



Success-Story

Internet Services
Change is the constant



Cronon-Werkzeuge optimieren den Bestell- und Kundenservice der STRATO Medien AG

Über die STRATO Medien AG

Die STRATO Medien AG mit Sitz in Berlin gehört zu den europäischen Marktführern im Webhosting-Geschäft. Neben Domain-Komplettpaketen und Internet-Breitbandzugängen vermarktet STRATO preiswerte Online-Shops und Lösungen im Bereich eCommerce.

Das Berliner Unternehmen bietet innovative Komplett-Lösungen in den Bereichen Webhosting, eCommerce und Telekommunikation an. Zurzeit ist STRATO mit vier Produktgruppen erfolgreich am Markt: Webhosting, Dedicated Server, eShops und DSL.



Die Herausforderung

Wegen des großen Erfolgs der STRATO Medien AG und der dadurch bedingten ständigen Zunahme der Kundenanfragen und Bestellungen musste das System für den Bestell- und Kundenservice optimiert werden. Das alte System war an den Grenzen seiner Skalierbarkeit angekommen und nicht mehr flexibel genug für die häufigen Änderungen im Produktportfolio des Unternehmens, die in immer kürzeren Intervallen umzusetzen waren.

Ziel war es,

- durch einen modularen Aufbau des Systems die Entwicklungszeit für neue Module stark zu verkürzen,
- die Nutzung des Systems durch Dritte – z. B. Kunden und Geschäftspartner – über eine definierte Schnittstelle zu ermöglichen,
- die Performanz zu erhöhen, an die gestiegenen Anforderungen anzupassen und gleichzeitig die Reaktionszeiten zu beschleunigen,
- durch einen mehrstufigen Test-Prozess die Arbeit der Qualitätssicherung zu optimieren sowie
- eine vollständige Projektdokumentation sicherzustellen.



Darüber hinaus sollten neue Funktionen eingefügt werden, die den Mehrwert für den Kunden deutlich erhöhen:

- Eine Warenkorbfunktion für den bequemen virtuellen Einkauf,
- ein Infosystem, das den Kunden jederzeit eine Standortbestimmung im Bestellprozess ermöglicht,
- die einzelnen Produktgruppen über ein einziges Portal administrierbar zu machen,
- die Mandantenfähigkeit zu gewährleisten sowie
- die Internationalisierbarkeit und Mehrsprachigkeit zu unterstützen.

Eine wichtige Vorgabe bei der Umsetzung dieser umfangreichen Ziele war es, während der Umarbeitung und teilweisen Neugestaltung gleichzeitig die Funktionalität des alten Systems zu gewährleisten und darüber hinaus den Prozess der Zertifizierung nicht zu gefährden.

Die Lösung

Der modulare Aufbau ist durch ein klar aufgebautes Framework und den Einsatz von Daten- und Prozessschnittstellen gewährleistet worden. Dadurch verkürzt sich einerseits die Entwicklungszeit neuer Module stark und ermöglicht gleichzeitig die Nutzung des Systems durch Dritte.



Um Änderungen bei kurzen Anpassungszeiten vornehmen zu können, sind Templates eingesetzt worden. Diese Templates trennen das Layout vom Inhalt und ermöglichen somit das problemlose parallele Arbeiten von Entwicklern und Webdesignern.

Die verarbeitbare Datenrate (Performanz) ist durch die verwendete Architektur gesteigert worden. Das entlastet den Server und erhöht gleichzeitig die Antwortgeschwindigkeit. Die Einführung eines Session-managements unterstützt diese Entlastung, indem sich wiederholende Anfragen an Drittsysteme verhindert werden.

Eine wichtige Neuerung für die Systemsicherheit war die Einführung eines mehrstufigen Test-Systems, durch das Änderungen an den einzelnen Internetseiten vor Liveschaltung durch das Qualitätsmanagement von STRATO optimal getestet werden können.

Eine umfassende und aktuelle Projektdokumentation wird durch eine ständige Anpassung der klar dargestellten Prozessabläufe sichergestellt.

Das Ergebnis

Unter der Projektleitung von Cronon konnte das Team – bestehend aus Mitarbeitern von STRATO und Cronon – innerhalb einer überschaubaren Zeit ein stabiles System bei STRATO aufbauen, das sichere Performanz bietet und kurzfristige Anpassungen ermöglicht, bei gleichzeitiger Gewährleistung der Datensicherheit.

Die Anpassung des Systems an das sich schnell ändernde Unternehmensportfolio ist gewährleistet. Durch eine hohe Flexibilität können die Anpassungen an aktuelle Marketing-Kampagnen vorgenommen werden. Selbst so umfangreiche Portfolio-Erweiterungen wie die Internationalisierung in 5 Länder und die Einführung der Top-Level EU-Domains konnten problemlos bewältigt werden, ohne die Hardware erweitern zu müssen.

Für das ganze System inklusive der neuen Kundenfeatures liegt eine vollständige und klar strukturierte Projektdokumentation vor. Die Zertifizierung nach ISO 9001 und BS 7799 wurde erreicht.

„... die Zertifizierung nach ISO 9001 und BS 7799 wurde erreicht ...“

Über die Cronon AG

Die Cronon AG ist auf ERP-Lösungen und Datenbankmanagement sowie IT-Services, RZ-Outsourcing und ISP fokussiert. Cronon betreibt zwei Dienstleistungsrechenzentren, die zu den sichersten und leistungsfähigsten in Europa zählen. Das Unternehmen hat Standorte in Berlin (Hauptsitz) und Karlsruhe und ist eine Tochter der STRATO AG.

Facts and Figures

Kunde: STRATO AG
URL: www.strato.de
Projektlaufzeit: fortlaufende Betreuung
Größte Herausforderung: Während der Umarbeitung und teilweisen Neugestaltung gleichzeitig die Funktionalität des alten Systems zu gewährleisten und darüber hinaus den Prozess der Zertifizierung nicht zu gefährden.