

▶ debitel: Immer erreichbar mit dem CMS von Infopark

ANWENDERBERICHT



Seit dem Jahr 2000 setzt debitel für den Internet-Auftritt, das Händler-Extranet sowie das mobile Portal auf Infopark CMS Fiona. Durch den Einsatz aktueller Versionen bleibt debitel immer auf dem neuesten Stand und kann die Auftritte sukzessive weiterentwickeln.

Das Unternehmen

Das Telekommunikationsunternehmen debitel AG ist mit 13 Millionen Kunden der größte deutsche Serviceprovider. Das Unternehmen bietet das komplette Telekommunikationsortiment: eigene individuelle Tarife, Zugang zu allen vier Mobilfunknetzen, DSL, Festnetz und innovative Dienste wie mobiles Fernsehen und Mobile Music. Insgesamt beschäftigt debitel rund 2.400 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Konzernumsatz von knapp zwei Milliarden Euro.



debitel bietet seine Produkte in knapp 8.000 Vertriebsstellen bundesweit an

Gründe für die Entscheidung

Bei der Auswahl eines CMS stand von Beginn an fest, dass eine leistungsstarke, hochskalierbare Lösung zum Einsatz kommen musste. Außerdem sollten die Unternehmens-

▶ debitel: Immer erreichbar mit dem CMS von Infopark

ANWENDERBERICHT

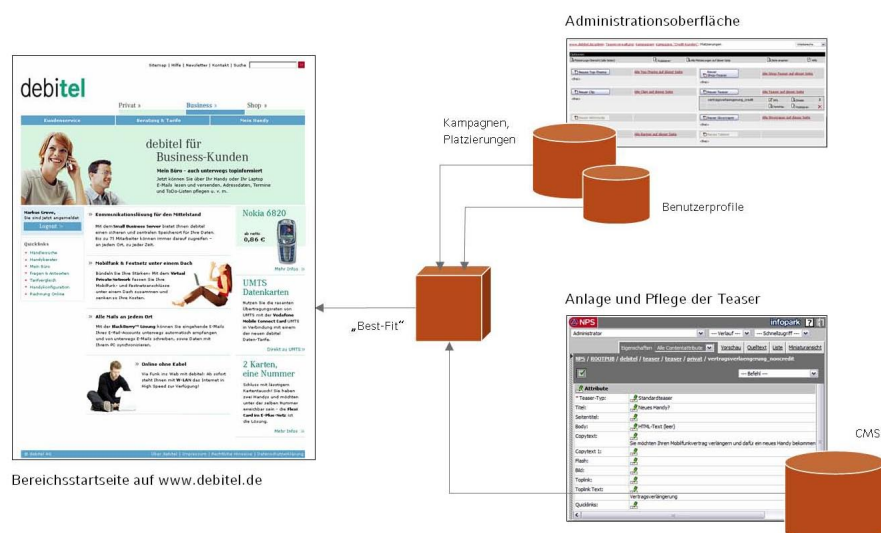
website, das Kundenportal und das Extranet in einem gemeinsamen Corporate Design erscheinen. Die Entscheidung fiel für Infopark CMS Fiona, da das System schon im Jahr 2000 die Anforderungen in vollem Umfang erfüllte. Weiterhin konnte die Lösung auch mit einer hohen Wirtschaftlichkeit im Hinblick auf die Pflege und den laufenden Betrieb punkten.

Bei debitel kann die Infopark-Lösung ihre Flexibilität unter Beweis stellen. Ständig werden neue Produkte und Services auf die Webseiten integriert. Um die Informationen zeitnah zur Verfügung zu stellen, muss die Auslieferung der Inhalte schnell und zuverlässig erfolgen.

Teaser Engine: Zielgruppengenaue im Web werben

debitel bietet seinen Kunden auf der Website maßgeschneiderte Produkthinweise und spezielle Angebote. Um die Kunden darauf aufmerksam zu machen, werden sogenannte Teaser genutzt. Dieses Werbemittel enthält kurz und knapp den Informationskern einer Nachricht. Die Kunden sollen so zum Weiterlesen der ausführlichen Informationen in einem anderen Bereich der Website angeregt werden und auf das Produkt aufmerksam gemacht werden. Beispielsweise kann einem Kunden, der verstärkt die Datendienste seines Netzbetreibers nutzt, eine Datenflatrate schmackhaft gemacht werden.

Um dieses Werbemittel effektiv zu nutzen, kommt bei debitel eine Teaser Engine zum Einsatz. Die Teaser können so zielgruppengerecht in das Kundenportal eingebunden werden. Eine direkte Anbindung an die Benutzerverwaltung ermöglicht es, die Teaser optimal zu steuern und Informationen und Produkthinweise zu liefern, die perfekt auf den Kunden zugeschnitten sind. Der Inhalt der angezeigten Teaser wird auf Basis verschiedener Benutzer-Attribute differenziert, die in der Benutzerverwaltung enthalten sind. Die Ergebnisse der Views und Clicks werden verfolgt und sind so für die Auswertung verschiedener Werbemaßnahmen verwertbar.



Die Funktion der Teaser Engine nach dem „Best-Fit“-Algorithmus

▶ debitel: Immer erreichbar mit dem CMS von Infopark

ANWENDERBERICHT

Einfache Anbindung externer Anwendungen

Die offene Architektur von Infopark CMS Fiona erlaubt die Anbindung an beliebige externe Systeme. Dadurch ist es sehr stark erweiterbar. Bei debitel konnten so zahlreiche Backend-Systeme sowie Produkt- und Tarifdatenbanken angebunden werden. Auch das Kundenportal wurde schnell und einfach um Anwendungen anderer Hersteller ergänzt. Die Kunden haben dadurch den Vorteil, dass sie direkt aus dem Kundenportal auf die integrierten Anwendungen zugreifen können. Durch die Nutzung von Single-Sign-On müssen sie sich nur einmal einloggen, um alle Services des Kundenportals und der integrierten Anwendungen nutzen zu können.

Das Kundenportal

Das Kundenportal www.debitel.de bietet den Kunden neben Produktinformationen auch Customer Self Service. Das bedeutet, dass sie ihre Daten selbstständig verwalten können. Neben persönlichen Daten und dem gewählten Tarif können die Kunden auch ihre letzten Rechnungen einsehen, Tarife ändern und vieles mehr.

In einem angebundenen Online-Shop werden Produkte rund um das Thema Mobilfunk und Festnetz angeboten.

Das Kundenportal bietet den Kunden viele Services rund um den Mobilfunkvertrag

Der Unternehmensauftritt

Unter www.debitel.ag befindet sich der Unternehmensauftritt von debitel. Im Presse-Center befinden sich Pressemeldungen, ein Pressearchiv sowie Bildmaterial rund um debitel. Neben umfassenden Unternehmensinformationen gibt es im Bereich Jobs & Karriere alle aktuellen Stellenangebote des Konzerns.

Das mobile Portal „Mein debitel“

debitel liefert seinen Kunden auch ein mobiles Portal, was sich unterwegs mit mobilen Endgeräten, wie etwa Mobiltelefonen nutzen lässt. Durch den Einsatz des Multi Channel Publishing von Infopark CMS Fiona können die Inhalte im CMS in mehrere verschiedene Templates exportiert werden. Sie erhalten so ein Layout, was an die unterschiedlichen Anforderungen der Zielformate (Navigation, Bildschirmgrößen, usw.) mobiler Endgeräte angepasst ist.

Damit liefert debitel seinen Kunden eine Anwendung, die den Zugriff auf eine Vielzahl von mobilen Services ermöglicht. „Mein debitel“ wird dazu in die mobilen Portale der jeweiligen Netzbetreiber integriert. Jedem Kunden wird es dadurch ermöglicht, auf die gleichen Services wie im Kundenportal www.debitel.de zuzugreifen.

▶ debitel: Immer erreichbar mit dem CMS von Infopark

ANWENDERBERICHT

Das Händlerforum

Das debitel Händlerforum (haendlerforum.debitel.de) ist eine exklusive Informations- und Service-Plattform für die Vertriebspartner von debitel. Hierin finden sich neben Händlerinformationen und umfangreichem Marketingmaterial auch detaillierte Produktinformationen sowie ein Shop, in dem Werbemittel bestellt werden können. In der debitel-Akademie können Händler an Online-Schulungen teilnehmen. In diesem Web-Based-Training kann so zu jeder beliebigen Zeit das Wissen mit Hilfe von kurzen Trainingseinheiten erweitert werden.

Onlinebörse für Handytarife

Mit www.crash-tarife.de wurde im Juli 2007 die erste Onlinebörse für Handytarife eingeführt. Hier werden Handytarife in einem Countdown-Verfahren für je 60 Sekunden angeboten. Auch bei der Website-Umsetzung der neuen Marke Crash-Tarife wurde auf die vielen Vorzüge der Infopark-Lösung zurückgegriffen.

Zahlen, Daten, Fakten

Das Kundenportal www.debitel.de hat sich mittlerweile zu einem High-Traffic-Portal entwickelt. Pro Monat werden etwa 15 Millionen Page Impressions sowie zwei Millionen Visits verzeichnet. Insgesamt werden bei debitel etwa 50.000 Seiten im CMS verwaltet. Auch in Zukunft werden die Services von debitel stark erweitert werden. Mit Infopark CMS Fiona ist der Konzern schon heute bestens dafür gerüstet.

Projektdaten

Kunde	debitel AG
Websites	<ul style="list-style-type: none"> • debitel Kundenportal: www.debitel.de • debitel Unternehmenswebsite: www.debitel.ag • debitel Händlerforum: haendlerforum.debitel.de • Crash-Tarife: www.crash-tarife.de
Eingesetzte Software	CMS: Infopark CMS Fiona Web-Server: Apache Serverplattform: Linux Datenbank: Sybase
Anwendungstyp	Internet, Portal, Extranet, mobiles Portal Multi Channel Handling
Live-Schaltung	Die erste Live-Schaltung erfolgte im Januar 2000. Seitdem gab es mehrere Relaunches. Die Website www.crash-tarife.de ging im Juli 2007 online.
Infopark-Partner	PEPPERMIND Digital Business Design entwickelt und realisiert Internet- und Multimedia-Lösungen, die eine erfolgreiche Gestaltung moderner Geschäftsprozesse ermöglichen. Für debitel hat PEPPERMIND die komplette Entwicklung der Auftritte übernommen.

PEPPERMIND



Infopark AG

Kitzingstraße 15, 12277 Berlin, Deutschland
 Tel. +49 30 747993-0, Fax +49 30 747993-93
www.infopark.de, E-Mail: info@infopark.de