



SUCCESS STORY

DIGITALISIERUNG FÜR KMU: NEUES KUNDENPORTAL FÜR SCHNELLERE GESCHÄFTS- PROZESSE UND ENGERE KUNDENBINDUNG

DIGITALISIERUNG FÜR KMU: NEUES KUNDENPORTAL FÜR SCHNELLERE GESCHÄFTSPROZESSE UND ENGERE KUNDENBINDUNG

Ergänzung der Altsysteme kombiniert mit verbesserter Datenstruktur: bbv entwickelte für Egli Mühlen ein neues Kundenportal, mit dem Futterkunden alle Informationen auf einen Blick haben und direkt bestellen können. Ein Pluspunkt für mehr Service und engere Kundenbindung.

KUNDENBINDUNG

Aufgabe

Die Egli Mühlen AG ist einer der führenden Schweizer Mischfutterhersteller. Das Unternehmen bietet Ernährungskonzepte für Zuchtschweine, Ferkel, Mastschweine, Milchvieh, Mastrinder, Legehennen und Mastgeflügel.

Das bisherige System der Egli Mühlen AG, mit dem Bestellungen und Abrechnungen bearbeitet wurden, basierte auf einer alten Technologie und deckte nicht mehr alle Anwendungsfälle ab. Mit einem neuen Kundenportal sollten dieses System und fünf weitere Systeme ergänzt werden. Alle Systeme werden in ein Gesamtsystem zusammengeführt. Weitere Ziele mit dem Kundenportal waren die Vereinfachung betrieblicher Abläufe und die Optimierung der Kommunikation, der Informationsbeschaffung und des Bestellwesens.

Egli Mühlen wollte einen neuen Weg in der Kundenkommunikation gehen und liess das Kundenportal als responsive Website entwickeln. Damit

sollte die Website auch auf dem Smartphone als zentrale Kauf-, Daten-, Kommunikations- und Dokumentenverwaltungsplattform für Egli Futterkunden und ihre Mitarbeiter eingesetzt werden können.

Umsetzung

Das Projekt-Setup bestand aus einem bbv-Projektleiter in der Schweiz und dem bbv-Team in Vietnam. Der bbv-Projektleiter nahm direkt beim Kunden vor Ort die Anforderungen auf und leitete sie an das Team in Vietnam weiter. Er begleitete den Kunden während der gesamten Projektzeit und koordinierte die Zusammenarbeit mit dem Team in Vietnam.

Das Team in Vietnam bestand aus dem Design-Team und dem Development-Team. Das Design-Team erstellte auf Basis der Anforderungen die Mockups des neuen Kundenportals. Diese wurden mit dem Kunden verifiziert und überarbeitet. Sobald einzelne Mockups abgenommen waren, realisierte das Development-Team in Vietnam diese in zweiwöchigen Sprints schrittweise. Am Ende jedes Sprints erhielt Egli Mühlen eine funktionsfähige Version der App, sodass sie diese umgehend testen und Feedback geben konnte.



Das Kundenportal beschleunigt unsere internen Geschäftsprozesse und wir können unseren Kunden mehr Service bieten. Die direkte Zusammenarbeit mit bbv Vietnam war für uns ein Gewinn.

Silvan Roos
Leiter Administration, Buchhaltung, EDV
Egli Mühlen AG

Die Zusammenarbeit mit Vietnam nach konsequent agilem Vorgehen funktionierte reibungslos. Der Kunde profitierte von dem Projekt-Setup mit einem Ansprechpartner vor Ort und dem Design- und Development-Team in Vietnam. So wurden die Qualität und gleichzeitig die zeitnahe und kostengünstige Umsetzung sichergestellt. Im Laufe des Projekts entwickelte sich eine gute Kommunikation zwischen dem Kunden und dem Entwicklungsteam in Vietnam, sodass der Kunde alle Änderungen und Abnahmen direkt mit dem Team in Vietnam vornahm.

Das neue Kundenportal ist übersichtlich und einfach zu bedienen. Futterkunden können direkt Informationen zu Preisen und Bestellungen abrufen, Dokumente verwalten, den Getreidesaldo überprüfen, Bestellungen auslösen und Mastabrechnungen erstellen. Auch die Mitarbeiter profitieren von der neuen Plattform. Sie können durch die neue Darstellung der Kundeninformation in Form von Diagrammen ihre Kunden individueller beraten.

Nach dem erfolgreichen Abschluss der ersten Projektphase wird das Kundenportal weiterentwickelt. Die Egli Mühlen wird weiterhin mit bbv Vietnam eng zusammenarbeiten.

Kundennutzen

- **Schnelle Time-to-Market:** Egli Mühlen erhielt alle Kompetenzen aus einer Hand. Von der Aufnahme der Requirements über die Projektleitung bis zur vollständigen Entwicklung des Kundenportals.
- **Kundenservice:** Das neue Kundenportal bietet Kunden alle Informationen auf einen Blick. Sie können direkt Bestellungen auslösen und Mastabrechnungen erstellen.
- **Kosteneffizienz:** Das konsequent agile Vorgehen und ein Projekt-Setup mit einem Ansprechpartner vor Ort und der Entwicklung in Vietnam ermöglichten ein hochqualitatives Produkt zu einem attraktiven Preis. Im Verlaufe des Projekts arbeitete der Kunde direkt mit dem bbv-Team in Vietnam zusammen.
- **Schnelle Geschäftsprozesse:** Mit dem neuen Portal kann Egli Mühlen schneller und individueller Kunden beraten. Das Portal bedeutet für den Kundendienst eine deutliche Beschleunigung seiner Geschäftsprozesse.

Warum bbv

bbv Software Services ist ein Schweizer Software- und Beratungsunternehmen, das Kunden bei der Realisierung ihrer Visionen und Projekte unterstützt. Wir entwickeln individuelle Softwarelösungen und begleiten Kunden mit fundierter Beratung, erstklassigem Software Engineering und langjähriger Branchenerfahrung auf dem Weg zur erfolgreichen Lösung.

MAKING VISIONS WORK.

www.bbv.ch · info@bbv.ch