMedia Dokumenten vornehmen.

2 Die Features des Online Beraters

Im folgenden werden die Features des Online Beraters aufgezählt.

- Es sind ein oder mehrere Antworten auf eine Frage möglich.
- Die Fragen und Antwortmöglichkeiten können durch Gewichtung der Fragen und Antworten priorisiert werden.
- Es kann eine Klassifizierung der Fragen, Antworten und Produkte (z.B. Fotohandys, WAP Handys) erfolgen.
- Die Wiederverwendung von Fragen, Antworten und Produkten wird ermöglicht.
- Die Produktempfehlungen basieren auf dem Verhalten des Kunden und auf eventuelle strategische Interessen des Unternehmens.
- Empfehlung eines oder mehrerer Produkte (in bestimmter Reihenfolge) am Ende der Beratung.
- Der Onlineberater kann auf bereits vorhandenen Produktkatalogen aufsetzen bzw. erweitert sie um die für die Beratung benötigten Metadaten.
- Um den Erfolg des Onlineberaters zu messen, können entsprechende tabellarische Reports erstellt werden.
- Auch ‚Beratungsschwachpunkte‘ können aufgedeckt werden und direkt angepasst / verbessert werden.
- Die Bedürfnisse des Kunden werden erkannt und können berücksichtigt werden.
- Priorisierungen und strategische Überlegungen führen den Kunden zum ‚richtigen‘ Produkt.
- Der Zugriff auf den Onlineberater erfolgt über einen normalen Webbrowser, dadurch wird ein Einsatz im Portal, Internet (für Kunden) oder Intranet (für Mitarbeiter - Mitarbeiterbefragungen) möglich.
- Der Beratungsablauf kann sowohl dynamisch (Anzahl der max. Fragen hängt von der Priorisierung und dem Kundenverhalten ab), als auch statisch (fest vorgegebene Reihenfolge und Anzahl der Fragen) gestaltet werden.

- Die Beratungen können branchenunabhängig bzw. themenunabhängig erstellt werden.
- Anpassungen und Erweiterungen des Onlineberaters an Kundenwünsche sind problemlos möglich.
- Layoutanpassungen bzw. -änderungen (z.B. für verschiedene Bereiche oder Themen) können leicht über ein Stylesheet vorgenommen werden.

3 Technische Merkmale des Online Beraters

Der Online Berater basiert auf der Technologie des CoreMedia CMS. Dadurch ergeben sich folgende Vorteile für CoreMedia Anwender:

- Der Content wird durch CoreMedia verwaltet (alle Funktionalitäten, z.B. Usermanagement, Import und Export von Content etc. können weiterhin genutzt werden)
- Einfache Integration in die bestehende Systemlandschaft
- Hohe Flexibilität des Onlineberaters durch einen strikt generischen Ansatz
- Die Administration und Konfiguration erfolgt über den CoreMedia Editor, dadurch können ohne technisches Verständnis:
 - Fragen, Antworten und Produkte leicht hinzugefügt, geändert und gelöscht werden,
 - Bilder oder Beschreibungen geändert werden,
 - Priorisierungen an strategische oder unternehmenspolitische Wünsche angepasst werden,
 - und komplexe Beratungsabläufe erstellt werden.

4 Kontakt

- Der Online Berater hat Ihr Interesse geweckt?
- Sie wünschen eine Vorführung des Online Beraters?
- Sie haben allgemeine Fragen zu CoreMedia, Content- und Produktdatenmanagement, Portalen, Personalisierung, Collaboration oder serviceorientierten Architekturen?

Wir helfen Ihnen gern.

Für weiterführende Informationen und Terminvereinbarungen wenden Sie sich bitte einfach an:

texcelerate solutions GmbH
Andreas Zimmer
Waldweg 85
22393 Hamburg

Tel: 040 – 27889272
Email: azimmer@texcelerate.biz

oder

texcelerate solutions GmbH
Marcel Machoni
Freiheit 6
13597 Berlin

Tel: 030 – 33 77 595 10
Email: mmachoni@texcelerate.biz

Web: www.texcelerate.biz