



Die Standards im Omni-Channel Commerce überholen

Über CWS-Boco

Die CWS-boco Gruppe ist einer der international führenden Dienstleister für professionelle Textildienstleistungen und Waschräumhygienelösungen. Dazu gehören die bekannten CWS Handtuch-, Seifen- und Duftspender sowie Staubschutzmatten, Arbeits- und Schutzkleidung. Alle Leistungen werden in einem flexiblen Mietservice angeboten.

www.cws-boco-shop.de

Ausgangslage

Das Unternehmen baut seinen Erfolg auf langlebige Produkte und maßgeschneiderten Service. Diese Werte sollten nun auch in den eigenen betrieblichen Abläufen abgebildet werden. In einem ersten Schritt ihrer Digitalen Transformation wurde bei CWS-boco ein Web-Shop für Geschäftskunden betrieben, der Produkte zur Ergänzung des klassischen Mietportfolios zum Verkauf anbot.

Schon bald musste sich das Online-Geschäft flexibler auf neue Strategien des B2B-Handels einstellen und ermöglichte kein weiteres Wachstum mehr. Eine neue Strategie musste gefunden werden.

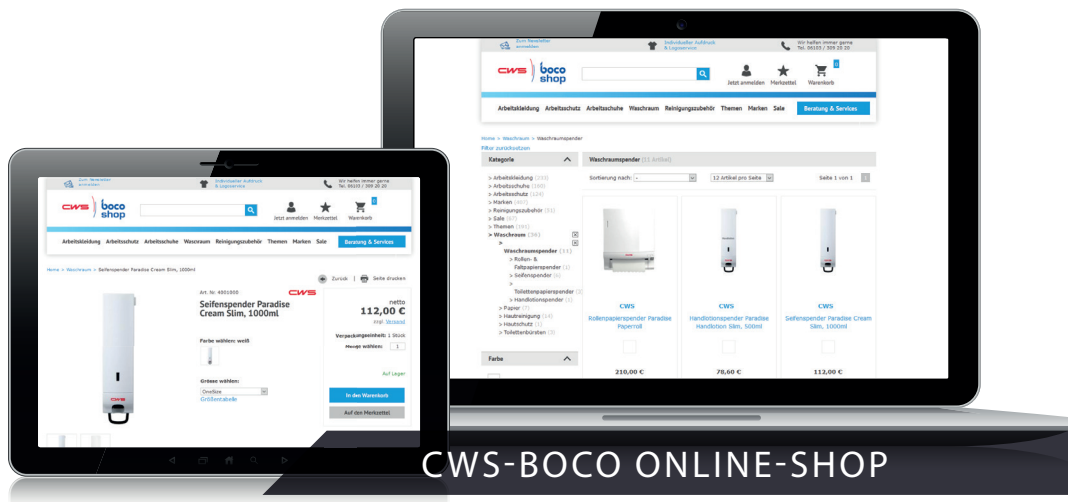
Projektprioritäten

Die Intershop Commerce Suite kann auf die individuellen Anforderungen jedes einzelnen Kunden zugeschnitten werden. Leistungsstarke synaptische Schnittstellen bieten eine schnelle und effektive Ergänzung von Servicemodulen, die von Partnern oder aus eigenen Entwicklungsprojekten stammen können. Johannes Duda, Manager Digital Sales Projects, meint dazu: „Für CWS-boco ist es entscheidend, dass jeder Geschäftskunde in seiner persönlichen Rolle mit einem speziellen Angebot an Produkten, Dienstleistungen, Preisen und Angebotsoptionen angesprochen werden kann.“ Darüber hinaus muss ein Single Sign-On zum Shop und allen weiteren, zusätzlichen Kundenkontaktpunkten in der Zukunft möglich sein. Eine tiefe Integration von verschiedenen proprietären Systemen und Services von Drittanbietern, sowie ein zentrales Backend-Bearbeitungstool für Shop-Benutzer waren außerdem erforderlich.

Damit war der Schlüssel zum Erfolg schnell formuliert: Eine flüssige Skalierbarkeit sollte der Kristallisationspunkt sein und nicht durch eine starre Konstruktion gebunden werden, die sich nicht weiter mit dem Unternehmen transformieren kann.

Dem langjährigen Implementierungspartner Intershops, diva-e, ist es gelungen, alle genannten Anforderungen zu erfüllen. Anschließend wurde die Commerce Suite für den Betrieb der verschiedenen Länder konfiguriert. Zusätzlich wurden individuell zugeschnittene Key-Account-Shops implementiert, die auf die Bedürfnisse und Anforderungen der jeweiligen Kunden eingehen und maßgeschneiderte Inhalte anbieten, die im Backend einfach verwaltet werden können. Volker John, Director Sales von diva-e, erklärt die Besonderheit eines solch komplexen Handelsnetzwerks:

„Diese Märkte nutzen zusätzliche Produktinformationen, Empfehlungen oder spezielle Dienstleistungen, um den einzelnen Kunden einen höheren Mehrwert zu bieten und ihrem Wunsch nach mehr Autonomie nachzukommen.“ Eine direkte Integration relevanter Systeme, eine Personalisierung der Marken und eine maßgeschneiderte Produkt-, Preis- und Dienstleistungspalette schaffen die Möglichkeit, den einzelnen Kunden in einer Vielzahl unterschiedlicher Bedürfnisse an die erste Stelle zu setzen, ohne die zugrundeliegende Komplexität für den Anwender am Bildschirm offenzulegen.



CWS-BOCO ONLINE-SHOP

Um den digitalen Transformationsprozess vorantreiben zu können, war die Anbindung von ERP- und CRM-Systemen zwingend erforderlich. Über diese Schnittstellen ist CWS-boco nun in der Lage, die Abrechnungsprozesse mit zum Beispiel einem E-Billing-Service zu automatisieren. Dieser hohe Automatisierungsgrad garantiert Transparenz, minimiert Fehler und bietet eine schnelle und flexible Skalierbarkeit.

Natürlich sollten die langfristigen Kunden nicht diejenigen sein, die unter einem Systemwechsel leiden. Jede der implementierten Lösungen des CWS-boco Kundenportals muss jederzeit in der Lage sein, hohe Auftragsvolumina und komplexe Versand-, Umsatzsteuer- und Angebotsprozesse abzuwickeln. Daher musste ein hohes Maß an kundenspezifischer Funktionalität in Verbindung mit einem zuverlässigen, dokumentierten Code und allen relevanten Altdaten aus dem ausgetauschten System von den technischen Beratern der diva-e erstellt werden. „Es war eine anspruchsvolle Aufgabe, aber unsere Berater sind in einer sehr produktiven Zusammenarbeit mit den Strategen von CWS-boco, so dass wir in einer agilen und effizienten Beziehung geblieben sind, um alle Aufgaben in einem engen Zeitrahmen zu erfüllen.“

IoT Konnektoren

CWS-boco bietet nicht nur ein maßgeschneidertes B2B-Portal. Das Unternehmen hat sich erfolgreich in ein digitales Unternehmen verwandelt, indem es IoT-Elemente in sein Dienstleistungsangebot integriert hat. Durch die Nutzung von Füllstandsdaten, die von Seifen- oder Handtuchspendern ausgelöst werden, können die Lagerhaltungs- und Beschaffungsprozesse optimiert werden.

Ein Transformationsprozess hört nie auf

Ein flexibles Kundenportal mit Schnittstellen zu einer Vielzahl von Diensten ist lediglich ein Werkzeug für den Digitalisierungsprozess von CWS-boco und seinen Kunden. Johannes Duda zu den anstehenden Herausforderungen: „Ein kontinuierlicher Innovations- und Verbesserungsprozess muss durch ständige Weiterentwicklung vorangetrieben werden.“ Die Teams von diva-e und CWS-boco arbeiten nun daran, die Konversionsrate zu erhöhen. Konfiguratoren für Logos oder die Suche nach den passenden Sicherheitsschuhen sind nur zwei von vielen Ideen. Moderne Marketingmethoden wie SEO, SEA und E-Mail-Marketing haben noch Raum für Weiterentwicklung, und es müssen noch mehr Serviceportale angebunden werden. Im Großen und Ganzen wird derzeit eine globale digitale Strategie konzipiert, und der E-Commerce-Sektor ist nur eines von vielen Fragmenten, die dieses Projekt zum Erfolg führen werden.

ÜBER INTERSHOP

Intershop ist der führende unabhängige Anbieter innovativer und umfassender Lösungen für den Omni-Channel-Commerce.

Intershop-Lösungen entfesseln Ihr Business mit inspirierenden Optionen, einer unvergleichlichen Technologie und der Erfahrung aus 20 Jahren E-Commerce.

Intershop ist Ihr Partner, wenn es darum geht, Komplexes zu vereinfachen und in Zeiten des massiven Wandels innovative Konzepte für Ihr Online-Business zukunftssicher zu realisieren.

Weitere Informationen über Intershop erhalten Sie im Internet unter www.intershop.de.

Intershop Communications AG

Intershop Tower

07740 Jena, Germany

Telefon: +49 3641 50-0

Telefax: +49 3641 50-1111

info@intershop.de

www.intershop.de

© 2017 Intershop® Communications AG. Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.