

RÖHM

TRADITIONALLY
INNOVATIVE

Verbessertes Kundenerlebnis durch digitale Innovation

24/7

Zugriff auf Auftragsdaten, Dokumente und Sendungsverfolgung

2.900

Mitarbeitende in Europa, Nordamerika und Asien

1.000.000+

Tonnen Methacrylate werden jährlich für die wichtigsten Industrien produziert



HERAUSFORDERUNG

- steigende Anforderungen an Geschwindigkeit, Transparenz und Self-Service im B2B-Beschaffungsprozess
- fehlende digitale Schnittstellen erschwerten den orts- und zeitunabhängigen Zugriff auf wichtige Informationen
- zunehmende Komplexität in der Lieferkette erforderte schnellen Zugriff auf Sendungsstatus und Dokumente
- Bearbeitung wiederkehrender Aufgaben sollte effizienter gestaltet und das Erlebnis für Kunden und interne Teams verbessert werden

LÖSUNG

- Einführung von **RöhmConnect**: ein digitales Self-Service-Portal für die Beschaffung von Bulk Monomers
- Entwicklung in enger Zusammenarbeit mit Intershop, basierend auf der Intershop Commerce Plattform und nahtlos integriert mit SAP S/4HANA
- Umsetzung nach Design-Thinking-Prinzipien und basierend auf strukturiertem Kundenfeedback und realen Nutzerbedürfnissen
- Funktionen wie Sendungsverfolgung in Echtzeit, zentraler Dokumentenzugriff, Wiederbestellung und Anfrage von Mustern

ÜBER RÖHM

Röhm zählt zu den weltweit führenden Herstellern in der Methacrylat-Chemie und beliefert Kunden in wachstumsstarken Märkten wie der Automobilindustrie, der Baubranche oder der Medizintechnik. Mit unseren MERACRYL® Methacrylaten und PMMA-Formmassen der Marke PLEXIGLAS®, die wir in unserem weltweiten Produktionsverbund herstellen, bedienen wir einen globalen Markt. Unsere hochwertigen Produkte ermöglichen eine Vielzahl von Anwendungen – von Farben, Lacken, Autorückleuchten, Medizinprodukten, Flugzeugscheiben und Displays in Haushaltsgeräten bis hin zu Straßenmarkierungen.

Rund 2.900 Mitarbeitende tragen weltweit zu unserem Erfolg bei. Mit Produktions- und Forschungsstandorten in Europa, Nordamerika und China verbinden wir regionale Präsenz mit globalem Know-how und schaffen Mehrwert für unsere Kunden.

www.roehm.com/de

Kundenorientierte Digitalisierung mit RöhmConnect

Im Rahmen seines kontinuierlichen Engagements für kundenorientierte Innovation hat Röhm's Geschäftsbereich Bulk Monomers das digitale Kundenportal RöhmConnect eingeführt. Ziel war es, den Beschaffungsprozess zu vereinfachen und die Servicetransparenz zu verbessern. Die Plattform wurde in enger Zusammenarbeit mit Intershop entwickelt und steht beispielhaft für Röhm's proaktive Haltung zur digitalen Transformation – mit dem Anspruch, über Technologie und persönliche Betreuung gleichermaßen echten Mehrwert zu schaffen.

RöhmConnect entstand als direkte Antwort auf strukturiertes Kundenfeedback aus Umfragen und Interviews. Die Kunden äußerten den klaren Wunsch nach schnellerem Zugriff auf Dokumente, einer transparenten Sendungsverfolgung in Echtzeit und mehr Autonomie bei Routineaufgaben. Röhm erkannte hierin die Chance, die tägliche Arbeit seiner Kunden einfach und effizienter zu gestalten – vor allem dort, wo digitale Lösungen ein besseres Erlebnis bieten können, ohne den persönliche Service zu vernachlässigen, für den Röhm bekannt ist.



„Mit RöhmConnect haben wir komplexe Beschaffungsprozesse in ein nahtloses digitales Erlebnis verwandelt. Dank der Zusammenarbeit mit Intershop und einem Design-Thinking-Ansatz entstand eine Plattform, die genau das bietet, was unsere Kunden und Teams brauchen: Transparenz, Geschwindigkeit und Einfachheit.“

**Tanja Tschech, Head of Digital Strategy,
RÖHM GmbH**

Digitalisierung als Chance zur Effizienzsteigerung

Auch wenn Röhm seit Langem als verlässlicher Partner in der chemischen Industrie gilt, führten die zunehmende Komplexität der Lieferkette und steigende Anforderungen im Kundenservice zu einem klaren Handlungsbedarf. Kunden, die unter Zeitdruck agieren und logistische Herausforderungen bewältigen müssen, benötigten benutzerfreundliche Self-Service-Tools, um Dokumente abzurufen, Sendungen zu verfolgen und Bestellungen effizient zu verwalten.

Röhm verstand dies nicht als Defizit, sondern als Chance, das eigene Service-Modell weiterzuentwickeln – die Stärken des persönlichen Kontakts zu erhalten und gleichzeitig digitale Tools einzuführen, die Kunden unterstützen und Reibungsverluste in alltäglichen Prozessen verringern.

Ein kollaborativer, kundenorientierter Ansatz

Die Entwicklung von RöhmConnect wurde durch einen Design-Thinking-Ansatz geleitet und basierte auf direktem Kundenfeedback. Interdisziplinäre Teams aus Vertrieb, Kundenservice, IT und Digitalstrategie arbeiteten gemeinsam an User Journeys und der Identifikation zentraler Pain Points. Onboarding-Prozesse, Interviews und Umfragen zeigten deutlich: Kunden waren bereit für digitale Services, die ihnen Schnelligkeit, Übersicht und Komfort bieten.

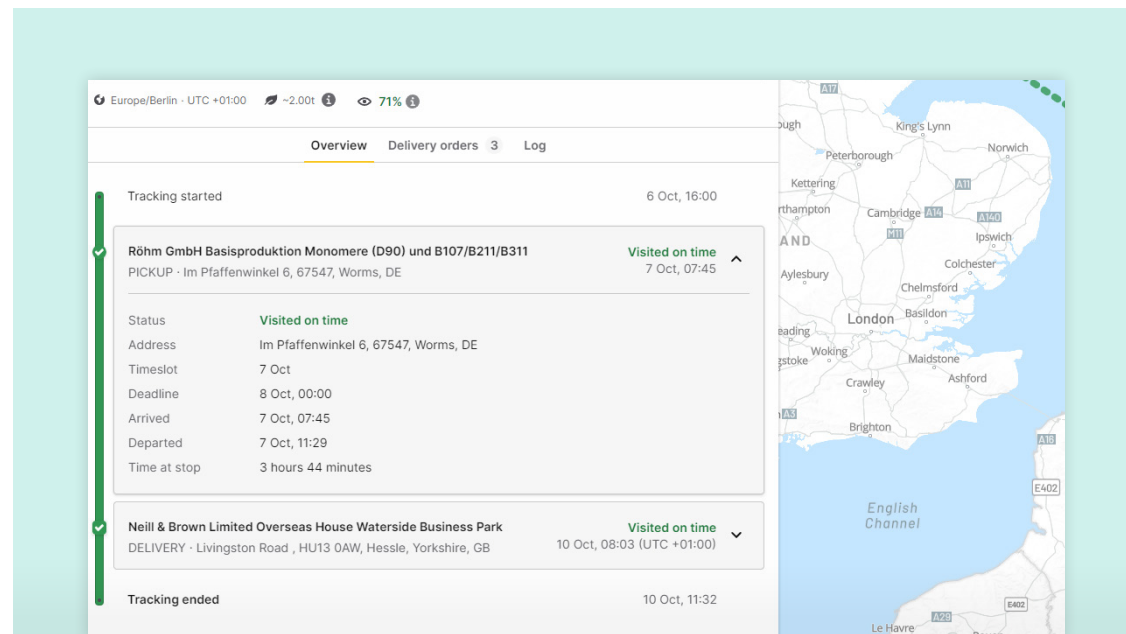
Um technische Robustheit und Anpassungsfähigkeit zu gewährleisten, entschied sich Röhm für eine Cloud-Lösung mit einer Schnittstelle zu SAP S/4 HANA. Die Wahl fiel auf die Intershop Commerce Plattform, mit Intershop als Implementierungspartner. Diese enge Zusammenarbeit ermöglichte eine agile Entwicklung und stellte sicher, dass sowohl Kundenanforderungen als auch interne Datenflüsse optimal berücksichtigt wurden.

RöhmConnect im Einsatz

RöhmConnect ist heute europaweit für Bulk-Monomer-Kunden im Einsatz und bietet:

- **Sendungsverfolgung in Echtzeit** inkl. automatischer Lieferhinweise
- **zentralen Zugriff auf Dokumente** wie SDS, TDS, Rechnungen und Auftragsbestätigungen
- **einfaches Wiederbestellen** und Anfragen von Mustern
- **aktuelle Informationen** zu relevanten Entwicklungen in der Lieferkette

RöhmConnect ergänzt den Multi-Channel-Ansatz des Unternehmens. Die Vertriebs- und Kundendienstteams bleiben aktiv eingebunden, wobei die Plattform eine effizientere Zusammenarbeit ermöglicht und Raum für strategische Gespräche schafft.



Die Sendungsverfolgung in Echtzeit bietet Kunden volle Transparenz über den Lieferstatus und ermöglicht proaktive Planung.

Erste Ergebnisse und Kundenstimmen

Das bisherige Feedback ist durchweg positiv. Kunden schätzen insbesondere das intuitive Design und den komfortablen 24/7-Zugriff. Intern berichten die Röhm-Teams von verbesserter Effizienz und besserer Abstimmung zwischen den Abteilungen.

„RöhmConnect ist ein sehr benutzerfreundliches, funktionales und gut aufgebautes Portal. Alle wichtigen Informationen sind leicht zu finden.“

Duygu Arslanog, Sales Director Europe, Nordmann

„Die hilfreichen Online-Funktionen verbessern unseren Beschaffungsprozess, da die Services rund um die Uhr verfügbar sind. Ich finde es effizienter als andere Portale auf dem Markt.“

Jan Hirsch, Senior Strategic Sourcing Manager, Blanco

Der Blick nach vorn

Röhm entwickelt RöhmConnect auf Basis von Kundenfeedback kontinuierlich weiter. Geplante Erweiterungen umfassen beispielsweise automatisierte Order-to-Cash-Prozesse und mehr Transparenz in der Rechnungsabwicklung. Ziel bleibt, den Arbeitsalltag der Kunden einfacher und effektiver zu gestalten – ohne Kompromisse in puncto Service und Zuverlässigkeit.

The screenshot displays the RöhmConnect portal interface for a user named Max Mustermann (Muster GmbH). The dashboard includes a sidebar with navigation links such as 'Purchases', 'Order History', 'Order Templates', 'Price List Approvals', 'Sample Request', 'My Organization', 'My Profile', and 'Logout'. The main content area shows a 'Welcome Back!' message and a summary of order status: 12 Created, 1 Confirmed, and 1 Goods Issued. Below this is a table of 'RECENT ORDERS OF CURRENT MONTH' with columns for DATE, YOUR ORDER, ORDER QTY, CUSTOMER PO-NUMBER, MATERIAL, and DESIRED DELIVER DATE. The table lists several orders from February 2024, including details like order numbers (e.g., 2000002961), quantities (e.g., 1 pcs, 5 kg), customer PO numbers (e.g., 8345042963), materials (e.g., HEMA 18, 200gsm, MEHQ, SC06 8kg), and delivery dates (e.g., Feb 20, 2024). To the right, there is a section for 'ORDER DETAILS' for order number EB000000031, showing the order date (Feb 7, 2024) and status (SAP order status exists at line item level only). Below this is a list of 'ORDER DOCUMENTS' including Order Confirmations, Certificates, and Invoices. At the bottom, there are sections for 'INVOICE ADDRESS' and 'SHIPPING ADDRESS' for Muster GmbH.

Auftragsverlauf und -details ermöglichen einen schnellen Zugriff auf frühere Bestellungen, wichtige Informationen und Dokumente.

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 nach-

haltig 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