

Case Study

Das webbasierte Test Evaluation System von Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH

Da die Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH sowohl eine umfangreiche Markenstruktur als auch eine breite Produktpalette hat, wurde im Rahmen eines Projekts der Marketingabteilung eine komplexe Datenstruktur ganz neu entwickelt. Ziel war die Archivierung des Testmaterials und der schnelle Zugriff zu den Evaluationsdaten. Dieser mit den Interview?! EFM Lösungen durchgeführte Vorgang wurde als praktisch und anschaulich empfunden. Circa 44 Mitarbeiter sind nun als Access-Users der Feedback Schnittstelle bei der Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH registriert. Sie erstellen Fragebögen, die regelmäßig in ca. 20 Ländern ausgefüllt werden. Das Test Evaluation System ist heutzutage ein wichtiger Bestandteil des Tagesgeschäftes bei der Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH. Seitdem interessieren sich andere Abteilungen für das TES System, damit sie es, für eigene Zwecke anwenden können.



“Unsere sofortigen Ansprüche waren vom Anfang an erfüllt. Das Projekt ist sehr gut gelaufen. Die Tatsache, das, alle Rezeptur-Testergebnisse in einer Datenbank zusammengefasst waren, hat ca. 25% der Vorgangs- und Kommunikationszeit gespart, da alle betroffenen Abteilungen über einen sofortigen Zugriff auf die Testergebnisse verfügten.

Louise Valentine
International PPS Product Development Manager
Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH

Hintergrund

Frau Valentine legt als internationale PPS Produktentwicklungsmanagerin die Kriterien der Produktperformance aller Produkteinführungen fest und evaluiert sie. Die Ziele des Projekts, an dem sie teilnahm, waren die Entwicklung einer Datenbank und eines Fragebogensystems damit die Daten der Rezeptur-Performancetests auf internen sowie internationalen Ebenen aufgenommen, evaluiert und analysiert werden können. Früher wurden die Daten der Testfeedbacks in einer Excel-Datenbank gesammelt und bearbeitet. Allerdings konnte diese Excel

Datenbank dem Informationsniveau des Inputs nicht genügen. Außerdem waren die Funktionalitäten für die Evaluationen eher begrenzt.

Dieser ganze Vorgang war zu langsam. Die Fragebögen waren tatsächlich zu groß damit sie per Email verschickt werden konnten. Eigentlich war das System für das internationale Testen zu einfach korruptierbar.

Implementierung

Die Interview Feedback Schnittstelle wurde eingeführt, um eine **schnelle und intuitive Lösung** anzubieten, mit der Fähigkeit mehr Informationen zu lagern und Performancekriterien überkreuzt zu evaluieren. Wichtig war auch, dass internationale Testfeedbacks durch die Schnittstelle **sofort nachvollziehbar** waren. Die Interview?! Lösung wurde gewählt, um das **Feedback** der internationalen Rezepturteste **zu verbessern und schneller zu erhalten**. Das Projekt lief sehr gut. Die Anforderungen der Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH wurden von Anfang an erfüllt. Sobald TES angewendet worden war, wurde deutlich, dass zusätzliche Kriterien und Funktionalitäten benötigt werden, um das System vollständig nutzen zu können. Tatsächlich musste eine komplexe Datenstruktur ganz neu entwickelt werden, da Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH über eine umfangreiche Markenstruktur und eine breite Produktpalette verfügt. Ziel war die Archivierung des Testmaterials und die Veröffentlichung der Evaluationsdaten. Daher hat das **Team der Interview Projekt Abteilung** wesentliche technische Anpassungen nach Wunsch durchgeführt.

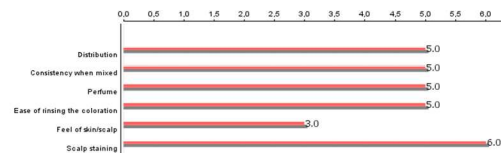
Marketing & PPS Questions - Generic Product Questions						
Marketing & PPS Questions	Very good	Good	Quite good	Quite bad	Bad	Very bad
Distribution	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Consistency when mixed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perfume	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ease of rinsing the coloration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feel of skin/scalp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scalp staining	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feel of wet hair	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ease of rinsability with Developer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wet hair combability	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ease of rinsing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Feel of scalp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Even coverage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colour equalisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Colour intense	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

“Das Interview Team hat diesen komplexen Vorgang verständlich und deutlich gemacht. Dem Team habe ich am Anfang die Dokumente des Excel Original-Fragebogens besorgt sowie Zugriff auf das System, so dass sie unsere Grundlagen, die damit verbundenen Grenzen und unsere Anforderungen für die Zukunft begreifen konnten. Allgemein ist die Leistung des technischen Supports sehr gut gewesen.“

Wir haben vereinbart, dass alle neuen Informationen oder Kriterien innerhalb von einem Arbeitstag vervollständigt und zur Anwendung bereit sind. Diese Frist wurde zu 99 % eingehalten. Ich bin also sehr zufrieden. Ich war zweimal im Firmensitz von Interview S.A. und hatte auch zweimal einen Termin mit dem Team der Projekt Abteilung in unserem Hause in Hamburg. Ansonsten haben wir immer per Telefon, Konferenzen oder Email kommuniziert. Wir hatten, meines Erachtens, ein sehr gutes Arbeitsverhältnis. Ich bin im Allgemeinen sehr zufrieden. Es gibt noch weiterhin Bereiche, die zukünftig weiter entwickelt werden könnten, damit das TES vollständig benutzt werden kann. Ein Planvorschlag ist in Bearbeitung.” Louise Valentine.

Endergebnis

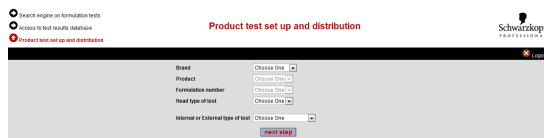
Die Tatsache, dass alle formulierten Testergebnisse in einer Datenbank zusammengefasst waren, hat circa 25% der Vorgangs- und Kommunikationszeit gespart, da alle betroffenen Abteilungen über einen sofortigen Zugriff auf die Testergebnisse verfügten.



Der direkte Zugriff auf Testgraphiken hat ebenfalls das Labor von Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH **sofortige und quantifizierbare Informationen** des Rezeptur-Feedbacks ermöglicht. TES, dass durch die Interview?! Plattform konfiguriert wurde, ist im Alltag ein fester Bestandteil geworden und stellt alle Rezeptur-Testvorgängen fertig. Derzeit wird TES von drei internen Abteilungen integriert und angewendet. TES ist auch bei dem internationalen Bemusterungsprozess von SKP durch den TES Befragungslink an Länder integriert.

Erfahrung

Es sind bei der Hans Schwarzkopf & Henkel GmbH insgesamt 14 intern verwaltete TES User und etwa weitere 30 werden bald als User registriert werden. TES Fragebögen werden regelmäßig empfangen, beantwortet und in circa 20 Länder verschickt. Andere Abteilungen interessieren sich für das TES System, damit sie es für eigene Zwecke anwenden können.



The screenshot shows a web-based form titled "Product test set up and distribution". On the left, there is a navigation menu with three items: "Search engine on formulation tests", "Access to test results database", and "Product test set up and distribution" (which is highlighted in red). The main content area contains five dropdown menus, each labeled "Choose One": "Brand", "Product", "Formulation number", "Head type of test", and "Internal or External type of test". A "Next step" button is located at the bottom of the form. The Schwarzkopf Professional logo is visible in the top right corner of the interface.

Zukünftig sind angepasste TES Versionen für andere Abteilungen vorgesehen sowie einen größeren direkten Zugriff auf TES Graphiken und Daten für ausgewählte Personen zu ermöglichen.

“Das durch Interview konfigurierte Test Evaluation System ist nun ein Bestandteil meines täglichen Arbeitsvorgangs. Einen sofortigen Zugriff auf detaillierte Test-Informationen und Evaluationen zusammen zu haben, erleichtert mein Tagesgeschäft“.

Louise Valentine.