

Papier LIEBL digitalisiert das B2B-Handelsgeschäft für alle Tochterunternehmen

Die Herausforderung

E-Commerce ist seit langem ein erfolgreicher Geschäftszweig des Unternehmens. Weitere Entwicklungen bei Themen wie Mobile Commerce oder die Optimierung der Produktdaten für Suchmaschinen führten 2018 schließlich zu einem Modernisierungsprojekt. In dessen Zuge sollte auch die enge Verzahnung mit dem vorhandenen Warenwirtschaftssystem (ERP) SHCware verbessert werden, denn dieses ist für das Unternehmen der Dreh- und Angelpunkt des B2B-Geschäfts.

Das erweiterte Produktspektrum um Hard- und Software des Systemhauses (LIEBL-Systems) sollte auch online mit einer dynamischen, schnellen Verwaltung abgebildet werden, denn hier gelten auch für Besucher ohne Login tagesaktuelle Preise. Matthias Eifrig, Leiter E-Commerce bei Papier LIEBL: „Mit der Migration auf Intershops Commerce Management 7.9 haben wir uns weiter zukunftsfähig gemacht nicht nur in technischer Hinsicht, sondern auch in der Verknüpfung von Online- und Offline-Handel.“

Die Lösung

Die Geschäftsanforderungen von Beschaffern sind das schnelle und wiederkehrende Kaufen von Verbrauchsgütern. So gibt es zum Beispiel Großkunden mit bis zu 600 verschiedenen Nutzerprofilen mit jeweils angepassten Regeln für Budgets, Produkte und Freigaben. Diese unterliegen internen Unternehmensprozessen und werden direkt im ERP hinterlegt. Die Vorgesetzten bekommen automatisch E-Mails, wenn Mitarbeiter Limits erreichen, ohne dass eine manuelle Nachbearbeitung notwendig wird.

Um den Ansprüchen an ein modernes Einkaufen gerecht zu werden, brachte das Upgrade auf die neue Inter-

shop-Version ein deutlich verbessertes responsives Design und eine neue Schnittstelle zum ERP-System mit, die die Stärke der darunterliegenden Datenbank voll nutzbar macht: Zehntausende Kunden, 200.000 Produkte, Milliarden von Preisen, die in Echtzeit aus dem ERP in das Shop-System geladen werden—in unter 3 Sekunden.

Weitere Entwicklungen sind Sortimente, die spezifisch für individuelle Nutzer dynamisch aus dem ERP beim Login verfügbar sind und dargestellt werden. Diese spezielle Funktionalität wurde neben der Echtzeit-ERP-Schnittstelle vom Intershop-Partner 4FriendsOnly.com AG (4FO AG) für Papier LIEBL entwickelt, indem die Besonderheiten der neuen SolR 6-Suche (SolR Cloud) in Abstimmung mit dem ERP ausgenutzt wurden.

Um das Omni-Channel-Einkaufserlebnis zu verbessern, sind die individuellen Vereinbarungen, die die 15 Außendienstmitarbeiter des Unternehmens mit ihren Kunden haben, auch im Shop abgebildet. Die Verzahnung von Online und Offline-Vertrieb ist zukunftsweisend. „Die Wahrnehmung von Papier LIEBL als digitales Handelsunternehmen bringt auch unsere Kunden dazu, selbst digitaler zu werden. Wir schaffen uns so ein entsprechendes Ökosystem, welches einen gemeinsamen Antrieb hat: Die Bedürfnisse der Kunden in ihrem Wandel wahrzunehmen und zu bedienen“, erklärt Matthias Eifrig weiter.

Das Projekt

„Von Beauftragung bis zum Testen der Beta-Version mit einem ausgewählten Kundenkreis brauchte unser Team nur 4,5 Monate. Der Erfolg sprach sich schnell herum. Wir bekamen mehr und mehr Anfragen, schnell alle weiteren neuen und bestehenden Kunden aufzugleisen“, reflektiert Dr. Jürgen Nützel, Vorstand der 4FO AG.

„Unsere Investition in den Online-Handel war die Richtige und zukunftsorientiert, denn gerade im B2B wird es in den nächsten 5 Jahren große Veränderungen geben. Wir sind dafür gerüstet.“

MATTHIAS EIFRIG, LEITER E-COMMERCE BEI PAPIER LIEBL

Um allen gerecht zu werden, gibt es 2 getrennte Shops, www.liebl.de für alle Geschäftskunden und parallel einen geschlossenen mit dem identischen Produktangebot, aber für Großkunden mit entsprechenden Compliance-Regeln. Dieser bildet den Beschaffungsprozess ab und hat erweiterte, aber auch eingeschränkte Funktionen, wie das Auslassen von Produktempfehlungen für einen effizienten und automatisch genehmigten Nachkauf von Verbrauchsgütern.

„Ein Schwerpunkt des Projekts war, einen hohen Grad an Automatisierung zu verwirklichen. So gelangen Kundendaten heute bei der Registrierung automatisch als Eintrag ins ERP. Die dort generierte Kundennummer wird noch im Registrierungsprozess ohne manuelles Zutun ins Shop-System übertragen. Alle im ERP geänderten Kundendaten werden automatisiert mit dem Shop-System abgeglichen und der tägliche Verwaltungsaufwand vieler Kunden auf ein Mindestmaß reduziert. Wir konnten zusätzliches Wachstum realisieren, indem wir manuelle Arbeiten reduzieren und weniger Fehler beheben zu müssen“, sagt Matthias Eifrig.

Für Papier LIEBL entwickelte die 4FO AG eine Recommendation Engine, die selbst Kunden, die erstmals auf den Shop gelangen, personalisierte Empfehlungen anzeigen

kann. Die daraufhin von der 4FO AG gewählte Umsetzung in der Cloud ermöglicht auch die Bewältigung größter Lastspitzen.

Ausblick

Obwohl ein Produktsortiment von 200.000 Artikeln vorhanden ist, wird die Hälfte des Umsatzes von Papier LIEBL aus einem speziellen Sortiment von Verpackungen generiert. Diese sollen bald einen eigenen Shop bekommen, um die Zielgruppe besser adressieren zu können.

Über Papier LIEBL

Papier LIEBL, ein mittelständisches Handelshaus für Büro- und Geschäftsausstattung, EDV-Zubehör, Industrie- und Gastroverpackungen, IT Hard- und Software, sitzt im bayerischen Regensburg. Das Familienunternehmen besteht bereits seit 85 Jahren und beschäftigt derzeit 200 Mitarbeiter. Mit B2B-Handel und Endkundengeschäft erzielt Papier LIEBL aktuell rund 50 Millionen Euro pro Jahr.

www.liebl.de

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®

Intershop Communications AG

Intershop Tower

07740 Jena, Germany

Telefon: +49 3641 50-0

Telefax: +49 3641 50-1111

www.intershop.de

info@intershop.de