



Mit zukunftssicherer B2B-Plattform auf globalem Wachstumskurs

150,000+

professionelle Spitzen- und Hightech-Produkte

550

Millionen Euro Jahresumsatz

4,000+

Bestellungen über die Scanner-App innerhalb der ersten Monate



HERAUSFORDERUNG

- Umsetzung der digitalen Transformation von Vertrieb und Service in einer traditionell geprägten Branche
- Zentralisierung und effiziente Verarbeitung aller Kundendaten
- Erreichen einer angemessenen Kundensegmentierung im digitalen Kontext
- Entwicklung einer B2B-Commerce-Lösung auf Basis modernster Technologie, die zukunftssicher gestaltet, stabil, standardisiert und nachhaltig ist
- Förderung der internen digitalen Transformation und Mehrwertvermittlung an das Sales-Team
- Strukturierung, Standardisierung und Vervollständigung der Produktdaten

LÖSUNG

- Einsatz der Intershop Commerce Plattform zur Zentralisierung und Digitalisierung der Kundendaten sowie zur effizienten Kundensegmentierung
- Optimierung der Datenstrukturen in den PIM- und ERP-Systemen
- Entwicklung einer Scanner-App zur Vereinfachung des Bestellprozesses und Steigerung der Conversion Rate
- Zentralisierung aller B2B-Geschäftsprozesse von VBH auf einer Plattform
- Aufbau einer soliden Basis für den Rollout der VBH- und greenteQ-Shops
- Verbesserung des Kundenerlebnisses durch beschleunigte Auftragsabwicklung und effizientere Produktsuche

ÜBER VBH

VBH ist eine deutsche Marke, die sich zu einem globalen Marktführer im Bereich Fenster- und Türbeschläge entwickelt hat. Mit über 2.000 Mitarbeitern weltweit und einem Jahresumsatz von über 550 Millionen Euro hat das Unternehmen eine zukunftsorientierte, zuverlässige und vielfältige Philosophie, die sich perfekt in ihrer Eigenmarke greenteQ widerspiegelt.

www.vbh.de

ÜBER EXPERTS IN MOTION

XIM ist der Partner der Wahl für die Digitalisierung im Mittelstand. Mit langjähriger Erfahrung verhilft die E-Commerce-Agentur Unternehmen zu mehr Effizienz und mehr Erfolg im E-Business. Das Team unterstützt Kunden bei der digitalen Transformation und dem Erschließen neuer Online-Vertriebskanäle – stets auf Basis neuester Technologien.

www.XIM.ag

Als globaler Marktführer im Bereich Fenster- und Türbeschläge, war es für VBH von grundlegender Bedeutung, ein überzeugendes und effizientes E-Commerce-Erlebnis zu schaffen, insbesondere angesichts der Tatsache, dass der B2B-Commerce wesentlich komplexer ist als der traditionelle Einzelhandel.

VBH war auf der Suche nach einer B2B-Commerce-Lösung, die das Angebot des Unternehmens umfassend abbildet: ein Produktsortiment, das die Qualitätsanforderungen des Marktes übertrifft, ein umfangreiches Serviceangebot und ein kundenorientiertes internationales Vertriebs- und Supportnetzwerk. Diese Lösung sollte es VBH ermöglichen, international weiter zu wachsen, ihre Marke auszubauen und neue Märkte zu konsolidieren.

Wie hat VBH das erreicht? Mit einer Kombination aus einer soliden B2B-Lösung und der Möglichkeit, zusätzliche Funktionalitäten einfach und effizient hinzuzufügen.

Der erste Baustein: eine solide B2B-Commerce-Lösung

Das Hauptelement, nach dem VBH suchte, war zweifelsohne eine solide B2B-Lösung für ihre Online-Plattform – eine Lösung, die alle grundlegenden B2B-Commerce-Funktionalitäten sofort out-of-the-box bietet, während sie gleichzeitig Raum für zukünftige Optimierungen lässt.

Diese Entscheidung war strategischer Natur, da VHB wusste, dass ein zukunftssicherer Vertriebskanal benötigt wird. Die Investition in eine solide E-Commerce-Plattform zur Konsolidierung der einzelnen und teilweise digitalen Kanäle, die im Laufe der Jahre entstanden sind, zu einem vollständig digitalen und effizienten Kanal, war daher die logische Konsequenz.

Auch könnte diese neue Plattform dazu beitragen, der zukünftigen Arbeitsorganisation und den damit verbundenen Prozessen angesichts des bundes- und EU-weit abnehmenden Arbeitskräfteangebots – bedingt durch den bevorstehenden Renteneintritt der Babyboomer – gerecht zu werden. So hätte VBH einen soliden Handlungsrahmen im Hinblick auf die absehbare Zukunft des Arbeitsmarktes.

Die Schaffung einer solchen soliden B2B-Commerce-Plattform war für VBH auch ein Weg, die wesentlichen Herausforderungen zu adressieren, mit denen sich das Unternehmen derzeit auseinandersetzt. Das betraf vor allem die Umsetzung der digitalen Transformation über die bloße Bereitstellung technischer Möglichkeiten hinaus, die Daten- und Prozessorganisation und -gestaltung sowie die Aktualisierung der Kundensegmentierung in einem digitalen Kontext – und das alles in einer Branche, in der einige der Rahmenbedingungen und Prozessstrukturen noch recht traditionell geprägt sind.

Insbesondere kleine Unternehmen in Deutschland wollen ihre B2B-Produkte oder -Services noch immer nicht online erwerben, obwohl E-Commerce heute klar als Zukunft des Handels gilt. Schließlich bot die Digitalisierung einen weiteren direkten Vorteil für VBH: Sie ermöglicht es, dass Branchenwissen online und für alle leicht zugänglich ist, wodurch die Kosten und die interne Schulungszeit für neue Mitarbeiter reduziert werden.

Um diese Ziele zu erreichen, suchte VBH nach einer stabilen Plattform – einer Standardlösung, die unabhängig von ein oder zwei spezialisierten Personen innerhalb des Unternehmens betrieben werden kann. Die Entscheidung fiel auf Intershop.

Für VBH bot Intershop mit seinen vielfältigen Konfigurationsmöglichkeiten eine solide E-Commerce-Plattform mit einem standardisierten und bekannten Framework, das eine Feinabstimmung auf die spezifischen Anforderungen in den einzelnen Regionen ermöglicht.

Internationaler Ausbau und Einführung der eigenen Marke

Es liegt in der Natur der Sache, dass B2B-Prozesse komplexer, wiederkehrender und facettenreicher sind und mehr technischen Support erfordern als der traditionelle B2C- oder Direktverkauf an Verbraucher. Das bedeutet, dass erfolgreicher B2B-Online-Handel ohne ein kompetentes Netzwerk von Services, technischen Support und spezifischen Funktionalitäten undenkbar ist.

Um eine effiziente B2B-Commerce-Plattform für den Betrieb in verschiedenen Märkten und Regionen zu implementieren, hat sich VBH mit XIM – einem der Platinum-Implementierungspartner von Intershop – zusammengetan. Die Intershop Commerce Plattform diente als zentrale B2B-Lösung für die Entwicklung und den Rollout mehrerer regionaler Websites.

Die KPIs der ersten Monitoring-Phase waren hauptsächlich qualitativ und umfassten die Schaffung digitaler VBH-Standards. Diese Standards ermöglichten es vielen Länderorganisationen, erste E-Commerce-Initiativen anzustoßen, und führten zu einer Konsolidierung bestehender Prozessstrukturen.

Während dieser ersten Phase lernte VBH, dass jeder regionale Markt unterschiedliche Reifegrade und Bedürfnisse hat. Zum Beispiel scheint der spanische Markt E-Commerce-affiner zu sein als der deutsche, während das Vereinigte Königreich besondere Anforderungen an Produkte hat, die es notwendig machen, eine eigene Website nur für diesen Markt einzurichten.

Das zentrale Ziel von VBH war die vollständige Integration aller Prozesse hinter dem B2B-Geschäftsmodell – ein Ziel, das erfolgreich erreicht wurde. Für die Eigenmarke greenteQ sollte zudem eine stabile Grundlage geschaffen werden, um die digitale Zukunft nachhaltig aufzubauen. Auch dieses

Vorhaben konnte mit der Intershop Commerce Plattform erfolgreich umgesetzt werden.

Ziel, Funktionalitäten und Strategien für VBH

Als generelles Ziel für die ersten Go-Lives in Belgien und den Niederlanden definierten VBH und XIM ein MVP (Minimum Viable Product): die erfolgreiche Etablierung eines neuen Online-Shops für Bestandskunden. Jede Länderorganisation bzw. jeder Markt startete mit einem homogenen Teilsortiment und klaren Standards für Prozesse und Services. In weiteren Phasen wurden die Produktpalette und das Serviceangebot erweitert, wobei jeweils auch das Kundenfeedback Berücksichtigung fand.

Auch für den Go-Live von VBH Deutschland mit einem bereits bestehenden Online-Shop wurde das MVP genutzt, um dessen Funktionskatalog abzubilden und zusätzliche Funktionalitäten – u. a. Gastzugang und Abo-Funktion – im Rahmen eines regelmäßigen Entwicklungsprozesses zu integrieren. Zudem fand und findet ein ständiger Austausch mit den Kunden statt.

VBH beauftragte XIM im weiteren Verlauf mit der Optimierung des Shops durch Anpassungen der bestehenden Konfigurationen sowie mit der Überarbeitung und Verbesserung der Datenstrukturen in den PIM- und ERP-Systemen. Außerdem wurden neue Shop-Funktionen, einschließlich der Scanner-App, konzipiert und implementiert und Rollouts für andere Länder geplant.

Für die Eigenmarke greenteQ musste bei Null anfangen werden. Im Fokus standen zunächst die Konzeption und das Design des neuen Shops, die Programmierung auf Basis der neuesten PWA-Technologie, Online-Marketing (SEO), die Content-Erstellung (Texte, Bilder und Grafiken) sowie die Schnittstellenanbindungen zu PIM- und ERP-Systemen. Zudem wurden die Seitenstruktur und die Informationsarchitektur sorgfältig entwickelt.

Der Relaunch und die Einführung der neuen Websites erforderten eine Schulung des Vertriebsteams. Der Schwerpunkt lag jedoch darauf, dem Team die neue Strategie zu vermitteln, damit es die Vorteile des vollständig digitalen Ansatzes gezielt nutzen kann. Natürlich mussten auch die Kunden geschult werden, damit sie erkennen, dass E-Commerce sicher, zuverlässig und in vielerlei Hinsicht effizienter und schneller ist als der herkömmliche Kaufprozess.

Ein integrierter Marketing- und Vertriebsansatz im Rahmen eines Touchpoint-Zyklus überwindet den Konflikt zwischen Online- und traditionellen Vertriebsstrategien. Die Stärken der verschiedenen Touchpoints – ob digital oder offline – werden gezielt entlang des gesamten Bestellprozesses eingesetzt, um eine langfristige Kundenbindung zu fördern.

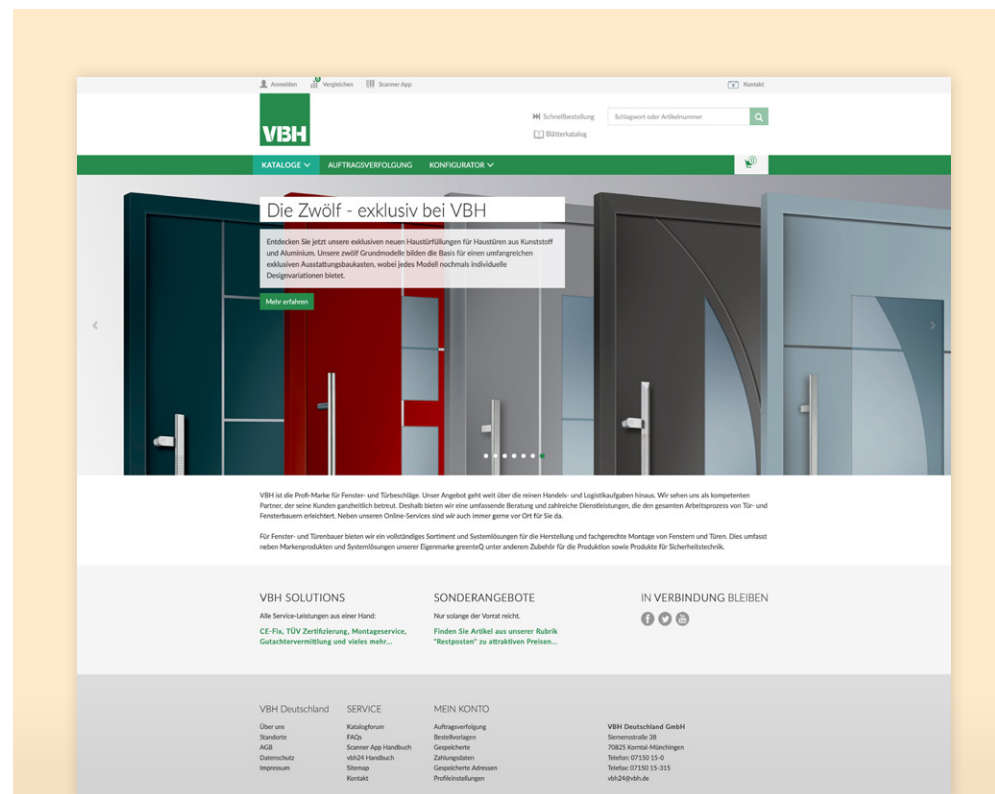
Die neuen Websites ermöglichten es VBH, neue Rollen für seine Vertriebsmitarbeiter zu schaffen: Sie agieren nun als technische Experten, die Kun-

den gezielt beraten, warum ein bestimmtes Produkt gewählt werden sollte und wie es optimal eingesetzt wird.

VBHs Ziel war es, alle mühsamen, bürokratischen Bestellprozesse zu automatisieren und dem Kunden ein komfortables und effizientes Einkaufserlebnis zu bieten. Die Scanner-App ist ein hervorragendes Beispiel für diesen Ansatz und die neuen Vertriebsvorteile, die der E-Commerce bietet.

Digitalisierung in traditionellen Branchen und Zukunftspläne

VBH stand vor der Herausforderung einer digitalen Transformation und hatte dabei mehrere Hindernisse zu bewältigen: die technische Aufgabe, alle Services in einer E-Commerce-Lösung zu vereinen, sowie die logistische Herausforderung, neue Prozesse in einer Branche zu etablieren, in der traditionelle Vertriebs- und Beschaffungsmethoden noch fest verankert sind. Um diese Herausforderungen



erfolgreich zu meistern, traf VBH zwei wichtige Entscheidungen:

Erstens entschied sich das Unternehmen mit Intershop für eine solide B2B-Commerce-Lösung. Zweitens erkannte VBH die Bedeutung eines erfahrenen Implementierungspartners und setzte auf XIM, die bereits viele nationale und internationale Projektem namhafter Kunden erfolgreich umgesetzt haben.

Durch die Partnerschaft mit XIM erhielt VBH umfassende technische Unterstützung und Beratung für die Entwicklung einer maßgeschneiderten E-Commerce-Lösung. XIM unterstützte zudem in den Bereichen Marketing und SEO, wodurch eine durchdachte Transformationsstrategie entwickelt werden konnte.

Benjamin Rost, Vorstand bei XIM: „Wir sind stolz darauf, VBH bei der digitalen Transformation zu begleiten und das Wachstum nachhaltig voranzutreiben. Darüber hinaus beschreiten wir gemeinsam neue Wege, insbesondere mit Zukunftstechnologien wie KI, um innovative Potenziale zu erschließen und zukunftsweisende Lösungen zu realisieren.“

Ein zentrales Element der neuen E-Commerce-Lösung ist die Scanner-App, die XIM implementierte und nahtlos in die Intershop-Plattform integrierte.

Die App lässt sich auf jedem Smartphone installieren und ermöglicht durch das Scannen des

Produktcodes die direkte Bestellung des Artikels. In den ersten Monaten wurden bereits über 4.000 Bestellungen über die App abgewickelt, was den Kunden Zeit und Aufwand spart.

Für die Zukunft strebt VBH an, das Online-Marketing weiter auszubauen, zusätzliche Rollouts vorzunehmen, die B2B-Funktionalitäten zu erweitern, das digitale Kundenportal zu perfektionieren und weitere mediale Maßnahmen zur Integration neuer branchenbezogener oder verwandter Kundensegmente zu ergreifen.

„Wir haben uns für Intershops Lösung entschieden, weil wir die unterschiedlichen Anforderungen und Rahmenbedingungen der einzelnen VBH-Länderorganisationen auf einer zentralen Plattform konsolidieren wollten. Der Umfang und die Konfigurationsmöglichkeiten haben uns überzeugt und sind wertvolle Parameter für unsere internationale Ausrichtung.“

Oliver Maisch, CIO bei VBH Holding GmbH

greenteQ

greenteQ ist die Eigenmarke von VBH, eine kuratierte Auswahl an erstklassigen und hochmodernen professionellen Produkten. Das greenteQ-Sortiment bietet VBH die Flexibilität, schnell auf Kundennachfragen und Markttrends zu reagieren. Alle greenteQ-Produkte sind so konzipiert, dass sie allen in der Lieferkette Vorteile bieten, vom Planer über den Hersteller bis hin zum Installateur und letztendlich dem Endverbraucher.

KI in der Scanner-App (POC)

Die KI-Scanner-App wurde von XIM entwickelt und ermöglicht es VBH-Kunden, über die Kamera von Smartphones und anderen mobilen Geräten den Barcode von Produkten zu scannen und einfach auf alle Informationen zu diesem Produkt zuzugreifen. Die Kunden können auch Bestellungen aufgeben, den Bestand auffüllen und verwandte Produkte und Artikel kaufen. Diese Funktionalität wurde vollständig in den VBH-Kern, basierend auf Intershops B2B-Commerce-Lösung integriert.

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