

**Wholesales-flights.com**  
**Entwicklung eines**  
**Vertriebsunterstützungssystems**  
**und der Website**  
**wholesales-flights.com**

# Über

WaveAccess ist ein ergebnisorientiertes Softwareentwicklungsunternehmen, das hochwertige Software-Outsourcing-Services Hunderten von aufstrebenden und etablierten Unternehmen weltweit bietet. Wir verwenden unsere technische Kompetenz zur Steigerung von Geschäftseffizienz, zur Optimierung langsamer und unzuverlässiger Systeme, zur Wiederherstellung von in Schieflage geratenen Projekten und zur Verwirklichung ehrgeiziger Ideen.

# 18

Jahre der Lieferung  
erfolgreicher Ergebnisse  
für Kunden

# 300+

talentierte & leidenschaftliche  
Fachkräfte in 4 Ländern

# 4

globale R&D  
Zentren und nahezu  
jede Technologie

# 16+

Branchen vom Bankwesen  
bis Gesundheitswesen  
Verwenden  
unsere Lösungen

# 280+

Erfolgreiche Projekte  
wurden geliefert  
und umgesetzt

# 96%

Kunden-  
Zufriedenheitsindex

## Awards and Recognitions

Silver  
Microsoft  
Partner

Microsoft  
Partner  


2018 Partner of the Year  
Artificial Intelligence Award

2017 Partner of the Year  
Business Analytics Award



Microsoft  
Partner Network

WORLDWIDE  
DYNAMICS PARTNER  
OF THE YEAR  
2009, 2010, 2011 & 2016



Academy Award-winning  
Mocha for Imagineer Systems



## | Standorte



**USA**  
Vertriebsbüros



**Dänemark**  
Vertriebsbüros



**Osteuropa**  
Vertriebsbüros

## | Kernkompetenzen



Implementierung von hochbelasteten & hochskalierbaren Systemen



Microsoft Dynamics CRM Entwicklung, Anpassung und Implementierung



Entwicklung von Echtzeit-Kontrolle-Systemen



Workflow and business process automation



Building AI and Machine Learning based systems



Entwicklung von Web- & mobilen Anwendungen



Blockchain-Implementierung



Wiederherstellung von Projekten



Datenimport und Datenmigration



Systemintegration & -optimierung



Aufbau von Systemen auf Basis von AI und des maschinellen Lernens

# Projektübersicht

Das Projekt wurde für einen privaten Investor geschaffen.

## Aufgabenstellung

Der Auftraggeber plante die Einführung einer großen Aggregator-Website für Flugticket-Verkauf. Es gibt jedoch Hunderte von solchen Websites online weltweit, und um sich hervorzuheben und ernsthafte Wettbewerbsvorteile zu erhalten, war es erforderlich, nicht nur eine einfache Website zu schaffen, sondern auch ein vollständiges Vertriebsunterstützungssystem, wo die ganze Vertriebsinformation von der Website akkumuliert wird (Anrufe, Anfragen, hinterlassene Kontaktdaten usw.) Zu einem wichtigen Teil der Arbeit des Systems sollten ausführliche Informationsberichte über Quellen von Kundenbindung werden – Suchsysteme, Websites, Newsletter, soziale Netze usw. Man sollte deutlich erkennen, woher der Kunde kommt und was das gekostet hat.

Außerdem sollte das Vertriebsunterstützungssystem für die Arbeit von Vertriebsagenten mit diesem System vorgesehen werden und die Eintragung der ganzen Information über laufende Verkäufe in das System (unter anderen Erinnerungen an die Erforderlichkeit eines Kunden anzurufen, Vermerke über stattgefundene Verkäufe und vieles anderes).

## Suche und Auswahl des Auftragnehmers

An den Auftragnehmer wurde eine Reihe von Anforderungen gestellt. Einen hohen Wert bei der Suche legte der Auftraggeber auf die Entwicklerqualifikation, weil die Inbetriebnahme des Systems nach der ersten Iteration geplant wurde, d. h. man sollte das noch nicht abgeschlossene Projekt, das nur einige Funktionen unterstützte, benutzen können. Außerdem sollte die weitere Erarbeitung die Projektarbeit nicht gefährden.

Sehr wichtig war auch die Möglichkeit des Auftragnehmers auf die Mitteilungen über Fehler operativ zu reagieren und sie zu beheben, auch in der Nachtzeit.

Dabei hat der Auftraggeber mit einer gerechten Preispolitik des Auftragnehmers gerechnet.

## Warum WaveAccess?

Wie es manchmal vorkommt, hat sich der Auftraggeber an WaveAccess nach der Empfehlung eines Partners gewandt. Für den Auftraggeber entscheidend waren hohe Qualifikation der Entwickler, ein fundiertes Portfolio von den Java-Projekten, operative Reaktion auf Rückmeldung des Auftraggebers und eine schnelle Fehlerbehebung unabhängig von dem Wochentag und der Uhrzeit. Das Preisniveau bei WaveAccess hat der Auftraggeber als angemessen erachtet.

## Arbeitsablauf

### 1. Sammlung von Anforderungen und Erarbeitung eines Arbeitsplans

Nach dem Plan sollten die Website und das System parallel entwickelt werden. Sobald die Website und das System eine minimale Funktionsauswahl unterstützen werden, beginnen die Vertriebsagenten mit ihnen zu arbeiten, die nachfolgenden Updates werden Korrekturen von den Agenten berücksichtigen.

### 2. Entwicklung des Designs und funktionaler Aspekte der künftigen Website. Beginn der Systementwicklung

Die Designer von WaveAccess haben ein diskretes, aber prägendes Design für die neue Website geschaffen. Es lenkt den Benutzer nicht vom Wichtigsten ab – der Form der Suche und der Kontakttelefonnummer, ist angenehm für die



### Save up to 70% off Business class flights.

We are a boutique travel agency specializing in discount business and first class flights. Save thousands with our exclusive deeply discounted business class airfares that are not available through online booking websites or the airline directly. Book your business class tickets now and save thousands!

Join our newsletter for a chance to win a free first class ticket.

[Join with Facebook](#)

Augen und hat keine reizende Wirkung sogar nach dem langen Aufenthalt auf der Website.

Große erkennbare Schaltflächen der Integration mit den sozialen Netzen sind wichtige Besonderheiten der Website. Die Website verwendet alle aktuellen Methoden der Kundenbindung und das Vertriebsunterstützungssystem bewertet deren Effizienz.

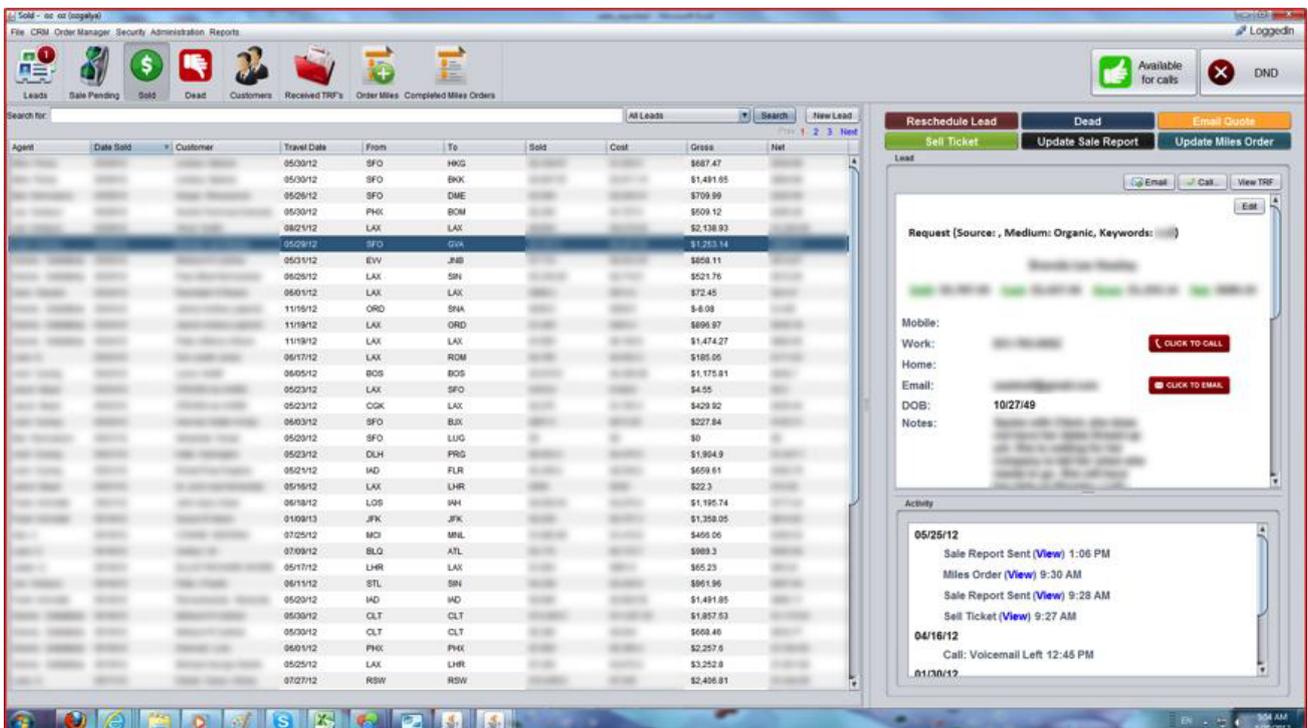
### 3. Schaffung eines Call Centers und Implementierung des CRM-Systems zur Unterstützung von mehr als 50 Agenten

Die primäre Funktionalität des System bestand darin, die eingehenden Anrufe mittels Asterisk zu identifizieren und sie abhängig von dem Verkaufsschritt einzuordnen: der erste Anruf, Auftragsbearbeitung, Rechnungsstellung und Leistung der Zahlung.

Das System besteht aus:

#### Kunden-App (eine visuelle Schnittstelle):

- Steuerung des Sicherheitssystems (die Basis-Authentifizierung für Verbindungen zwischen jedem Kunden und seinem Agenten);



- Steuerung von Benutzern;
- Kunde des Call-Centers;
- CRM-Funktionen: Steuerung von Kunden; Steuerung von Leads; Steuerung von Aufgaben (Planung für die Agenten);
- Steuerung des Berichts der Anrufe (Nachverfolgung von Anrufen);
- Steuerung von Bestellungen;
- Generator analytischer Berichte;

### **Betriebliche App:**

- Verbindung zur Datenbank;
- Verbindung zu Asterisk mit dem Telefonmanager (wird nicht in der letzten Version eingesetzt);
- Vorläufige Postbearbeitung „schwerer Angaben“;
- Kunde, der nach einem Ticket sucht;
- Analysesystem;
- Bestellungssystem und Integration der Bezahlung (Authorize.Net);
- Integration des Systems der Berichterstattung;
- Mailsystem;
- Integration des Partnersystems;

## **4. Anfang der Arbeit mit den Agenten. Lösen von Schwierigkeiten mit search id**

Zur Nachverfolgung der Arbeitseffizienz der Website wurde jedem Kunden seine Personalnummer gezeigt (search id), die er dem Vertriebsagent nennen sollte. Die Benutzer haben jedoch die Nummern sehr oft verwechselt oder vergessen, während die Erfassung search id für die Nachverfolgung sehr wichtig ist, um zu wissen, woher der Kunde kommt.

Als Lösung dieses Problems wurde eine neue Funktion eingeführt – nun wird jedem Kunden statt einer einheitlichen Telefonnummer seine individuelle Telefonnummer gezeigt, unter der Kunde sich mit dem Vertriebsagenten verbindet. In dem Fall ist es für den Kunden nicht erforderlich, search id zu nennen, das System erfasst diese automatisch, ausgehend von der Telefonnummer, unter welcher der Kunde anruft.

## 5. Benutzung und Unterstützung des Systems

Das System, das allmählich immer neue Funktionen erhält, wird ständig bearbeitet und deswegen entsprechend den Anforderungen der Vertriebsagenten korrigiert. Eine große Bedeutung hat die Arbeit mit der Benutzerfreundlichkeit des Systems und der Website.

## 6. Einführung des System der Berichterstattung

Unter den implementierten Möglichkeiten des Systems betonen wir erweiterte Berichte, die es ermöglichen zu erkennen, woher der Kunde kommt (Was für ein Suchsystem wird verwendet, nach welcher Schlüsselanfrage wird gesucht; welche Seite des Website und welche Werbungsart sind bedeutend usw.). Somit wird es verständlich, was die Bindung des bestimmten Kunden gekostet hat, der den Kauf getätigt hat und welche reine Profithöhe dieser Kunde bringt.

Somit ist es möglich geworden, die Nutzungseffizienz jedes Kanals der Kundenbindung nachzuverfolgen und die effizientesten von ihnen zu verwenden.

## 7. Unterstützung der Arbeitsleistung des Systems. Neue Funktionen entsprechend der Anforderung.

Die Implementierung neuer Funktionen entsprechend der Anforderung des Auftraggebers wird fortgesetzt. Unter den letzten Implementierungen – die Schaffung von landing pages für Promoaktionen nach einem Schema. Das Anlegen einer Seite mit einer neuen Promoaktion erfordert von nun an weniger Zeit und keine Beteiligung des Designers und des Gestalters.

Jeder Vertriebsagent kann die ganze erforderliche Information über die Promoaktion in das Schema eintragen und somit wird die Seite mit der Promoaktion fertiggestellt.

## | Technologien

- JavaSE
- Swing
- Concurrent
- JavaEE
- GlassFish
- Enterprise Application Server
- EJB
- CORBA
- JPA + Hibernate (MySQL)
- Metro
- Asterisk Manager Java API

## **Ergebnis**

Derzeit wird das Projekt durch WaveAccess unterstützt. Wir ergänzen periodisch neue Funktionen entsprechend der Anforderung des Auftraggebers.

Die Website und das Vertriebsunterstützungssystem funktionieren stabil, mit ihnen arbeiten mehrere Dutzende von Vertriebsagenten. Täglich betreibt die Website den Flugticketverkauf zu Flughäfen in der ganzen Welt. In den sozialen Netzen sind die Accounts von wholesale-flights.com sehr beliebt: Mehr als 10 000 Leser bei Twitter, mehr als 2500 Facebook Likes usw.

Das implementierte System erweiterter Berichte ermöglicht es, nur effektive Werbungsarten zu verwenden und kein Geld zur Kundenbindung umsonst auszugeben.



Wenn Sie ein Projekt für uns haben,  
kontaktieren Sie uns bitte.

[hello@wave-access.com](mailto:hello@wave-access.com)

[www.wave-access.com](http://www.wave-access.com)