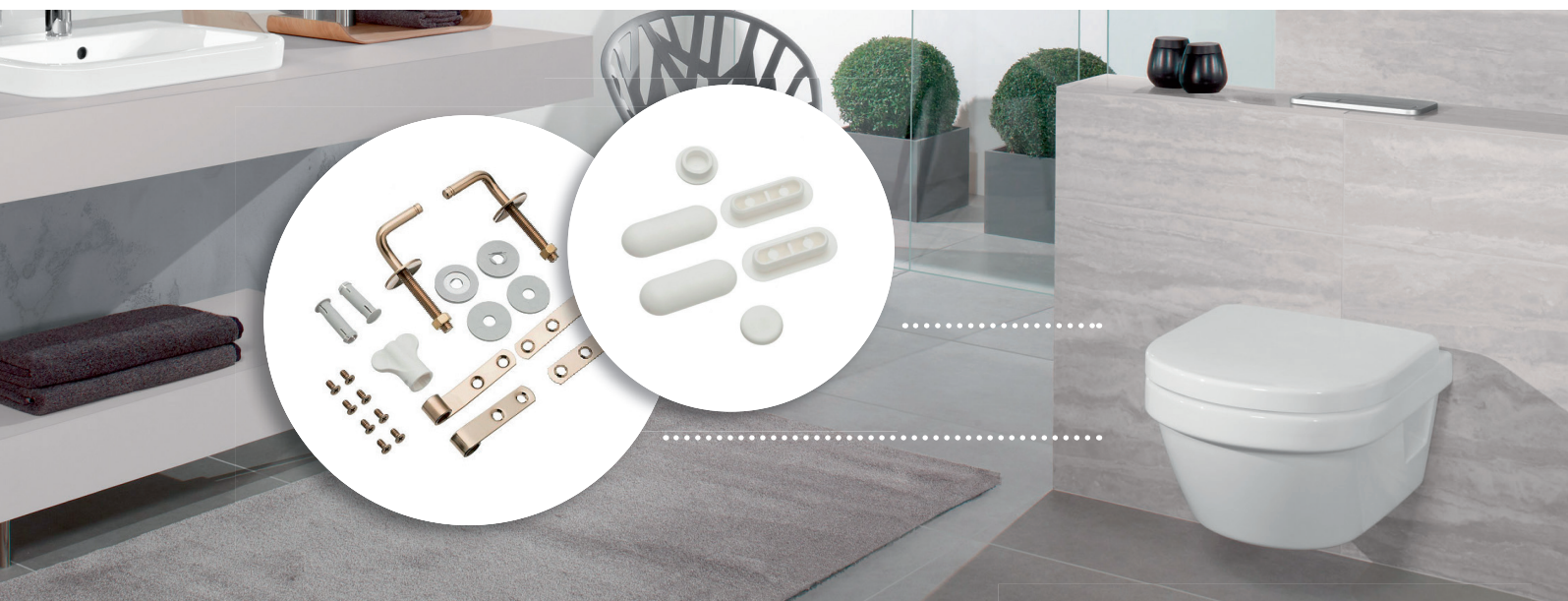




Success Story: Villeroy & Boch

Für komfortable Bestellprozesse: ein wegweisender B2B-Onlineshop

Mit netz98 geht das Traditionsunternehmen Villeroy & Boch das Thema Digitalisierung der Geschäftsprozesse an. Es galt, für die große „Bad & Wellness“-Sparte eine E-Commerce-Plattform für B2B-Kunden zu konzipieren und umzusetzen.

CHALLENGE

Für den wichtigen Unternehmensbereich „Bad & Wellness“ des Keramik-Spezialisten existierten bis zur Zusammenarbeit mit netz98 noch keine E-Commerce-Aktivitäten. Da die Ersatz- und Zubehörteile größtenteils nicht katalogisiert waren und digitale Informationen fehlten, verursachten Bestellungen dieser Produkte intern einen erheblichen Prozessaufwand und lange Lieferzeiten.

Die Aufgabe bestand darin, auf Basis von Magento 2.2 das Ersatzteil- und Zubehörgeschäft durch einen eigenen Onlineshop für B2B Kunden (Händler und Installateure) zu kommerzialisieren und zu digitalisieren. Hierbei sollten die manuellen Prozesse reduziert, die Lieferzeiten verkürzt, die Service-Qualität gesteigert und stärker auf die Bedürfnisse der B2B-Zielgruppe eingegangen werden. Zudem galt es, die vorhandenen IT-Systeme anzubinden und ein automatisiertes Release-Deployment zu realisieren.

„Villeroy & Boch muss die Digitalisierung zum festen Bestandteil aller Organisationsprozesse, -systeme und -strukturen machen.“

Britta Sienenen
E-Commerce-Manager, Villeroy & Boch



Villeroy & Boch
1748

USPs

MAGENTO 2.2

Mithilfe von Magento ist das E-Commerce-Portal von Villeroy & Boch bestens für zukünftige Anforderungen gerüstet.

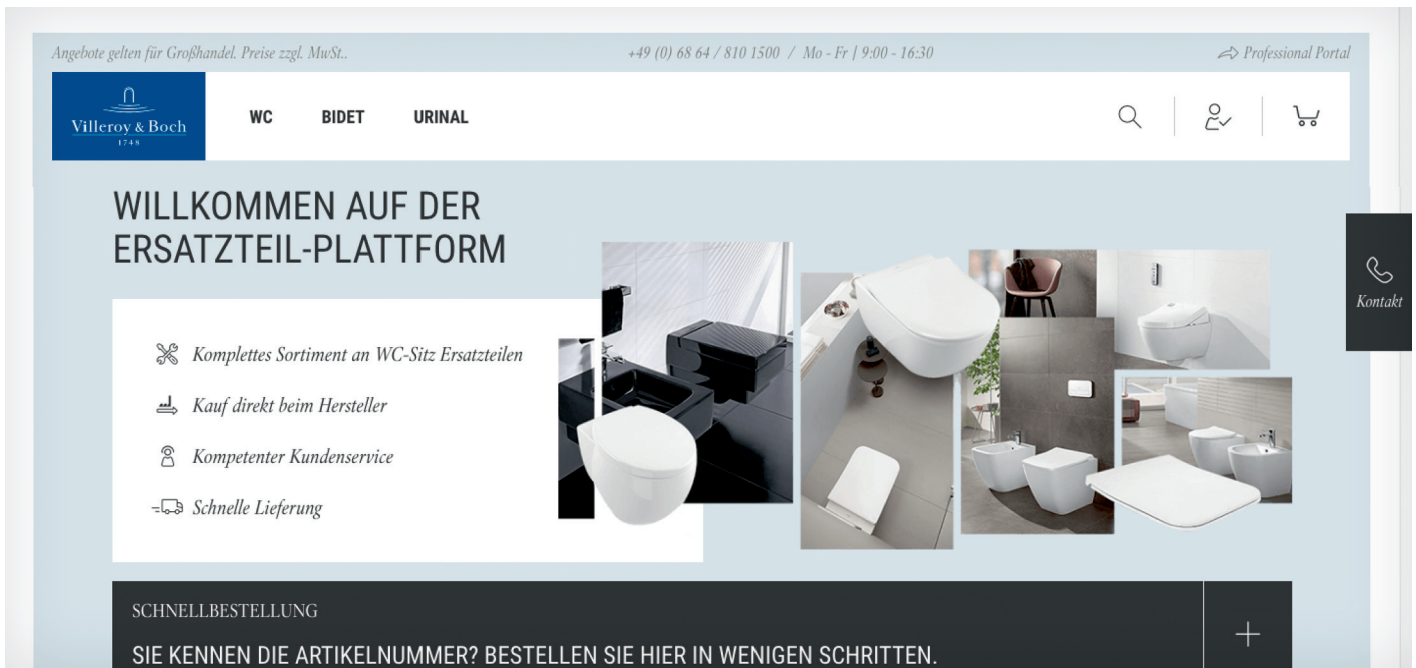
KUNDENZUFRIEDENHEIT

Durch die Digitalisierung vielfältiger Vertriebsprozesse kommt es zu einer Beschleunigung der Geschäftsabläufe und in der Folge zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit.

IT-ANBINDUNG

Dank besonderer Schnittstellen konnte die vorhandene, vielfältige IT-Landschaft an die neue B2B-Plattform angebunden werden.





PROJEKT-ETAPPEN

netz98 konzipierte für Villeroy & Boch eine zukunfts-sichere B2B-Plattform, und setzt sie mit Magento 2.2. um. Um die Usability zu erhöhen, wurden spezielle Features wie zum Beispiel ein Ersatzteile-Finder, eine Schnellbestell-Funktion (Startseite) sowie die Darstellung detailreicher Explosionszeichnungen (Produktdetail-seiten) umgesetzt. Die Magento-Plattform wurde über die Middleware Lobster an SAP und an das Villeroy & Boch-eigene PIM-System angebunden.

Zielsetzung & langfristig erwarteter Nutzen:

- Ausbau des Ersatzteil- und Zubehör-Online-Umsatzes um 40–50%
- Einsparung von Ressourcen bei der Ersatzteilsuche im Kundensupport um 50–60%
- Verkürzung der Lieferzeiten von Ersatzteilen und Zubehör von bis zu 10 Wochen auf 2–3 Tage

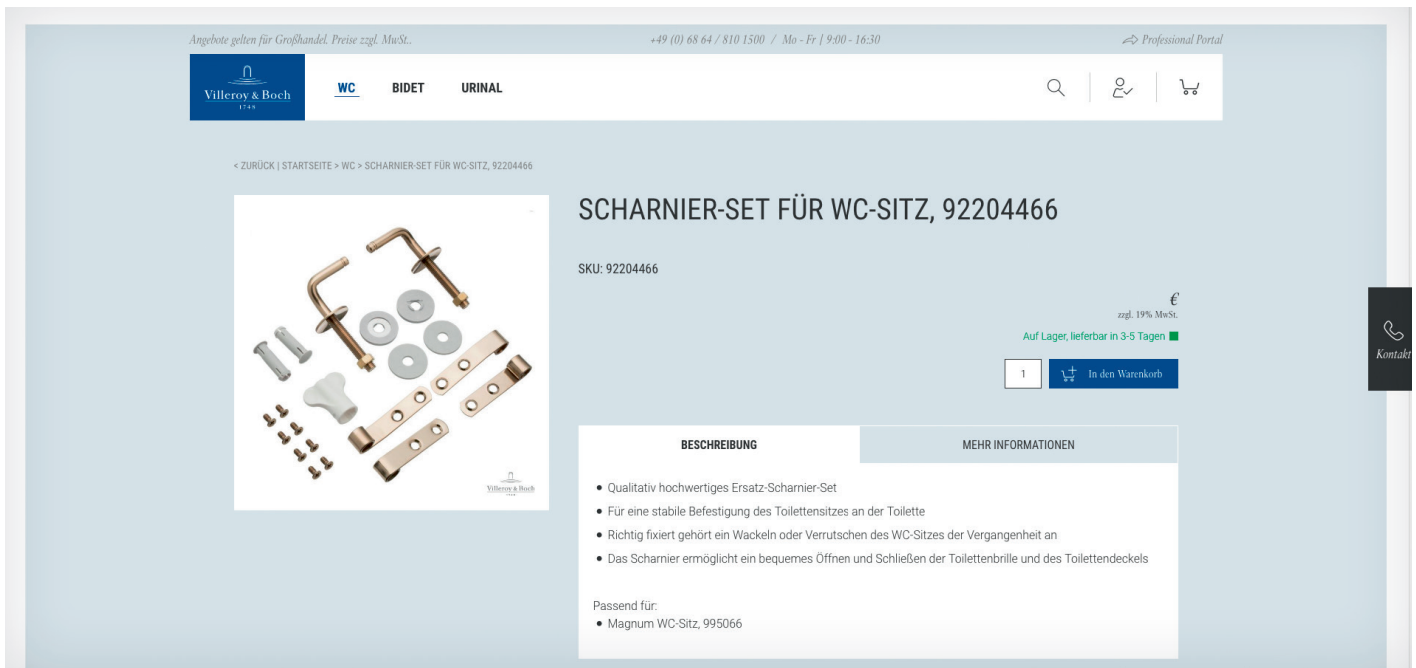
DIE VORTEILE DES B2B-ONLINESHOPS

Für Villeroy & Boch:

- Erhöhte Kundenzufriedenheit
- Verbessertes Image
- Genutzte Wachstumspotentiale
- Vereinfachung und Beschleunigung der Prozesse
- Langfristige Wettbewerbsfähigkeit

Für Händler und Handwerker:

- Vereinfachter Kaufprozess
- Optimierte Serviceleistungen
- Verkürzte Wartezeiten



RESULTATE

Gemeinsam mit Villeroy & Boch konzipierte netz98 eine vorher nicht dagewesene E-Commerce-Plattform für B2B-Kunden und setzte sie erfolgreich um. Durch den Online-Verkauf der Ersatzteile wurde der alte Kaufprozess abgelöst. Händlern und Handwerkern ist es nun möglich, schnell und einfach Ersatzteile aus dem Bad- und Wellness-Angebot des Keramik-Spezialisten zu ordern.

Look and Feel sollten einem B2C-Webshop für Endkunden entsprechen, so dass der Onlineshop jederzeit für Endkunden geöffnet werden kann. Die Plattform ist derart konzipiert, dass eine Erweiterung des Portfolios wie auch ein sukzessiver internationaler Launch ohne Hindernisse möglich ist.

Durch die Vereinfachung und Beschleunigung des Beschaffungsprozesses für Groß- und Einzelhändler konnte sich die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen und das Image der Marke Villeroy & Boch weiter verbessern.

„Das Internet und die damit verbundenen Geschäftsmodelle und Technologien haben sich für den deutschen Handel zu einem Faktor von zentraler Bedeutung entwickelt. Wachstumspotenziale bestehen durch einen eigenen Webshop und diese Wachstumspotenziale sind auch auf die Ersatzteile von Villeroy & Boch übertragbar.“

Britta Sienen
E-Commerce-Manager, Villeroy & Boch

PROJEKTFAKTEN

ZIELGRUPPE

B2B

Groß- & Einzelhändler und Handwerker

TECHNOLOGIEN & DIENSTLEISTER



VILLEROY & BOCH – HOCHWERTIGE KERAMIK MIT TRADITION

Gegründet 1748, hat sich der Keramikproduzent zu einer innovationsstarken Lifestyle-Marke entwickelt. Das traditionsreiche Unternehmen mit Sitz im Saarländischen Mettlach verfügt über 14 Produktionsstätten und ist weltweit in 125 Ländern vertreten.

*„Villeroy & Boch kann auf eine 270jährige Geschichte zurückblicken und ist damit eine der ältesten europäischen Marken. Es macht uns stolz, dass Familie und Unternehmen noch immer sehr eng verbunden sind.“
Michel von Boch (Chairman of the Family Council).*

Villeroy & Boch bündelt seine Geschäftsaktivitäten in den Unternehmensbereichen „Tischkultur“, sowie „Bad & Wellness“. Neben keramischen Badkollektionen unterschiedlicher Stilrichtungen umfasst der Bereich „Bad & Wellness“ auch innovative Dusch-, Wannen- und Whirlpool-Systeme sowie hochwertige Badmöbel, Armaturen und Accessoires.

ONLINE

www.villeroy-boch.de

ADRESSE

Villeroy & Boch AG
Saaruferstraße
66693 Mettlach

NETZ98 – DIGITAL LEADER

netz98 realisiert zukunftsweisende E-Commerce-Plattformen und Digitalisierungsprojekte für weltweit agierende Kunden.

In Deutschland ist netz98 der größte Magento Enterprise Solution Partner. In Mainz, Hamburg, München, Stuttgart und Würzburg beschäftigen wir über 70 Mitarbeiter.

Unsere besonderen Leistungen wurden bereits mit insgesamt vier der begehrten Imagine Excellence Awards von Magento ausgezeichnet. Zu unseren Kunden zählen weltweit bekannte Unternehmen wie Continental, Kulzer, Liebherr, SEAT, Sto und MairDumont.

FÜR IHREN ERFOLG IM E-COMMERCE

netz98 GmbH
Mainz | Hamburg | München | Stuttgart | Würzburg

fon: +49 6131 90798-98

mainz@netz98.de

www.netz98.de



AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE

HEAD



KULZER
MITSUI CHEMICALS GROUP



sto

Continental

LIEBHERR

RIESE & MÜLLER