



Innovation in der Sanitär- und Heiztechnik beginnt mit Desivero

Über Desivero

Desivero ist ein Start-up-Unternehmen, das 2015 von einer Gruppe von Fachleuten aus dem Bereich der Thermohydraulik mit der Vision gegründet wurde, technologische Innovationen als Schlüssellösung für immer anspruchsvollere Verbraucher zu sehen. Diese suchen zunehmend selbst im Internet nach Informationen, die ihnen bei Entscheidungen über Investitionen in Bad-, Heiz- oder Kühlsysteme helfen können. Desivero bedient dies durch eine hochinnovative Lösung, bei der der Anwender durch eine personalisierte Customer Journey genau die richtige Lösung und Dienstleistung findet, sowohl in Bezug auf Design, als auch für den tatsächlichen Bau eines Badezimmers, einer Heizungs- oder einer Klimaanlage.

www.desivero.com

Die Idee

Der Austausch oder Kauf von Wasser- und Heizungsanlagen kann eine recht komplexe Angelegenheit bei der Renovierung eines Gebäudes sein, sowohl unter Kostengesichtspunkten als auch unter dem Aspekt der gewünschten Sicherheit und des Komforts. Nutzer ohne Fachkenntnis kommen die Konsequenzen suboptimaler Entscheidungen oft jahrelang teuer zu stehen.

Desiveros Ansatz, hier Abhilfe durch technologische Innovationen zu schaffen, begann mit der Einrichtung einer E-Commerce-Website, www.desivero.com, die Produkte für Badezimmer, Heizung und Klimatisierung sowie Beratung zu thermohydraulischen Themen, Installationsservices und Konfigurationswerkzeuge für Badezimmer und Klimaanlage anbietet.

SMC Consulting wurde als Partner für die Realisierung dieses Technologieprojekts ausgewählt, da sie durch ihre langjährigen Erfahrungen im E-Commerce und als Implementierungspartner von Intershop die Gewissheit boten, alle möglichen Kanäle und Fähigkeiten für dieses Projekt zu nutzen, um einen Sektor zu entstauben, der seit jeher als schwierig bei der Einführung von Innovationen angesehen wird.

Das Projekt

Zu Beginn stand die Erstellung des E-Commerce-Portals aufbauend auf der Intershop Commerce Suite. Im nächsten Schritt wurde die Integration eines CRM, dem Management-System für alle Service-Sales-Aktivitäten, Wartungsplanung, Außendienstmanagement, Mitarbeiterbelohnungsmodelle und Meinungsbildner umgesetzt. Zeitgleich mit dem Start eines eigenen Magazins, welches detaillierte Informationen über Trends, Vorschriften und branchenspezifische Themen redaktionell aufbereitet zur Verfügung stellt, wurde auch ein Tool zur geführten Planung und Auswahl von Badkomponenten in das Portal eingefügt. Die neueste Erweiterung ist der Einsatz von Marketing-Automatisierungstools, um Kunden effizient über Neuigkeiten zu informieren.

Die Anpassungen, um die Plattform auf dieses Geschäftsmodell anzupassen, betrafen sowohl das Frontend, als auch zugrundeliegende Systeme.

In der Storefront kommen nun spezielle Konfigurations- und Designtools zum Einsatz, um das Kundenerlebnis von den üblichen Plattformen zu unterscheiden. Um Kunden vor Fehlkäufen zu schützen, bedarf es einer ausgeklügelten Kompatibilitätsprüfung im Backend, welche die angebotenen Produkte und Services untereinander verwaltet.

Die von SMC Consulting für Desivero implementierte Intershop Commerce Suite enthält die folgenden Module:

- ▶ **OMS (Order-Management-System):** Verwaltung von Aufträgen durch strukturierte und integrierte Abläufe, online durch Partner, aber auch offline durch Logistikstrukturen Dritter.
- ▶ **PIM (Product-Information-System):** Die Qualität des Produkt-Managements wird in einem Markt, in dem der Kunde immer mehr Zeit mit eigener Recherche verbringt, immer wichtiger. Fortschrittliche Werkzeuge zur Verwaltung von Filtern und Klassifizierungen, zur Verbesserung der Datenqualität und zur Unterstützung komplexer Prozesse der Inhaltserstellung und der damit verbundenen Steuerung werden benötigt. Daher ist es wichtig, einen großen Katalog zu verwalten, die Time-to-Market für neue Produkte zu verkürzen, ein gutes Kundenerlebnis auf allen Touchpoints zu gewährleisten und alle Vertriebspartner zu unterstützen.
- ▶ **EXM (Experience-Management-System):** Die Marke muss dem Verbraucher ein einzigartiges Erlebnis vermitteln. Das macht eine solide Zusammenarbeit zwischen Corporate Marketing und Digitalagenturen zum Aussteuern von Kampagnen und Präsentation notwendig.



DESIVERO ONLINE-SHOP

Immer aktuell

Die vorliegende Lösung hat die Mitarbeiter von Desivero bei der Veröffentlichung von Artikeln im Magazin ebenso unabhängig gemacht wie bei der Aktualisierung der verschiedenen Inhalte von Webseite, Katalogen und Produktblättern.

Eine weitere Besonderheit ist, dass verschiedene Instrumente der Kundenbetreuung eingebunden wurden: vom Chat, der dem Benutzer hilft, das richtige Produkt für seine Bedürfnisse zu finden, bis hin zum Newsletter, um immer über den neuesten Katalog und die aktuellsten Dienstleistungen informiert zu sein.

Die Stärke des Portals ist die auch Möglichkeit, mit einem professionellen Berater ein eigenes Badprojekt erstellen zu können. Dank des Chats und einer geführten Online-Tour können Kunden mit wenigen Klicks ihr eigenes Badezimmer gestalten, indem sie aus einem Katalog von mehr als 1000 Beispielen auswählen.

Zusätzlich zur Produktauswahl wird parallel eine vollständige Schätzung der Umsetzungsaufwände durch die spezialisierten Handwerker von Desivero erstellt.

Die jüngste Herausforderung war die Aufnahme eines Wizards auf der Website **www.desivero.com**, der es mit wenigen, aber präzisen Fragen ermöglicht, die richtige Klimaanlage für die Räumlichkeiten, in der sie installiert werden soll, zu konfigurieren und so unpassende oder überdimensionierte Käufe zu vermeiden.

Im Ergebnis hat die E-Commerce-Lösung von Intershop die Website **www.desivero.com** in ein echtes virtuelles Design-Studio transformiert, in dem Kunden einerseits die besten Marken finden und zudem auch die Beratung und Handwerksleistungen von qualifizierten Klempnern buchen können, die direkt in Desiveros Akademie ausgebildet wurden.

ÜBER INTERSHOP

Intershop ist der führende unabhängige Anbieter innovativer und umfassender Lösungen für den Omni-Channel-Commerce.

Intershop-Lösungen entfesseln Ihr Business mit inspirierenden Optionen, einer unvergleichlichen Technologie und der Erfahrung aus 20 Jahren E-Commerce.

Intershop ist Ihr Partner, wenn es darum geht, Komplexes zu vereinfachen und in Zeiten des massiven Wandels innovative Konzepte für Ihr Online-Business zukunftssicher zu realisieren.

Weitere Informationen über Intershop erhalten Sie im Internet unter **www.intershop.de**.

Intershop Communications AG

Intershop Tower

07740 Jena, Germany

Telefon: +49 3641 50-0

Telefax: +49 3641 50-1111

info@intershop.de

www.intershop.de

© 2018 Intershop® Communications AG.
Alle Rechte vorbehalten. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.