



Händlerportal für multiple Marken

2.500

Händler

95

Millionen Euro Umsatz
im Jahr 2018

90 %

aller Bestellungen via
Online-Portal



DIE HERAUSFORDERUNG

- Ablösung des bisherigen Bestellsystems durch ein Online-Portal für eine bessere Zusammenarbeit mit dem Händlernetzwerk
- skalierbare und überschaubare Lösung für Kruitboschs verschiedene Marken und Portale
- Realisierung einer exzellenten User Experience für mehr Kundenzufriedenheit sowie steigende Umsätze und Margen

DIE LÖSUNG

- hoch skalierbare Intershop Commerce Plattform mit umfangreichen B2B- und B2C-Funktionalitäten
- nahtlose Integration in Kruitboschs ERP-System
- Abbildung der gesamten Customer Journey mit individuellen Produktempfehlungen für jeden Anbieter

ÜBER KRUITBOSCH

Kruitbosch hat sich von einem Großhändler für Fahrräder und Zubehör zu einem Handelspartner für den Fahrradfachhandel entwickelt. Das Unternehmen führt die Fahrradmarken Cortina, die City-Bikes und E-Bikes verkauft, und Alpina, eine Marke für Kinderfahrräder. Bei jeder Aktivität stellt Kruitbosch den Kunden in den Mittelpunkt. Die Leidenschaft für Fahrräder ist es, die alle im Unternehmen verbindet.

www.kruitbosch.nl/de

In den ersten Jahren hatte Kruitbosch eine starke lokale Präsenz als Großhändler für Fahrräder und Zubehör. Mit der Zeit entwickelte sich das Unternehmen zu einer internationalen Kette mit einem Partnernetzwerk, das aus über 2.500 Händlern besteht. Endkunden werden ausschließlich über Offline- und Online-Fachgeschäfte dieses Netzwerks erreicht. „Wir glauben an eine starke Zusammenarbeit mit dem Händler, daher ist es eine wohlüberlegte Entscheidung, nicht direkt an den Verbraucher zu verkaufen“, sagt Jolien Mars, Program Manager E-Commerce bei Kruitbosch.

E-Bike-Boom kurbelt Umsatz an

Kruitbosch ist heute Marktführer bei Kinderfahrrädern und hat sich zu einem wichtigen Anbieter von E- und City-Bikes entwickelt. Das Familienunternehmen ist sogar das am schnellsten wachsende Unternehmen der Branche, wenn es um den Verkauf von Elektrofahrrädern geht. „Wir haben ehrgeizige Ziele für E-Bikes im Jahr 2020. Deren Absatz hat sich im vergangenen Jahr verdoppelt, und wir wollen diesen Trend fortsetzen.“

Doch nicht nur der Verkauf von Fahrrädern boomt: Rund die Hälfte des Umsatzes, der 2018 95 Millionen Euro betrug, wird durch den Verkauf von Zubehör und Fahrradteilen erzielt. „Die B2C-Websites von Cortina und Alpina dienen ausschließlich der Information und Inspiration. Über diese Webseiten werden Verbraucher an einen nahegelegenen Händler für den eigentlichen Kauf, Service und After-Sales weitergeleitet.“

„Mit dem neuen Portal sind wir absolut zukunftsicher und können uns wieder darauf konzentrieren, unseren Marktanteil zu erhöhen.“

Jolien Mars, Program Manager E-Commerce bei Kruitbosch

Innovatives Händlerportal überzeugt auf ganzer Linie

Um mehr aus den verschiedenen Vertriebskanälen herauszuholen, wollte Kruitbosch sein bisheriges Bestellsystem durch ein Online-Kommunikationssystem ersetzen. „Unsere Kunden waren zufrieden mit der Software, die lokal auf Windows-Computern lief: Sie war immer verfügbar, superschnell und absolut intuitiv bedienbar. Es war zum Standard auf dem Markt geworden, aber wir wollten mit der Zeit gehen.“

Die Herausforderung bestand darin, die Geschwindigkeit und Einfachheit beizubehalten und gleichzeitig eine reine Bestelllösung in ein Online-Tool zur besseren Zusammenarbeit mit den Händlern zu verwandeln. Anfang 2018 wurde das neue Kruitbosch-Portal gestartet und anschließend in kleineren Wellen bei den Kunden eingeführt.

Ende des Jahres gingen fast 90 Prozent aller Bestellungen über dieses neue Portal. „Die Kunden konnten wählen, ob sie die alte Lösung oder das neue Portal nutzen wollten. Und sie entschieden sich in großer Zahl für das neue Kruitbosch-Portal.“

Perfekte User Experience steigert Kundenzufriedenheit

Die E-Commerce-Agentur De Nieuwe Zaak entwickelte ein neues Frontend, für dauerhaft schnelle Ladezeiten. Während des Entwicklungsprojektes gab es einen intensiven Austausch mit den Händlern. „In der bestehenden Anwendung gab es viele Informationen auf einen Blick. Alles war sofort verfügbar.“

Kruitbosch und De Nieuwe Zaak haben viel Zeit damit verbracht, das ultimative Dashboard und die gewünschte User Experience zu entwickeln. Beide Aspekte wurden ausgiebig getestet und dann in dem neuen React-Frontend umgesetzt. Damit war sichergestellt, dass die Händler das neue System annehmen würden. „Mit der neuen Commerce-Lösung haben wir die gesamte Customer Journey abgebildet, so dass wir jedem Anbieter individuelle Produktempfehlungen geben können“, erklärt Jolie.

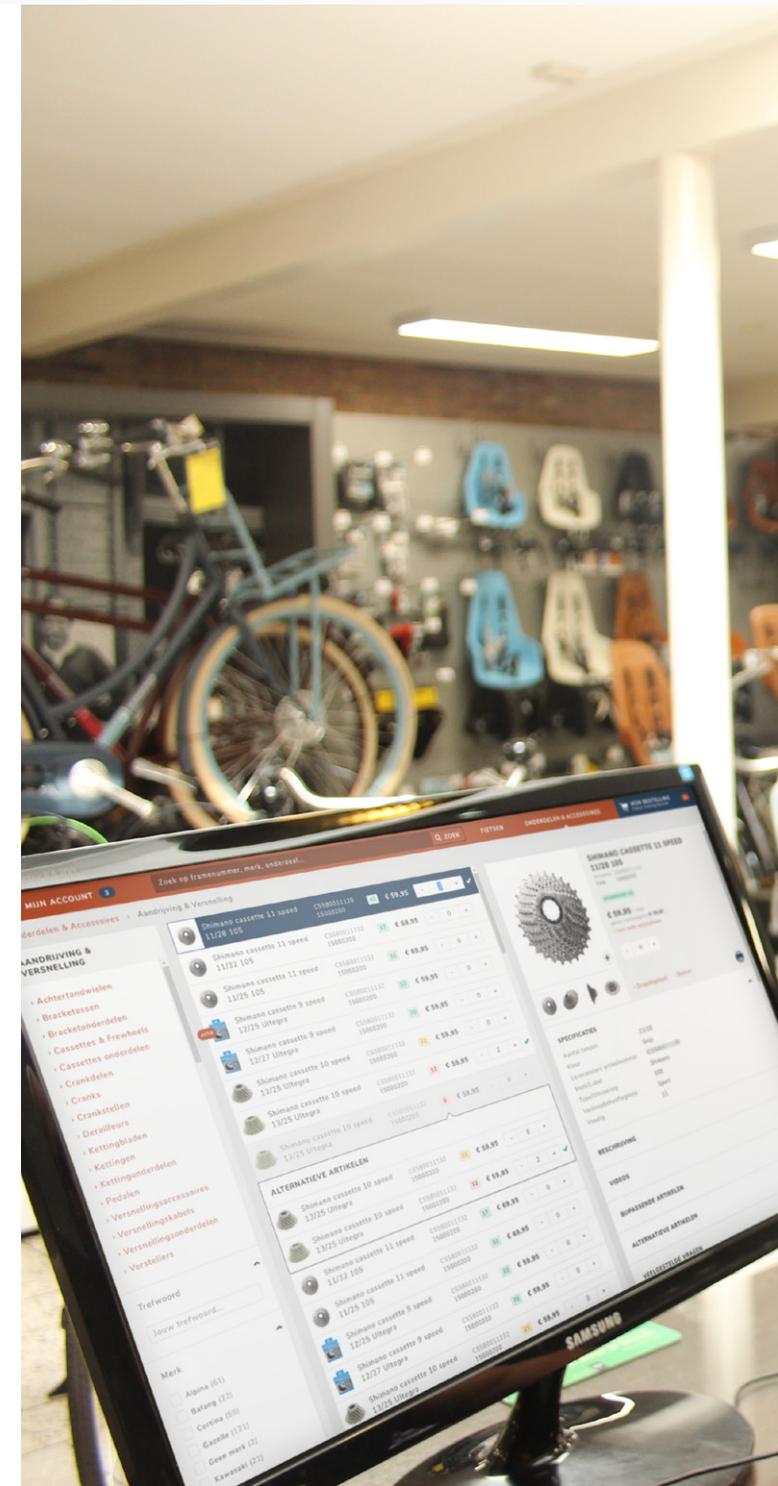
Ein weiteres Merkmal für Händler ist die Möglichkeit, die Bestandteile jedes Fahrrads zu verfolgen. Wenn sich ein Fahrrad zur Wartung oder Repara-

tur bei einem Händler befindet, kann dieser die Rahmennummer scannen oder in das Portal eingeben. „So kann er oder sie die Teile des Fahrrads einsehen und sofort nachbestellen. Ist ein Teil nach einigen Jahren nicht mehr verfügbar, wird eine Alternative aufgezeigt. Dies führt sowohl zu Kundenzufriedenheit als auch zu steigenden Umsätzen und Margen.“

„De Nieuwe Zaak empfahl uns, Intershop zu wählen.“

Kruitbosch wollte eine skalierbare und überschaubare Lösung für seine verschiedenen Marken und Portale. In Zusammenarbeit mit De Nieuwe Zaak entschied sich das Unternehmen für die Intershop Commerce Plattform, die sowohl umfangreiche B2B-Funktionalitäten als auch die gewünschten B2C-Funktionen bietet. „Die Plattform ist skalierbar und vollständig in unser ERP-System integriert“, ergänzt Jolie.

Neben der Weitergabe der Aufträge bietet das neue System auch zusätzliche Möglichkeiten, Geschäfte zu informieren und weiterführende Verkaufsangebote zu unterbreiten. Wo Händler bisher Kruitbosch anrufen mussten, um ihre individuelle Lieferzeit oder Öffnungszeiten zu ändern, können sie sich nun selbst darum kümmern. „Mit dem neuen Portal sind wir absolut zukunftssicher und können uns wieder darauf konzentrieren, unseren Marktanteil zu erhöhen.“



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