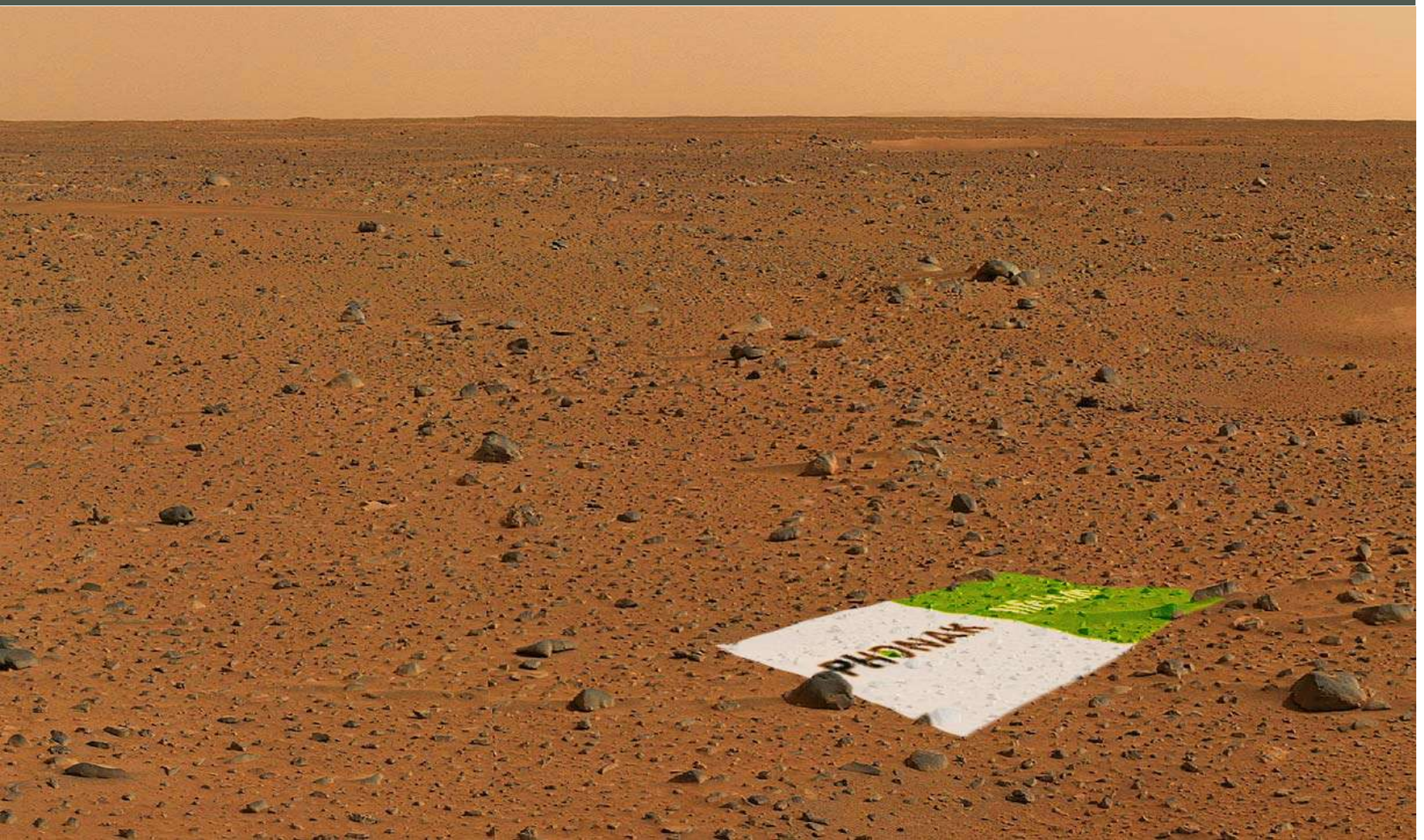


Vorstellung Phonak eStore

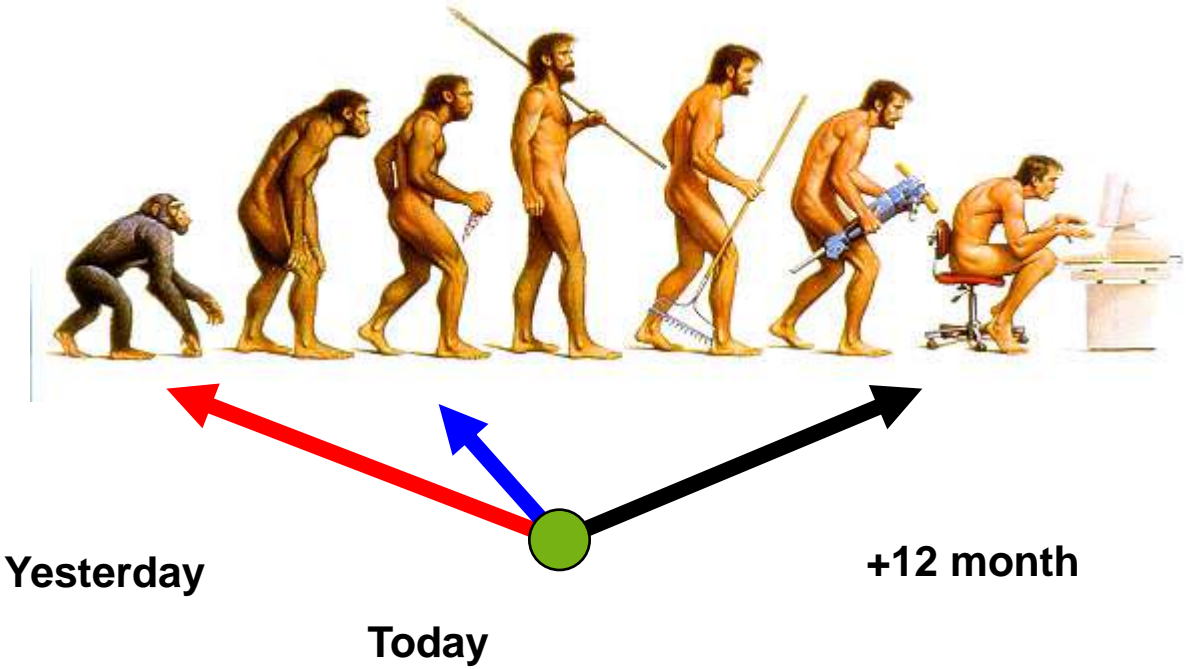
Fachtagung eCommerce und PIM



Agenda

- Ausgangslage
- Zielsetzung
- Vorgehen
- Lösung
- Ausblick

Ausgangslage



Sonova Group

sonova

Core product brands

PHONAK

unitronTM
hearing 

Additional product brands

ARGOSY

Acoustic
Implants 

Distribution partners

 **HANSATON**
Hörsysteme
Einfach unbeschwert Hören

 **LAPPERRE**
hearing systems

 **Island Hearing**
A SOUND EXPERIENCE.

 **better
hearing**

 **i-Hear**
智音听力

Phonak Produkt Portfolio

First Class

Business Class

Economy Class

Exélia
Savia Art
Audéo IX
microPower IX

Eleva
Audéo V
Naída V
microPower V

eXtra
Naída III
microPower III

Basic

Una



Phonak Group Companies & Distributors



Innovation in Kommunikation: Botschafter der *Hear the World* Initiative



Plácido Domingo



Joss Stone



Moby



Lindsay Lohan



Franka Potente



Common



Amy Winehouse



Bobby McFerrin



Harry Belafonte

Ausgangslage

Konkurrentenstatus:

- B2B Service Portals vorhanden bei:
 - Siemens
 - Starkey
 - Oticon
 - GNResound



B2B State of the Art:

- Akkurate und angepasste Informationen zu jeder Zeit.
- Flexible Suchoptionen
- Anpassbarer Online-Katalog (für Kunden/Distributoren, Ländergesellschaften)
- Multilingualität
- Virtueller Store
- Direkte und sichere Verbindung der internen Systeme mit denen von Kunden/Distributoren
- Hohe Informationsgeschwindigkeit
- Effiziente Bearbeitungszeit

Verbesserung Servicequalität

- Ausgeprägter Kundenwunsch
- Informationen über Produktdetails für Audiologen und Kunden einfacher erreichbar
- Fließende Integration in die Prozesse eines Audiologen
- Fehlervermeidung im Bestellvorgang
- Kundeninteraktion im Bestellprozess
- Verfügbar 24/7

- Bisher keine Nutzung des Internets als Vertriebs- und Supportkanal
- Bisher lediglich Online-Information, keine Online-Interaktion mit dem Business- oder Endkunden

Zielsetzung

Ziele

▪ **Zentrales Projektziel:**

“Aufbau eines **zentralen Produktkatalog** sowie **E-Shops**, der mit dem Image der Marke Phonak (Market Leader) korrespondiert und die momentan vorhandenen Sales-Channel ergänzt. Zudem soll die **Effizienz des Verkaufsprozesses**, vor allem im Customer Service, verbessert werden.

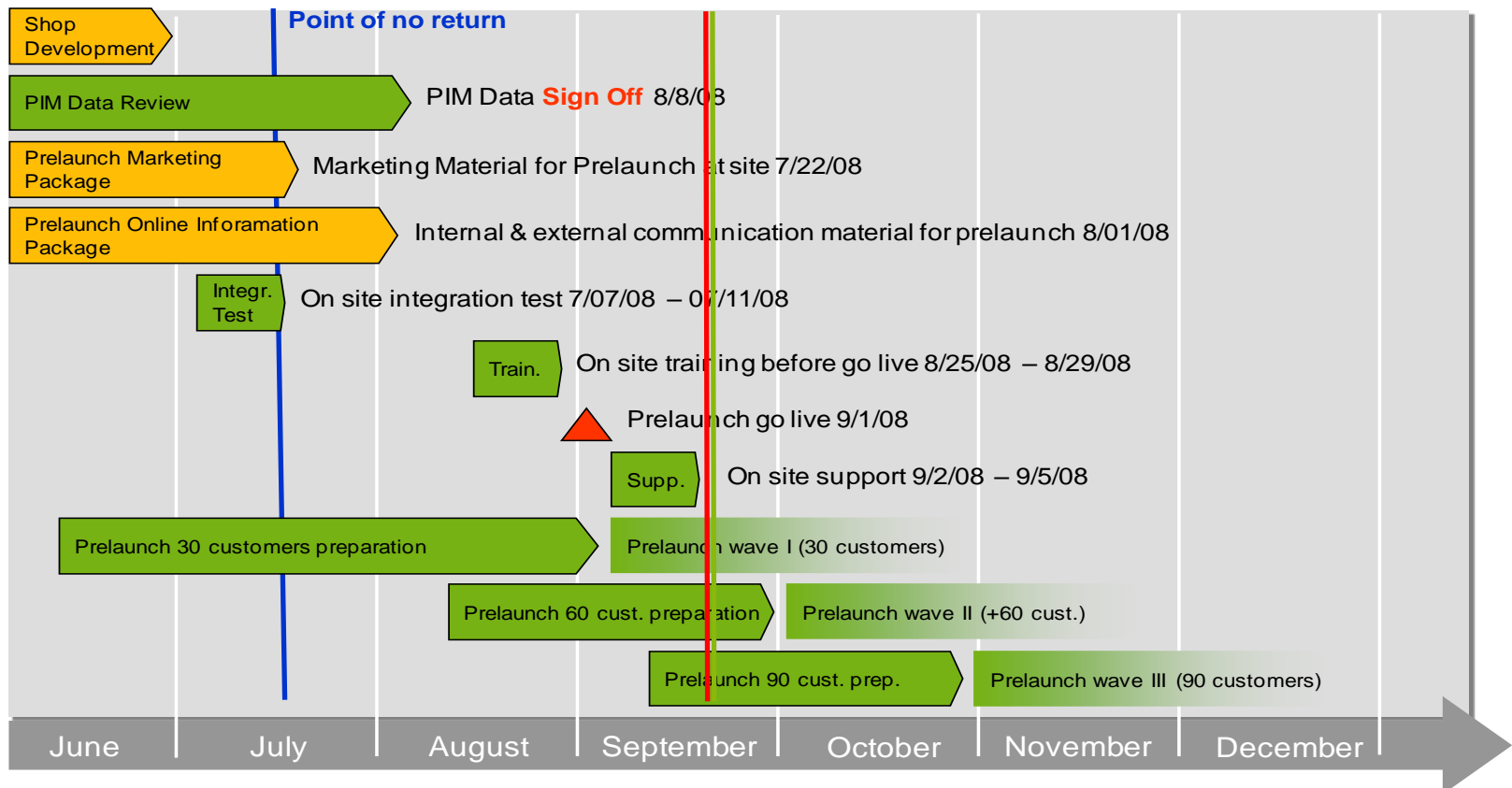
- Delivery of a strongly requested customer service process by our customers
- Distribution of more product details to the fitter / customers
- Implementation of basic understanding of the product offering and how they link to each other to the fitter / customer
- Client interaction with order process
- New level of client focused service
- Eliminate order errors
- Account management
- Seamlessly integrated into hearing care profession
- Offer an additional channel to sell our products in a an efficient way
- Establish a platform for services towards the customer
- Improve efficiency and productivity in customer interaction
- Improve Multi Channel Management of Phonak

Vorgehen

Vorgehen

- Übertragung des bestehenden Bestellprozesses beim Customer Service zwischen den Audiologen und Phonak auf des „Web“
- Konzeption und Spezifikation
 - Fast Prototyping mittels Axure
(Vorteile hierbei sind, dass Probleme in den Prozessen schnell erkannt und beseitigt werden können. Parallel kann der Prototyp für die Kommunikation mit den Bedürfnisgruppen eingesetzt werden.)
- Implementierung der Lösung
 - Definition einer Web Systemarchitektur
 - Implementierung der PIM-Lösung (Backend)
 - Gestaltung, Publishing und Implementierung des eStores (Frontend)
- Enge Zusammenarbeit zwischen allen Projektbeteiligten
 - Nutzung von Kollaborationslösungen wie wiki, jira (optional)

Projektlauf und Rollout



Enge Planung und Koordination zwischen HQ, GC und Namics!

Wiki

- Das Tool für das gemeinsame Projekt

Dashboard > Phonak PIM & eShop > Home

Welcome [Manuel \(Jahba\) Albertin](#) | [History](#) | [Preferences](#) | [Administration](#) | [Log Out](#)

PHONAK life is on

Home
 Added by Administrator, last edited by Patrick Bossbund on Dec 17, 2007 (you,ubanaa)
 Labels: (None) [EDIT](#)

Page Operations
 Browse Space
 Add Content

Welcome
 This is the home page for the Phonak PIM & eShop space.

001 - SW & Project Documentati- on
 002 - Development
 004 - Open Questions
 005 - Project Management

Browse Space

- 001 - SW & Project Documentation
 - ◊ Architecture
 - ◊ Extension phonakcore
 - ◊ Extension phonakeshop
 - ◊ Extension phonakidap
 - ◊ Extension phonaksae
 - ◊ Infrastructure
 - ◊ List of abbreviations
 - ◊ Services
 - ◊ Training & Data Maintenance
- 002 - Development
 - ◊ Agile Development
 - ◊ Developer Guidelines
 - ◊ Developer Setup
 - ◊ Frameworks
 - ◊ Subversion
 - ◊ Testing
 - ◊ Useful Links
 - ◊ What is D.O.M.E?

News

Title	Author	Date Posted
Integration Tests with JUnit 4	Heiko Maass	Apr 10, 2008 12:58
View Type Documentation updated	Heiko Maass	Apr 10, 2008 09:19
Stage available	Heiko Maass	Jan 16, 2008 15:37
Stick to english	Patrick Bossbund	Dec 17, 2007 15:33
Wiki structured	Patrick Bossbund	Dec 17, 2007 15:27

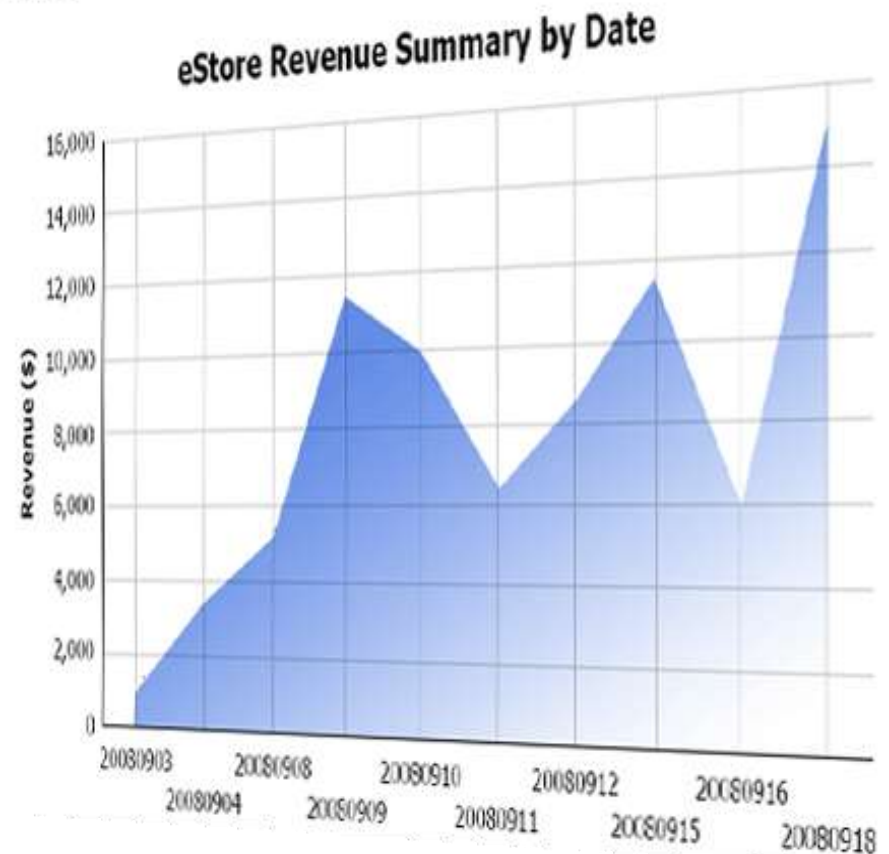
Last Updates
 Recently Updated

10. JIS with Apache JK Loadbalancer	by Heiko Maass (25 Apr)
REST - UBL Mapping	by Jean-Pierre Eonja (25 Apr)
Developer Guidelines	by Daniel Schlegel (24 Apr)
Developer Setup	by Daniel Schlegel (24 Apr)
Installation at phonak	by Heiko Maass (24 Apr)
System Messages - Demand Note- and Cummy Textes	by Thao Kiem (24 Apr)
customer-20080423-201331-522-integrationtest-and.ap	by Adrian Scherer (24 Apr)
Initial Employee-Users and their Roles for Pre-launch	by Patrick Bossbund (23 Apr)
Hotdeployment of eShop	by Daniel Schlegel (23 Apr)

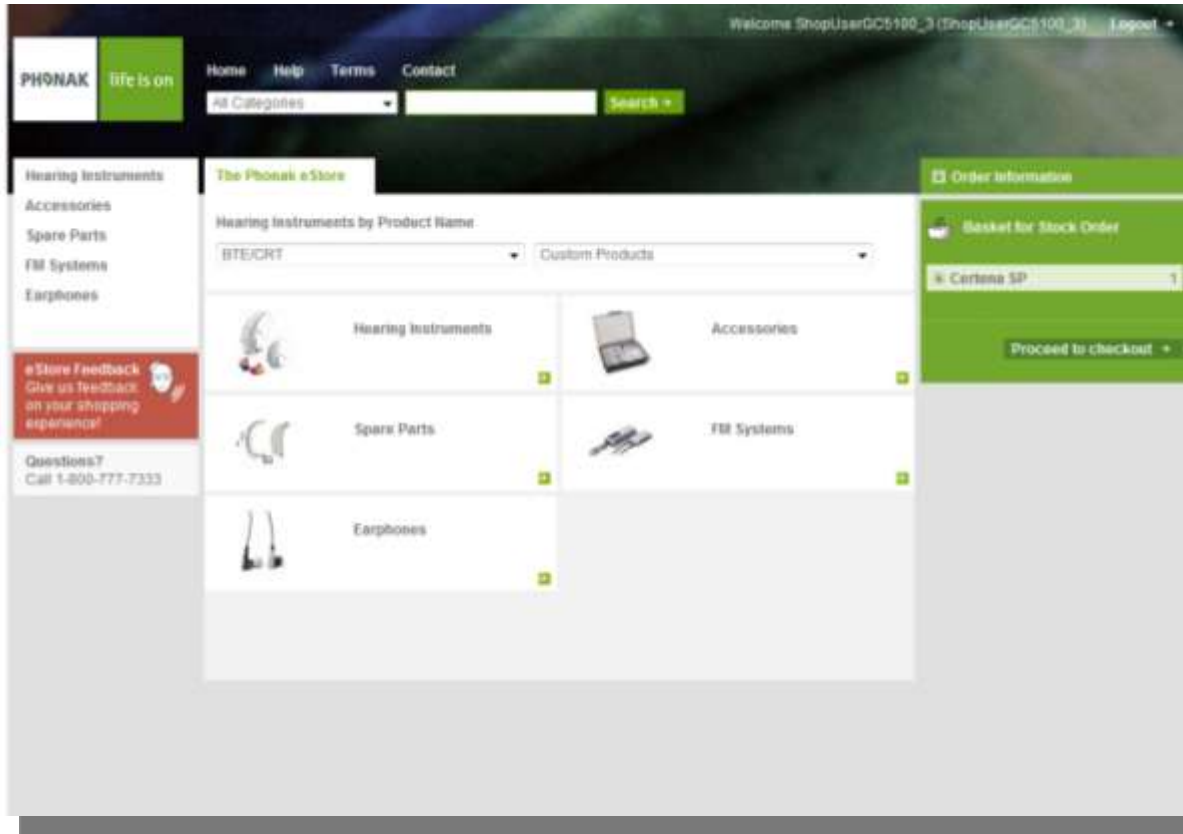
Lösung

eStore Start

- 5 monatige Prelaunch-Phase in den USA
- 140 ausgewählte Accounts
- 1 Mio USD Umsatz
- ~ 80% der Bestellungen über den eStore
- Fast 100% der BTEs
- Bestellungen ausserhalb der üblichen Bürozeiten
- 70 Sekunden für eine Bestellung

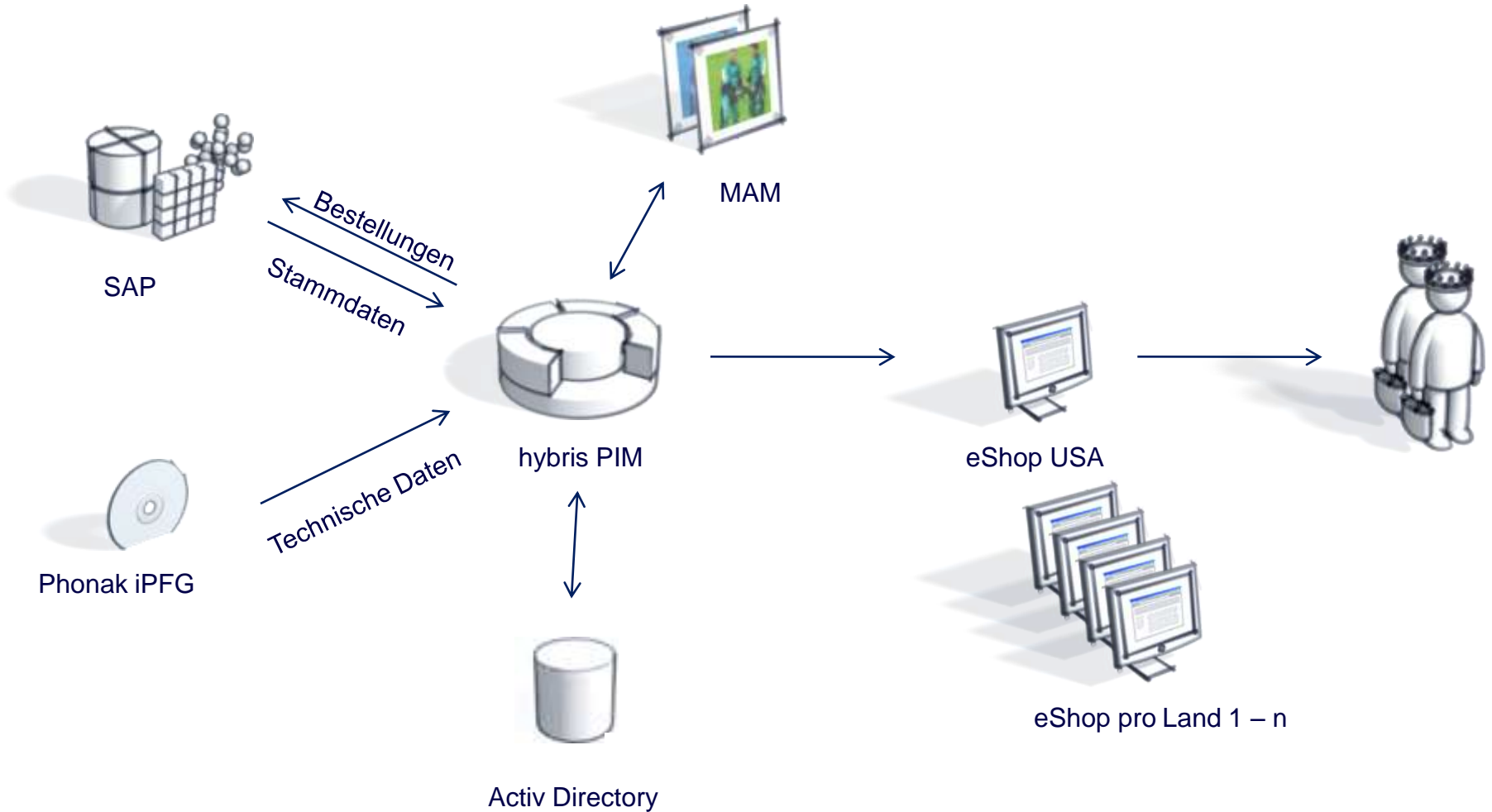


Live-Demo

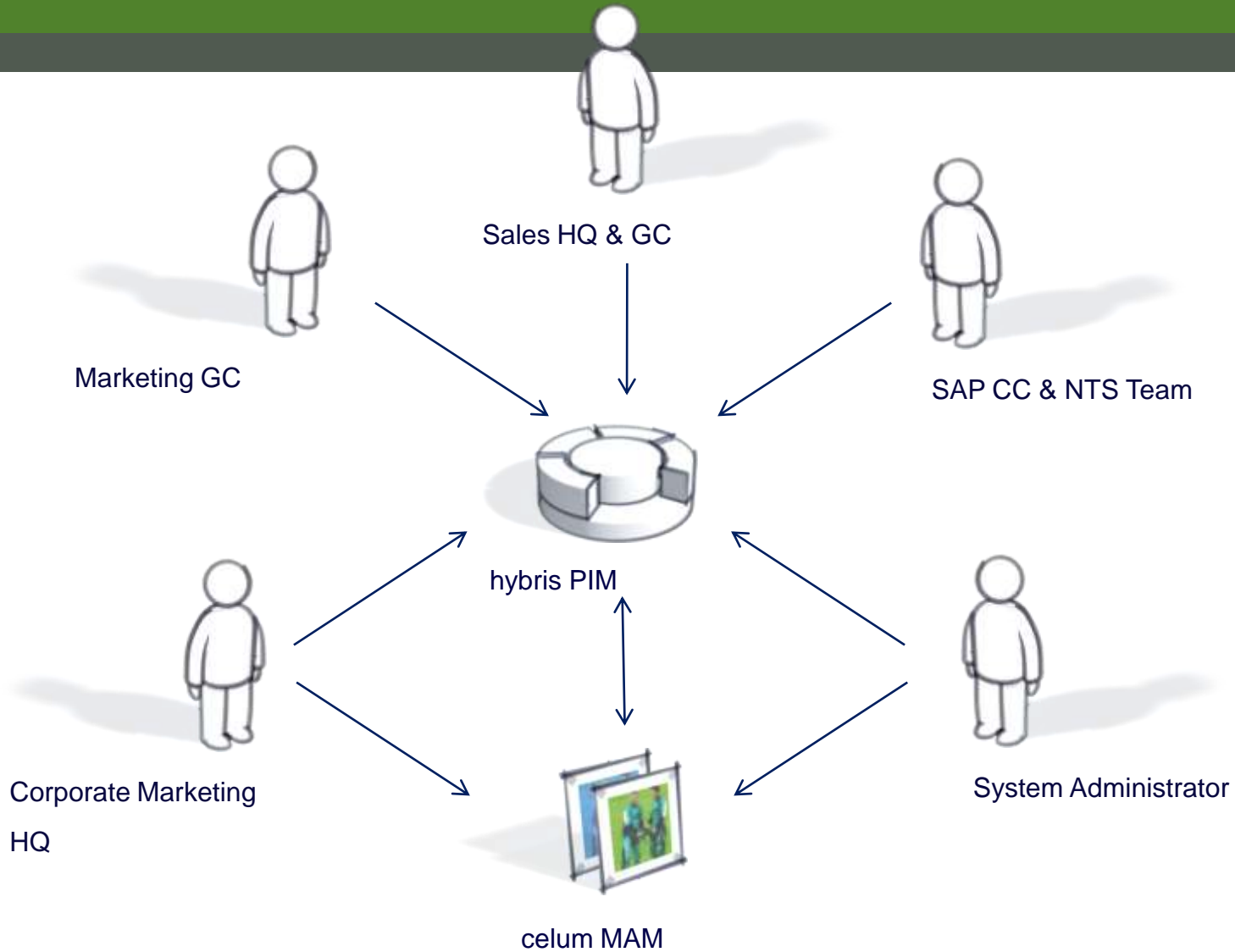


estore.phonakpro.com

Online Ordering Umfeld bei Phonak.



Online Ordering / PIM Stakeholders.



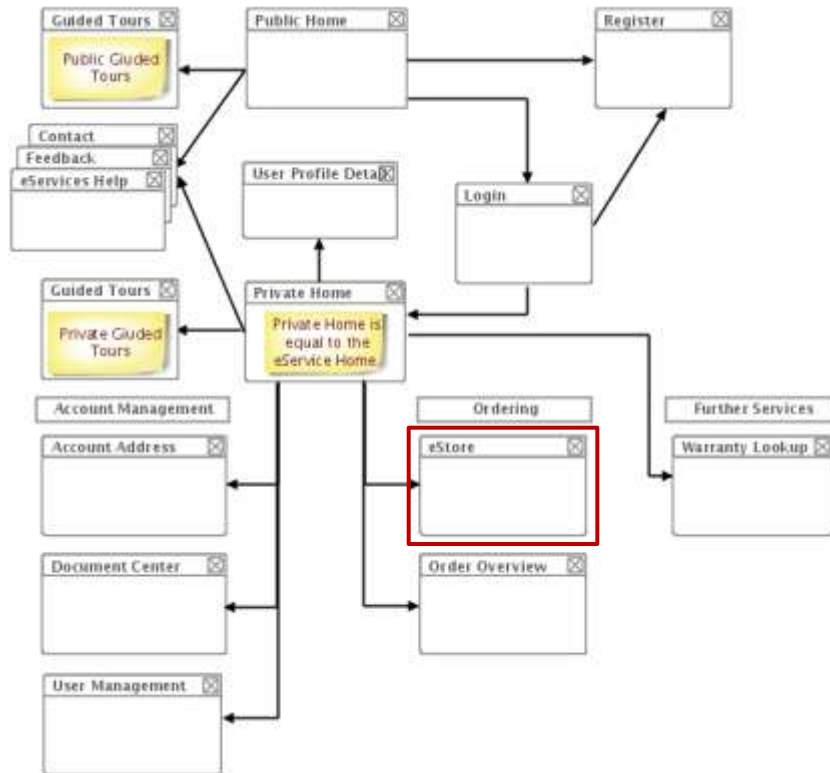
Lerneffekt

- Komplexität wurde, wie so häufig anfangs unterschätzt.
- Web-Projekte sind ohne ...
 - ein hohes Prozess Verständnis,
 - einer engen Zusammenarbeit zwischen Marketing, Corporate IT, der Niederlassung und einem fähigen Partner... kaum umsetzbar
- Es gibt keine „Out of the Box“-Lösung bei solchartigen Projekten
- Der interne Mehrwert ist enorm hoch

Ausblick

Integration in eServices

- Integration in komplexe B2B-eService Landschaft ab April 2009
- Ab Sommer 2009 Erweiterung durch Public-Page (B2B & B2C)



Vielen Dank für ihre Aufmerksamkeit
Zeit für ihre Fragen

