



# Kundenservice deluxe

> 35

Jahre Branchenführer  
im Bereich Quick Lube

20.000

Quadratmeter Lagerfläche in  
vier Distributionszentren in  
den USA

5

Millionen versendete  
Artikel pro Monat



## DIE HERAUSFORDERUNG

- Replatforming: Unternehmen aus alter Lösung herausgewachsen
- Realisierung einer leistungsstarken E-Commerce-Website mit umfangreichen Self-Service-Optionen, die die steigenden Erwartungen von B2B-Kunden erfüllt
- mehr Flexibilität und bessere Produktsichtbarkeit
- organischer Ausbau des Marktanteils

## DIE LÖSUNG

- „Amazon-ähnliches“ Einkaufserlebnis und Zugang zum branchenweit größten Sortiment mit über 4.500 Artikeln
- individuelle Teilesuche, damit nur die richtigen Produkte im Warenkorb landen
- reibungsloser Projektablauf: Einbindung verschiedener Abteilungen zur Ermittlung der Kundenbedürfnisse und Geschäftsanforderungen
- kundenzentrierte und intuitive Plattform, die das Geschäftswachstum unterstützt

## ÜBER HIGHLINE WARREN

Highline Warren (kurz: Highline) mit Hauptsitz in Memphis, US-Bundesstaat Tennessee, ist ein führender Händler für Verbrauchsmaterialien im automobilen Aftermarket-Segment. Highline beschäftigt über 600 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 21 Standorten und verfügt über ein robustes Portfolio mit nationalen und Private-Label-Marken sowie über eigene Misch- und Abfüllanlagen für Chemikalien. Zu den Kunden des Unternehmens gehören Kfz-Werkstätten, Einzelhändler und Ölwechsel-Schnelldienste („Quick Lube“-Anbieter).

[www.highlinewarren.com](http://www.highlinewarren.com)

## ÜBER DIE MARKE

Zum Highline-Konzern gehören sieben Unternehmen, die im automobilen Aftermarket-Segment tätig sind. Service Champ ist der größte Spezialdistributor für Verbrauchsmaterialien und Zubehör für Ölwechsel-Schnelldienste, Reparaturwerkstätten und Waschanlagen. Das Unternehmen führt alle namhaften Marken der Branche im Sortiment, generiert aber mehr als die Hälfte seines Umsatzes mit Eigenmarkenprodukten.

[www.servicechamp.com](http://www.servicechamp.com)



## Die Idee: eine Plattform für mehr Reichweite und steigende Umsätze

Als Service Champ im Jahr 1984 gegründet wurde, vertrieb das Unternehmen vornehmlich Kfz-Wartungsprodukte an Werkstätten und Tankstellen im Nordosten der USA. Auf der Suche nach Wachstumsmöglichkeiten entschied sich das Unternehmen dann für ein Geschäftsmodell, das auf den Bereich Ölwechsel-Schnelldienste ausgerichtet ist. Schnell avancierte Service Champ zu einem der ersten auf den automobilen Aftermarket spezialisierten Unternehmen. Im Jahr 2019 erreichte der E-Commerce in diesem Segment ein Volumen von 8,7 Milliarden US-Dollar, wobei zwischen 2020 und 2026 eine jährliche Wachstumsrate von durchschnittlich 18,5 % erwartet wird. Da B2B-Kunden Kfz-Teile und -Services zunehmend online bestellen, sind die E-Commerce-Umsätze Jahr für Jahr stetig gestiegen. Um die hohe Nachfrage bei Online-Bestellungen bewältigen zu können, benötigte Highline einen skalierbaren, 24/7 verfügbaren Online-Kanal. Die vorhandene Lösung bremste das Wachstum des Online-Geschäfts und ließ in puncto Nutzerfreundlichkeit und Flexibilität zu wünschen übrig. Außerdem bot sie nicht die von den Kunden gewünschten Self-Service- und Einkaufsfunktionen, was zu einer geringen Kundenzufriedenheit führte. Somit lag der Schwerpunkt bei der neuen Lösung auf einer höheren Produktsichtbarkeit und umfangreichen Self-Service-Funktionalitäten zur Steigerung der Kundenakzeptanz und zum organischen Ausbau des Marktanteils.

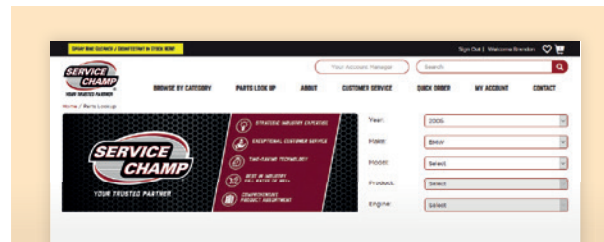
## Der Service Champ Online-Shop

Viele B2B-Unternehmen im Kfz-Sektor verlangen immer noch, dass die Kunden Bestellungen per Fax aufgeben oder zum Telefon greifen. Seit 2019 verfügt Service Champ über eine branchenführende E-Commerce-Plattform auf Basis der Intershop-Technologie. Die Intershop Commerce Plattform bietet B2B-Kunden von Highline eine einfachere und kostengünstigere Online-Bestellmöglichkeit. Dazu gehören ein umfangreicher Katalog und hochwertige Produktbilder, Produktspezifikationen und -details, Versand- und Bestelllisten sowie Garantie- und Retoureninformationen.



Die Website überzeugt durch attraktive, großformatige Marketing-Banner und personalisierte Produktempfehlungen, die auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sind. Zur Optimierung des Kundenerlebnisses erscheint sofort ein Bild des zuständigen Kundenbetreuers, der bei Fragen direkt kontaktiert werden kann.

Funktionalitäten wie etwa Bestellvorlagen und Schnellbestellformulare ermöglichen Kunden mit häufig wiederkehrenden oder ähnlichen Bestellungen ein effizientes Online-Management ihrer Bestellungen. Neue Benutzer mit unterschiedlichen Rollen und Berechtigungen können bequem hinzugefügt werden. Dabei liefert das leistungsstarke „Mein Konto“-Dashboard Informationen über Bestellungen, Zahlungen und Budgets.



Die Teilesuche ermöglicht ein schnelles Auffinden der benötigten Teile, wobei ausgewählte Filter die Suche erleichtern. So landen nur die richtigen Produkte im Warenkorb, teure Retouren werden vermieden.

## Highlights

mobil- und tabletfreundlich

schneller Seitenaufbau

schneller Zugriff auf führende nationale Marken

Übersicht über neue und saisonale Produkte

einfaches Aufsetzen von Werbeaktionen

verschiedene Möglichkeiten zur Produktsuche

Navigation nach Kategorien

Suche nach Service Champ-Teilenummer

Querverweise oder Verwendung von Mitbewerber-Teilenummern

integrierte Teilesuche

Express-Checkout

## DSS Partners: startklar innerhalb von vier Monaten!

DSS Partners verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung im Bereich Multiplattform-E-Commerce und ist der einzige Intershop Platinum Partner in Nordamerika. Angesichts einer Erfolgsquote von 100 % bei der Realisierung verschiedener Intershop-Projekte war DSS der perfekte Partner für Highline Warren.

Das Projekt zur Konzeption, Entwicklung und Implementierung eines neuen Online-Kanals für den B2B-E-Commerce startete im Jahr 2019. Direkt zu Beginn sorgte DSS für die Einbindung aller Akteure, um abteilungsübergreifende Einblicke und Rück-

meldungen zu erhalten. Die Zusammenarbeit mit Vertretern der einzelnen Abteilungen wie z. B. Operations, Lagerhaltung, IT, Vertrieb und Marketing ermöglichte die gezielte Identifizierung der jeweiligen Geschäftsanforderungen und Kundenbedürfnisse, die dann in vollem Umfang berücksichtigt wurden.

Dank der zahlreichen B2B-Funktionen konnte die Intershop Commerce Plattform sofort und ohne große Anpassungen eingesetzt werden. Keine vier Monate nach dem Projektstart war Service Champ in der Lage, seine Kunden 24/7 zu bedienen und ihnen gleichzeitig ein verbessertes Einkaufserlebnis zu bieten.

Dank der professionellen Arbeit von DSS Partners brauchte sich Highline nicht um die Implementierung zu kümmern, sondern konnte sich ganz auf den Ausbau der Organisation konzentrieren, um der steigenden Online-Nachfrage gerecht zu werden. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.dss-partners.com](http://www.dss-partners.com).



„DSS war unglaublich akribisch und befasste sich mit jedem einzelnen Aspekt unseres Online-Kundenerlebnisses, um sicherzustellen, dass wir eine erstklassige kundenorientierte und intuitive E-Commerce-Lösung bekommen. Die Partnerschaft mit DSS, deren Beratung und strategischer Input haben es uns ermöglicht, in weniger als vier Monaten eine branchenführende Plattform für den Quick-Lube-Sektor bereitzustellen.“

Mike Quinlan, Leiter Marketing bei Highline Warren

LINE #	PART #	QUANTITY	INFO	DESCRIPTION
1	CAST520	6	+	Castrol Castrol GTX 5W20.4/10t
2	CAS16	6	+	Castrol SFX Oil Filter
3	CAS2675	12	+	Castrol SFX Oil Filter
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Brand: Castrol  
 Part Number: CAS16  
 Packaging Type: 6 CASE  
 2019 Catalog Page#: 17  
 Warranty Code: T  
 Product Warranty: [Click Here](#) to view warranty information

- \*Advanced filter media provides superior efficiency which removes 99% of dirt particles found in oil
- \*\*Higher dirt holding capacity than conventional filters
- Withstands almost 10X the normal vehicle oil system operating pressure.

99.9% at 25 microns using Castrol's CASBA filter and ISO 4548-12 multi-pass test procedure  
 \*\*than selected standard performance filters (compared using Castrol's CASBA filter and ISO 4548-12 multi-pass test procedure)

Chrysler, Dodge, Plymouth (1991-09),  
 Jeep/Eagle (1991-08)  
 Service Champ# OF4670  
 Warner# WPH253  
 Mobil# M1-204

Mithilfe des Schnellbestellformulars können Bestellungen in kürzester Zeit generiert werden. Käufer können eine Produkt-ID und Stückzahl eingeben oder aber eine CSV-Datei mit Produkt-IDs und den gewünschten Stückzahlen hochladen. Über den Info-Button lassen sich weitere Informationen wie etwa Garantie- und Modellangaben aufrufen, ohne das Formular zu verlassen.

## Für die Zukunft gewappnet – mit der richtigen Strategie und E-Commerce-Plattform für mehr Kundenakzeptanz und Wachstum

**Wissen Sie, was Ihren Online-Shop erfolgreich macht? Highline Warren konzentriert sich auf ausgewählte Kennzahlen, um den Erfolg seiner Online-Strategien sicherzustellen. Dazu gehören:**

- aktive Nutzer im Monat
- Anteil des Online-Umsatzes am Gesamtumsatz
- Anzahl der Online-Bestellungen
- durchschnittlicher Warenkorbwert
- neue Online-Registrierungen

Nach Aktivierung der neuen Website verzeichnete Service Champ sofort erste Erfolge bezüglich ROI, der Gewinnung von Neukunden sowie der Migration von Bestandskunden auf den Online-Kanal. Außerdem wächst der Anteil des Online-Umsatzes am Gesamtumsatz des Unternehmens. Und auch die Anzahl der monatlichen Registrierungen ist gegenüber dem Vorjahr enorm gestiegen (um mehr als 30 %).

Laut Highline ist dies vor allem auf die neuen B2B- und Self-Service-Funktionen auf Servicechamp.com zurückzuführen. Gleichzeitig verzeichnete das Unternehmen einen starken Zuwachs an Website-Zugriffen von mobilen Geräten. Hier ermöglichte das native, responsive Webdesign und mobile Framework von Intershop eine Optimierung des Nutzererlebnisses durch Bereitstellung einer mobilen Version des gesamten Online-Shops. Mit entscheidend für den Erfolg sind hierbei Funktionen wie Endless Scroll sowie ein Mobile-freundlicher Warenkorb/Checkout. Das Feedback der Kunden zur neuen Website ist durchweg positiv. Anregungen zu möglichen neuen Features fließen in die Planung neuer Releases ein.

Aufgrund der umfangreichen Funktionalität und der Tatsache, dass immer mehr Kunden ihre Bestellungen über die Website tätigen, hat der Vertrieb jetzt mehr Zeit für die intensive Kundenbetreuung bzw. für die Akquisition (anstatt passiv telefonische Bestellungen entgegenzunehmen).

## Ausblick

Service Champ beliefert eine Vielzahl von kleinen Geschäftskunden, die Fahrzeuge reparieren und Automobilprodukte verkaufen. Strategisch gesehen war dieser Geschäftsbereich für Highline bei der Priorisierung der diversen E-Commerce-Initiativen der ideale Ausgangspunkt, da klar war, dass der neue Online-Shop bei diesen Kunden die größte Wirkung erzielen würde.

Auf der Basis einer stabilen, skalierbaren B2B-Plattform setzen Highline Warren, Intershop und DSS Partners ihre erfolgreiche Arbeit weiter fort. Geplant sind die Implementierung eines Abonnement-basierten Business-Intelligence-Systems sowie der Launch der kanadischen Website von Service Champ. Ein weiteres Projekt zur Implementierung der Aftermarket-Website für Großkunden im Bereich B2B Retail läuft bereits.

„Unser Wachstumsziel für das erste Jahr war eine Steigerung der Online-Neukundenregistrierungen um 10 %. Nach den ersten sechs Monaten lagen wir bereits bei über 22 %!“

Mike Quinlan, Leiter Marketing bei Highline Warren

## 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](http://www.intershop.de).



## SPRECHEN SIE MIT UNSEREN EXPERTEN

[www.intershop.com/de/standorte](http://www.intershop.com/de/standorte)  
[info@intershop.de](mailto:info@intershop.de)