



Mehr Service und Reichweite für Fachhändler

400

Angestellte

1964

Jahr der Gründung

86 Mio.

Euro Umsatz



DIE HERAUSFORDERUNG

- ein auf die Fachpartner zugeschnittenes Kundenportal, welches beim Verständnis der spezialisierten Produktpalette hilft
- Sicherstellung effizienter Abläufe und aktueller Daten durch eine enge Verzahnung mit eleros internen Systemen für Handwerkskunden
- Reduzierung zeitaufwändiger telefonischer Beratung und Ermächtigung der Fachhändler, benötigte Produkte garantiert passend und zu einem selbst gewählten Zeitpunkt recherchieren und bestellen zu können

DIE LÖSUNG

- digitales B2B-Kundenportal mit flexibler Erreichbarkeit, Nutzerfreundlichkeit, Aktualität und vielen cleveren Funktionen
- Stärkung des Online-Vertriebs von Standardprodukten aus dem elero-Sortiment bei gleichzeitiger Entlastung des Kundencenters im Hinblick auf kostenintensive telefonische Beratung
- Produktkonfigurator für individuelle Produktsets (Artikel auf den Produktdetailseiten können um passende Zubehörteile ergänzt werden)
- nahtlose Integration der vorhandenen ERP- und PIM-Systeme

ÜBER ELERO

Die elero GmbH ist einer der weltweit größten Hersteller von elektrischen Antrieben und Steuerungen für Rollläden, Sonnenschutzanlagen und Rolltoren, mit Sitz in Schlierbach bei Stuttgart. Von zu Beginn nur elektrischer Aufrollung von Rollläden bis zur automatischen Nachführung von Solarpanels mit Linearantrieben oder der Steuerung des Smart Homes per App heute: eleros Qualität „Made in Germany“ ist ein weltweiter Erfolg.

www.elero.de

Die Herausforderung

„Unser Wunsch war ein auf die Anforderungen unserer Fachpartner zugeschnittenes Kundenportal, welches dabei hilft, unsere spezialisierte Produktpalette schnell zu verstehen, damit man von dort aus leicht das Gesuchte bestellen kann. Um die Komplexität einzuschränken, führen wir das Produktportfolio unsers Unternehmensbereichs Linearantriebstechnik nicht im Shop. In diesem Segment sind individuelle Anforderungen zu berücksichtigen, die sich nicht automatisiert abbilden lassen. Für unsere Handwerkskunden soll aber eine enge Verzahnung mit eleros internen Systemen die Effizienz der Abläufe und Aktualität der Daten sicherstellen“, reflektiert Inge Rappold, Head of Marketing Communications bei elero, die Ausgangslage. „Die Reduzierung von zeitaufwändiger telefonischer Beratung und die Ermächtigung der Fachhändler, ihre benötigten Produkte garantiert passend und zu einem selbst gewählten Zeitpunkt recherchieren und bestellen zu können, war das Ziel des Projekts. So streben wir eine Steigerung der Kundenzufriedenheit an.“

Die Umsetzung

Mit dem Intershop-Partner Experts in Motion fand elero ein erfahrenes E-Commerce-Expertenteam, welches die Intention und individuellen Anforderungen von elero verstand: Die Intershop Commerce Plattform sollte die Basis für eleros Partnership werden.

Im Zuge einer initialen Delta-Analyse wurden die elero-Anforderungen aus Sicht der Intershop-Standardfunktionen unter die Lupe genommen. Im Ergebnis dieser Analysephase ergaben sich folgende Handlungsfelder der digitalen Transformation:

- Umsetzung des Partnerships auf Basis von Intershop Commerce Management
- Konsolidierung der Produktinformationen
- Einführung eines Produktinformationsmanagement-Systems (PIM) für Produktdatenpflege und Verteilung der Informationen auf die Unternehmenswebseite und alle Commerce Touchpoints
- Integration des vorhandenen ERP-Systems für die Übernahme von Kunden- und Bestelldaten in den Online-Shop

Zur Erfüllung dieser Ansprüche standen die erstmalige Integration des Open Source PIM-Systems von Akeneo und des INFOR AIS 3.1 ERP-Systems auf der Agenda. Darüber hinaus wurden unter anderem auch die Entwicklung eines Produktkonfigurators sowie die Einbindung von Google Analytics im Zuge des initialen Projektes vorgenommen.

Dank des umfassenden Standardportfolios an B2B-Funktionalitäten der Intershop Commerce Plattform war das Projekt in zirka einem halben Jahr reif für die Pilotphase, in welcher ausgewählte Partner das Portal testen und bewerten konnten, bevor es schließlich optimiert für alle freigeschaltet wurde.



Benjamin Rost, Vorstand bei Experts in Motion: „Wir von Experts in Motion sind stolz darauf, elero zu helfen, seine gesteckten Projektziele erreichen zu können. So soll mit der Erstellung des Partnershops der Verkauf von Standardprodukten aus dem elero-Sortiment gefördert sowie das Kundencenter im Hinblick auf telefonische Anfragen entlastet werden. Geschäftskunden, die den Shop nutzen, werden zudem von flexibler Erreichbarkeit, Nutzerfreundlichkeit, Aktualität und vielen cleveren Funktionen profitieren.“

Die Verzahnung: PIM, ERP und Produktkonfigurator

Experts in Motion implementierte den Produktkonfigurator aufbauend auf der Intershop-Standardfunktionalität. Dieser ermöglicht es elero-Partnern, Produktsets zusammenzustellen. Dabei können Artikel auf den Produktdetailseiten mit passenden Zubehörteilen des Standardsortiments via Auswahlboxen ergänzt werden. Der elero-Partner gelangt so Schritt für Schritt zum gewünschten Endprodukt. Alle ausgewählten Artikel können mit einem Klick in den Warenkorb gelegt werden, sind dort aber noch einzeln gelistet und können separat bearbeitet werden. Nach Durchlaufen des etablierten Intershop-Bestellprozesses liefert elero die vormontierten Sets schließlich aus.

Elero wird künftig die Produktdaten im PIM-System von Akeneo zentral pflegen. Damit das Verteilen an das Online-Shop-System erfolgen kann, wurde über die REST-Schnittstelle der Open-Source-Lösung der Import von Produkten und Kategorien in das Intershop Commerce Management implementiert.

Für die Verwaltung von Bestell- und Kundendaten nutzt elero das INFOR AS ERP-System, welches für seine Spezialisierung auf die Produktions- und Fertigungsbranche bekannt ist. So wurde es möglich, dass die Nutzer des Partnershops auch die Bestellungen anderer Touchpoints einsehen können, wie beispielsweise die aus einem Kundencenter.

Zukunftspläne

Auf Basis einer stabil laufenden B2B-Plattform können weitere Funktionalitäten oder Anpassungen entstehen, welche den Shop-Nutzern einen entsprechenden Mehrwert bieten. Inge Rappold ergänzt dazu: „Unser Partnershop ist erst der Anfang. Digitale Lösungen auf hohem Niveau sind zusammen mit echter Kundennähe wichtige Faktoren für das erfolgreiche Bestehen im Markt. Mit dem elero Partnershop sind wir in beiden Aspekten weiter nach vorne gekommen. Rückmeldungen unserer Partner spielen bei der Weiterentwicklung unserer E-Commerce-Bemühungen ebenso eine Rolle wie die Veränderung unseres Portfolios. Hier werden die Entwicklungen Hand in Hand gehen.“



„Die Reduzierung von zeit- aufwändiger telefonischer Beratung und die Ermächtigung der Fachhändler, ihre benötigten Produkte garantiert passend und zu einem selbst gewählten Zeitpunkt recherchieren und bestellen zu können, war das Ziel des Projekts. So streben wir eine Steigerung der Kundenzufriedenheit an.“

Inge Rappold, Head of Marketing Communications bei elero

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