



Ein Paradebeispiel für eine **gelungene** Cloud-Migration



1M+

Gabelstapler und Lagertechnikprodukte für Kunden unterschiedlicher Größe und in zahlreichen Branchen auf sechs Kontinenten.

6

Monate bis zum Go-Live einer voll funktionsfähigen Intershop-E-Commerce-Lösung in der Cloud, realisiert durch US-Platinum-Partner DSS Partners.

96 %

Hohe Kundenakzeptanz: 96 % der Bestellungen werden heute online abgewickelt.

15 %

Die Zahl der Online-Bestellungen pro Tag ist um 15 % gestiegen.



HERAUSFORDERUNG

- größte Herausforderung: eingeschränkte Skalierbarkeit und operative Reaktionsfähigkeit aufgrund des schnellen Marktwachstums von KION North America
- Einbußen beim Auftragsvolumen und sinkende Kundenzufriedenheit aufgrund einer unattraktiven Benutzererfahrung der bestehenden Cloud-Lösung
- Aufrechterhaltung des Online-Geschäftsbetriebs und der Kundenzufriedenheit im Zuge der Migration auf die Cloud-Lösung von Intershop

LÖSUNG

- neues Kundenportal für Händler und Unterhändler, das es KION North America ermöglicht, sich auf kundenorientierte Innovationen anstatt auf die Wartung zu konzentrieren
- webbasiertes Verwaltungsportal für die Kundenserviceteams von KION North America zur Verwaltung und Pflege der Kundenbeziehungen
 - Der übliche Kundendienst für Bauteile und Dienstleistungen kann nun von zwei bis drei Kundendienstmitarbeitern statt von 10 bis 12 geleistet werden. Das ermöglicht eine Einsparung von Tausenden von Dollar pro Jahr.
- Vertriebs- und Servicemitarbeiter von KION North America können über die Portallösungen auf wichtige Staplerinstallationen, Rückgaben und Garantieansprüche in Echtzeit zugreifen und diese bearbeiten
- rollenbasierte Funktionen geben Einkäufern, Freigabeberechtigten und Administratoren sofortigen Zugriff auf die wichtigsten Informationen
- 24/7-Self-Service
- signifikante Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Echtzeit-SAP-ERP-Integration durch direkte Aufrufe von SAP-Funktionen

ÜBER KION

Der Gabelstaplerhersteller KION North America mit Sitz in Summerville, S.C. gehört zur KION Group und produziert Flurförderzeuge für die Hauptmarke der KION Group, Linde Material Handling. Mit einem breiten und kompletten Produktportfolio, zu dem Lagertechnikgeräte, Palettenhubwagen, Elektrostapler und eine breite Palette von Dienstleistungen für Flurförderzeuge gehören, bedient Linde Material Handling die spezifischen Anforderungen an Flurförderzeuge des US-amerikanischen, kanadischen und mexikanischen Marktes.

www.kion-na.com

KION North America – Vorreiter im E-Commerce

Vorbei sind die Zeiten, in denen man das Haus verlassen musste, um ein neues Paar Schuhe oder das richtige Ersatzteil für eine defekte Maschine zu kaufen. Heute können B2C- und B2B-Kunden gleichermaßen das Geschäft ihres Lieblingslieferanten online besuchen, 24 Stunden am Tag, das ganze Jahr über. Doch damit aus digitalen Bestellungen tatsächlich gelieferte Waren werden, müssen sich erfolgreiche E-Commerce-Unternehmen auf ein reibungsloses Funktionieren des E-Commerce-Systems verlassen können. Sie nutzen ausgeklügelte Inhouse-Lösungen und vernetzte Gabelstapler, um Waren zu rangieren und Bestellungen in Rekordzeit versandfertig zu machen. Das genau ist das Fachgebiet der KION Group. Getragen vom rasanten Wachstum des Online-Handels bedient die KION Group mit mehr als 1,6 Mio. Gabelstaplern und Lagertechnikprodukten sowie rund 8.000 installierten Systemen in zahlreichen Branchen auf sechs Kontinenten die spezifischen Anforderungen der globalen Märkte mit einem innovativen und breiten Produktportfolio. Hunderttausende Gabelstapler der Marken der KION Group bewegen täglich rund um den Globus Waren vom Wareneingang an ihren Bestimmungsort in Lagern, Lastwagen und Schiffen und helfen Unternehmen, ihr Wachstumspotenzial voll zu erschließen. Aus technologischer Sicht haben die Produkte der KION Group eine Vorreiterrolle, denn sie stehen für nachhaltige Entwicklung und innovative Technologien mit geringem Energieverbrauch.

Wachstum durch Digitalisierung: leistungsstarker B2B-Handel für KION North America

Um auf dem heutigen Markt wettbewerbs- und innovationsfähig zu bleiben, setzt KION North America auf digitale Produktions- und Vertriebsprozesse. Das Unternehmen ist stolz darauf, Innovationen zu fördern und dabei sicherzustellen, dass diese sich stets eng an den Bedürfnissen seiner Kunden und den neuesten technologischen Entwicklungen orientieren. Mit der Zeit zeigte sich, dass die bestehende E-Commerce-Plattform von KION North America, die jahrelang eine solide Lösung war, die heutigen Kundenerwartungen nicht mehr erfüllen konnte. KION North America konnte damit etwa 80 % der eingehenden Ersatzteilbestellungen online abwickeln, das Auftragsvolumen stieg jedoch nicht wesentlich an.

Um diesen Herausforderungen zu begegnen und die Erwartungen der Kunden an die Marke des Unternehmens auch in Zukunft zu erfüllen, begann KION North America mit der Umstellung auf eine zukunftssichere E-Commerce-Lösung für Kunden und Vertriebspartner.

**Machen Sie Ihre Händler
und Vertriebsunternehm-
en zu Ihren Partnern.**

Für KION North America ist ein Händlernetz viel mehr als nur ein Vertriebskanal für Kunden. Die Händler spielen eine zentrale Rolle, wenn es darum geht, enge Kundenbeziehungen aufzubauen und zu pflegen und Rückschlüsse darauf zu ziehen, wie Produkte und Dienstleistungen verbessert werden können. Aus diesem Grund sind viele Funktionen der E-Commerce-Website von KION North America auf die besonderen Bedürfnisse der Händler zugeschnitten und ermöglichen eine verbesserte Auftragsabwicklung und Kommunikation zwischen Originalhersteller und Händler. Die Einrichtung dieses neuen Portals war ein wichtiger Schritt, um die Vertriebs- und Servicepräsenz auf dem nordamerikanischen Markt aufrechtzuerhalten und auszubauen und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.

Intershop statt Salesforce B2B Commerce

Aufgrund der geringen Benutzerakzeptanz von Salesforce B2B Commerce entschloss sich das Führungsteam von KION North America, die begonnene Implementierung abubrechen und auf die cloudbasierte Commerce-Management-Lösung von Intershop umzusteigen.

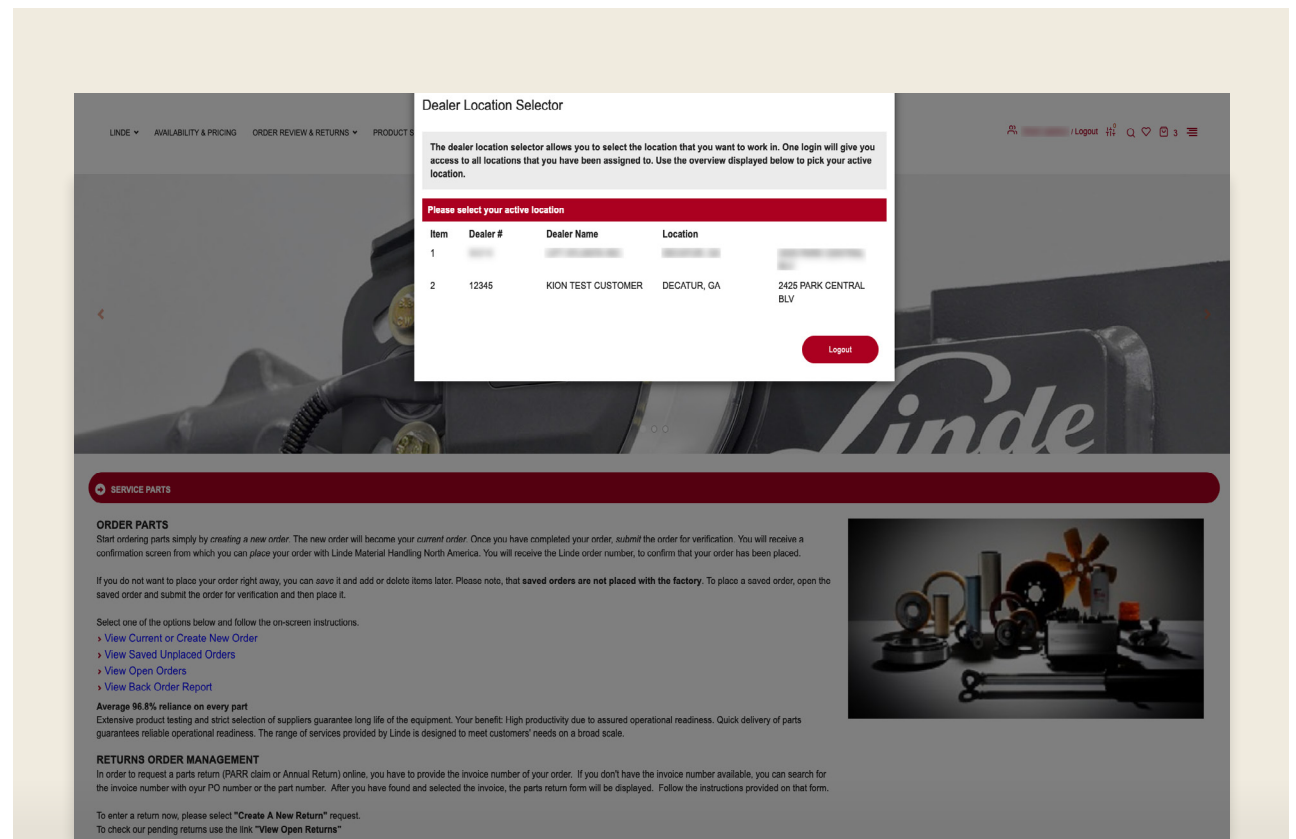
Das neue Portal für Distributoren und Händler

In weniger als sechs Monaten gelang DSS die komplette Umstellung des Systems und die Migration auf die neue cloudbasierte Intershop-Lösung. Gleichzeitig wurden völlig neue Intershop-basierte

„Unser neues Lindelink-Portal verbessert die Qualität der Beziehungen zwischen KION North America und unserem Händlernetz und fördert eine engere Kundenbindung.“

Chris Thomas, Aftermarket Development Manager, KION North America

Händler- und Verwaltungsportale eingerichtet. Mit dem DSS Intershop Accelerator Store (DIAS) konnte das Team in kurzer Zeit zwei anspruchsvolle Portale aufbauen. „Die Entscheidung, die bisherige Implementierung abubrechen und auf Intershop zu setzen, erwies sich als richtig. Unser neues Lindelink-Portal verbessert die Qualität der Beziehungen zwischen KION North America und unserem Händlernetz und fördert eine engere Kundenbindung“, sagt Chris Thomas, Aftermarket Development Manager bei KION North America. „Von den Scoping



Sessions bis hin zur Umsetzung haben Intershop und DSS ein E-Commerce-Erlebnis geschaffen, das auf unser Geschäft und die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt ist.“ Jetzt können Händler und Zwischenhändler Bestellungen aufgeben und entsprechend ihrer Befugnisse und Verträge anpassen, die aktuelle Lagerverfügbarkeit prüfen, den Lieferstatus verfolgen und vieles mehr. Die ausgefeilte Bestellfunktionalität ermöglicht auch eine schnelle Nachbestellung, und Bestellformulare können einfach hochgeladen werden. Nutzer können gemeinsam an Bestellvorlagen arbeiten und die Informationen vervollständigen oder Produkte hinzufügen. Das System bietet Nutzern auch die Möglichkeit, während des Bestellvorgangs zwischen „Lagerbestellungen“ und „Eilbestellungen“ zu unterscheiden. Eilbestellungen werden vorrangig versandt. Darüber hinaus können die Nutzer auf Berichte über die Staplerinstallation und eine Stücklistenübersicht zugreifen, um die Kosten besser abschätzen zu können, den Bestand zu planen und zu kontrollieren und die Ausfallzeiten der Stapler zu minimieren.

Ein Garantieportal auf Basis der Intershop-Technologie

Mit Single Sign-On (SSO) für mehr Sicherheit und Komfort bietet das neue nutzerfreundliche Portal von KION North America auch einen bequemen 24/7-Zugang zu aktuellen Garantieinformationen. Es gibt den Händlern von KION North America die volle Kontrolle über die Abwicklung von Garantiefällen, indem sie Anträge (und alle dazugehörigen

„Aufgrund unserer Erfahrungen wussten wir von Anfang an, dass Intershop die richtige Lösung für KION North America ist. Gemeinsam mit KION North America und dem Intershop-Team haben wir eine Reihe wichtiger B2B-Anwendungsszenarien erarbeitet und konnten genau das umsetzen, was der Kunde brauchte, um sich von anderen Wettbewerbern abzuheben und letztlich eine erfolgreiche kundenzentrierte Transformation zu erreichen.“

Brandon Garcia, Gründer und Partner, DSS Partners

Unterlagen) online einreichen und die Historie der Reklamationen durchsuchen/einsehen können. Die eingereichten Garantieanträge werden in Echtzeit an das Verwaltungsportal von KION North America übermittelt, wo Kundendienstmitarbeiter einzelne Positionen oder den Antrag insgesamt genehmigen, ändern und ablehnen können. Sobald der Garantieantrag oder bestimmte Positionen des Antrags

von KION North America bearbeitet wurden, erhält der Händlerstandort eine Benachrichtigung über den geänderten Status des Garantieantrags. Durch dieses System wird eine nahtlose, transparente und vereinfachte Bearbeitung von Garantieanträgen ermöglicht, was sowohl für die Kunden als auch für die Produkt-Support-Teams von KION North America eine Erleichterung darstellt.

Verbesserte Bestands-, Rückgabe- und Garantieinformationen durch Echtzeit-SAP-Integration

Ein ERP-System wird oft als das „Gehirn des Unternehmens“ bezeichnet. Selbstverständlich weiß ein solches System genau, welcher Artikel auf Lager ist, wo er sich befindet, wann er ausgeliefert wird und wann der Bestand wieder aufgefüllt wird. KION North America hat über 30.000 Stock Keeping Units (SKU), es muss also ein großes Gehirn sein! Um ein stimmiges E-Commerce-Erlebnis bieten zu können, war es für KION North America von entscheidender Bedeutung, dass das neue Kundenportal genaue Echtzeit-Informationen zu Bestand, Rückgaben und Garantien direkt aus dem SAP-ERP von KION North America enthält und anzeigt. Da Intershop direkt mit SAP integriert ist, können Kunden rund um die Uhr Online-Bestellungen aufgeben und sicher sein, dass der Bestand auf dem neuesten Stand ist. Ebenso erhalten sie aktuelle Informationen zu Rückgaben und Garantiefällen. Wenn ein Kunde beispielsweise eine Bestellung im neuen Intershop-basierten Portal von KION North America aufgibt, wird das ERP-System automatisch benach-

Echtzeit-SAP-Integration

- Garantie
- Installationsberichte
- Rücksendungen (Teile und Stapler)
- jährliche Rückgabeanfragen
- Stapler-Suchen
- Verfügbarkeit und Preisgestaltung

richtigt und überträgt die Transaktionsdaten vom Frontend in das Backend. Ein Auftrag wird angelegt, und die SAP-Funktionen übernehmen im Backend die Bestandszuweisung, bevor die aktualisierten Bestandsinformationen an das E-Commerce-Frontend zurückgegeben werden.

Kurz gesagt: Die Kunden von KION North America sehen immer die aktuellen Produkt- und Preisinformationen, die direkt aus dem ERP-System stammen

– alles in Echtzeit und ohne menschliches Zutun. Das sorgt von der Suche bis zum Kauf für eine hohe Kundenzufriedenheit und erhöht die Wahrscheinlichkeit von Folgekäufen.

KION North America übertrifft die Standards des B2C-Commerce

Während die meisten B2B-Unternehmen noch weit hinter den digitalen Standards im B2C-Bereich zurückbleiben, hat KION North America erkannt, dass

die Einführung etablierter B2C-Praktiken notwendig ist, um die Erwartungen moderner B2B-Käufer zu erfüllen, die von ihren Online-Konsumerfahrungen beeinflusst sind. Allerdings geht die Komplexität im B2B-Bereich oft weit über die typischen B2C-Einkaufsprozesse hinaus. Für KION North America hat sich der Einsatz der B2B-Commerce-Lösung von Intershop in Verbindung mit einem Ansatz, der die B2C-Kundenanforderungen erfüllt oder übertrifft, als äußerst vorteilhaft erwiesen. Gemeinsam

Linde

Linde Material Handling

Home

My Account

Warranty Management

Linde Lift Charleston

Buyer, Account Admin

Logout

Purchases

Saved Unplaced Orders

Pending Purchases

Rejected Purchases

Order Templates

Subscriptions

Placed Orders

Back Order

Truck Sales

Returns

Product Support

Warranty Management

Truck Installations

Truck Search

My Approvals

Notifications

My Profile

Warranty Management

[Click here to create a new claim](#)

Claim #

Part #

Claim Status

Work Order #

Serial #

Claim Type

Claim Submitted Date Range

Approval Date Range

Dealer Action Required

New Messages

Search Claims

Clear Search

Item	Claim #	Submit Date	Work Order #	Serial #	Claim Type	Due Date	Customer	Status	Claim Amount	Approved Amount	Approval Date
1					Truck			Processed			
2								Processed			
3					Truck			Processed			
4								Processed			
5								Processed			
6								Processed			

„Intershop und DSS Partners haben sich als die richtigen Partner erwiesen, um unsere Marke online zu etablieren. Unser umfassendes Online-Portal spielt bei der Umsetzung unserer langfristigen Wachstumsstrategie und der Erfüllung unserer Erwartungen an einen hervorragenden Kundenservice eine entscheidende Rolle.“

**Chris Thomas, Aftermarket Development Manager,
KION North America**

mit Intershop und DSS Partners wird das Unternehmen auch weiterhin Neuerungen einführen:

- Online-Teilehandbücher für höchste Genauigkeit bei der Teileidentifikation und beim Einbau
- Online-Verwaltung von PDF-Rechnungen
- Kreditkarten als Zahlungsmöglichkeit
- und vieles mehr

ÜBER DSS PARTNERS

DSS Partners ist ein Intershop Platinum Partner und Anbieter von erstklassigen Enterprise-E-Commerce-Lösungen und maßgeschneiderten Web- und Mobile-Lösungen für führende Unternehmen der Fertigungs- und Vertriebsbranche. DSS Partners verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Implementierung von E-Commerce-Plattformen und kann bei zahlreichen Intershop-Projekten auf eine Erfolgsquote von 100 % zurückblicken. Kunden entscheiden sich für DSS Partners, weil DSS Partners in der Lage ist, geschäftsorientierte Lösungen zu konzipieren, zu entwickeln, zu verwalten und zu integrieren, die einen erheblichen Wettbewerbsvorteil für die jeweiligen Unternehmen bedeuten. Mit dem neuesten Serviceangebot – dem DSS Intershop Accelerator Store (DIAS) – können Kunden in nur acht Wochen mit dem Online-Verkauf beginnen und dabei gleichzeitig alle wichtigen Self-Service-Funktionen und eine hohe Skalierbarkeit nutzen.

www.dss-partners.com



ÜBER INTERSHOP

Immer in Ihrer Nähe



Die Intershop Communications AG (gegründet 1992, Prime Standard: ISHA) unterstützt weltweit führende Hersteller und Großhändler dabei, ihren Vertrieb innovativ zu digitalisieren.

Auf Intershops Cloud-basierter E-Commerce-Plattform können B2B-Unternehmen ihre digitale Präsenz auf- und ausbauen, ein konsistent positives Kundenerlebnis schaffen und so na-

chhaltig den Online-Umsatz steigern. Mit der Erfahrung aus über 30 Jahren digitalem Handel und einer weltweiten Präsenz helfen wir über 300 Kunden, Produkte in Umsätze zu verwandeln und die Beziehungen zu ihren Kunden dauerhaft zu verbessern.

Intershop is built to boost your business. Erfahren Sie mehr unter www.intershop.de.

**SPRECHEN SIE MIT UNSEREN EXPERTEN**

www.intershop.com/de/standorte
info@intershop.de