

Eine Kunden-Plattform für alle Länder, Divisionen und Brands

Customer Story
eCommerce



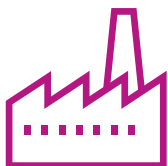
Das Unternehmen

Von der Waschmaschine über das Smartphone bis zu Auto-folgen: In vielen Dingen des täglichen Gebrauchs steckt eine WAGNER-Technologie. Das weltweit operierende Unternehmen bringt Farbe, Schutz und Funktionen auf Oberflächen und hat ein entsprechend großes Produktportfolio: Vom kleinen Spritzgerät für den Heimwerker bis hin zur großen Pulverbeschichtungsanlage im Millionenwert.

Die Kunden kommen aus unterschiedlichen Bereichen: Industrie, Handwerk und Heimwerk. Und haben doch alle denselben Anspruch: Schnell und einfach das passende Produkt finden, konfigurieren, bestellen. Die neue WAGNER Online-Plattform vereint genau das und ist für WAGNER ein weiterer Schritt zur Digitalen Transformation.



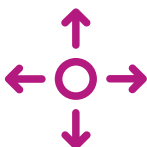
WAGNER



Führender Hersteller von Geräten und Anlagen zur Oberflächenbeschichtung



2000 Mitarbeiter und 19 operative Unternehmen



Rund 300 internationale Handelsvertretungen



Hauptsitz der WAGNER International AG in Altstätten, (CH)



Die Herausforderung: Eine zentrale Schnittstelle

Die WAGNER Firmengruppe steckt mitten in der Digitalen Transformation. Und wie viele andere Unternehmen in einer Zeit, in der B2B-Kunden das erwarten, was sie aus dem privaten Shopping gewohnt sind: 24/7 alle Produkte und Informationen zu bekommen, unabhängig von Öffnungszeiten.

„Die klassische Lösung eines Webshops lautete: Kaufe alles jederzeit und überall. Wir sind der festen Überzeugung, dass das heute weitergehen muss“, sagt Florian Spindler, Vice President Corporate Communications & Digital Transformation DF bei WAGNER. Eine zentrale Kundenschnittstelle schaffen – das war das Ziel. Alle Informationen und möglichen Konfigurationen rund um das Produkt sollten schnell und einfach auf einer Plattform verfügbar sein. Für den Endkunden genauso wie für die Zwischenhändler. Inspiriert vom modernen B2C-Business wollte WAGNER auch näher an seine Kunden rücken. Das Ziel: bessere Kundendaten für aktivere Marktbe-
arbeitung und Innovationen.

„Nur der direkte Kundenkontakt führt dazu, dass wir die Kunden datenbasiert besser verstehen und ihnen noch bessere Lösungen anbieten können“, so Spindler.



Das Projekt

WAGNER und Sybit implementierten gemeinsam die SAP Commerce Cloud mit dem Ziel, den besten B2B Web-Shop in der Branche aufzubauen. Initial wurde die globale Plattform nach 18 Monaten für drei WAGNER Landesgesellschaften ausgerollt. Vor Kurzem ging dann eine stark adaptierte Variante für die Handwerkermarke TITAN in den USA live. Die Basis bildet ein technisches Backend für die gesamte Gruppe mit einem Headless-Frontend basierend auf Spartacus.

- Initiale Ablösung des veralteten EMEA B2B Shop
- Abbildung der End-to-end Customer Journey
- Integrationen zu SAP ERP, PIM, Encoway sowie CELUM
- Ausbau zu WAGNER 365 - Eine Plattform für alle Länder, Divisionen und Brands

„Wir wollen innovativ und zeitgemäß mit unseren Kunden interagieren, und das auf einer leistungsfähigen, modernen Plattform“

Markus Moßmann, Group Vice
President eCommerce, Director
Infrastructure Europe



Die Erfolgsfaktoren vor Projektbeginn

1.

Kunden Feedback

- Vorab Interviews durch WAGNER per Telefon oder Skype/Teams mit Importeuren und Vertriebspartnern
- Identifikation der meistgenutzten Funktionen, Schmerzpunkte, Konkurrenzangebote und Referenzshops

2.

Ganzheitliches Denken

- Neuordnung von Prozessen und gewachsenen Strukturen
- Deutliches Commitment im Management
- Transparente und regelmäßige Kommunikation

3.

Agiles Projektmanagement

- Umfangreiche Workshops zu Personas, Customer Journey, System & Prozessen, etc.
- Erstellung von Wireframes durch das Sybit UX-Team
- Ein zentrales Jira Backlog als Basis für die Implementierung

„Ich war positiv überrascht, wie gut die Transparenz über den Projektfortschritt zum Erfolg beigetragen hat. Die Zusammenarbeit mit Sybit war immer sehr gut und wir haben gelernt, was wir tatsächlich brauchen und wollen. Das hat für uns auch einen nachhaltigen Mehrwert jenseits des Projekts: Wir haben bestimmte Prozesse und Vorgehensweisen für uns adaptiert und setzen diese heute intern für andere Projekte ein.“

Markus Moßmann

Ein Super-Touchpoint für alle Kundenprozesse

Die **SAP Commerce Cloud** bildet die Basis für die digitale Kundenplattform und sollte verschiedensten Nutzergruppen optimale Information und Interaktion bieten: Industriegeschäftskunden, Händler, Handwerker, interne WAGNER-Mitarbeiter, Einkäufer und Service-Mitarbeiter.

Über einen Soft-Launch stellte WAGNER den Shop nach und nach seinen Kunden zur Verfügung, begleitet von internen und externen Trainings sowie Kommunikationsmaßnahmen. Dabei bezog WAGNER von Anfang an das **Feedback der End-User** mit ein, um die bestmögliche, also kundenfreundlichste Plattform zu entwickeln. Über direkten Kontakt, über den Außendienst oder eine wöchentliche Q&A-Web-session: Die Anforderungen der Kunden wurden bestmöglich umgesetzt. **Schon im MVP zeigte sich: WAGNER 365 erfüllt bereits mehr als die Hälfte der Kundenanforderungen an eine neue Plattform.**



Das Ergebnis

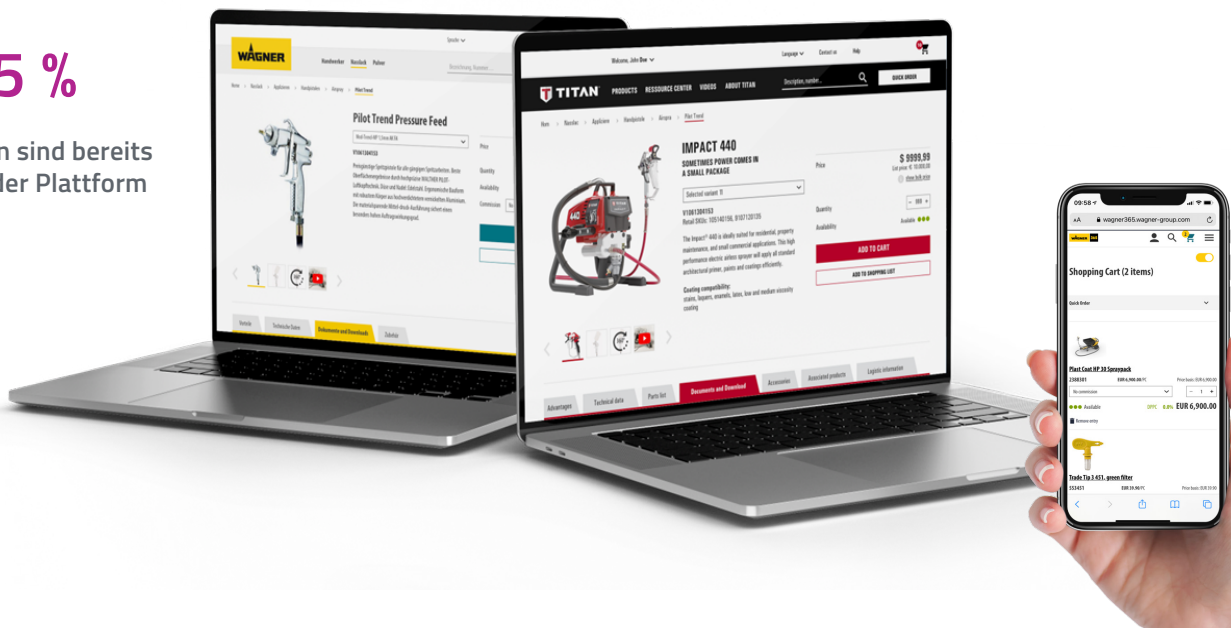
...ist eine Plattform, die ihrem Anspruch gerecht wird:

- **User Experience Design** ist bei der neuen Plattform weit mehr als ansprechende Gestaltung. Überzeugende Features spiegeln die individuellen Anforderungen der Kunden wider: im Design, einem schlüssigen Navigationskonzept sowie einer intelligenten Suche und Filterung.
- In dem **Multi-Brand Ansatz** werden zwei Markenwelten in komplett anderen CI's für die Brands WAGNER sowie TITAN abgebildet: Die Basis bildet ein technisches Backend für die gesamte Firmengruppe mit einem **Headless-Ansatz** mittels SAP Commerce Cloud.
- Ein neues PIM System (ViaMedici) ermöglicht den automatisierten Aufbau der Hauptnavigation und Facetten basierend aus den PIM-Daten.
- Ein neuer Konfigurator (Encoway) und ein Dokumenten- und Bilderverwaltungssystem (Celum CDN) wurden parallel zur Einführung auch in den Webshop integriert.

>> Deutlich mehr Produktinformationen, ein neuer Katalog, Anbindung des neuen Konfigurator und eine mobile-optimierte Plattform

95 %

der Kunden sind bereits aktiv auf der Plattform



Der Mehrwert



Mehr Effizienz und weniger Kosten durch automatisierte und integrierte digitale Geschäftsprozesse



Globale Harmonisierung der Prozesse und Daten: Einheitliche Ablage-Systeme für Dokumente, einheitliche Produktstrukturen



Direkte, innovative und skalierbare Kundenbeziehungen sowie neue Kundenkanäle und -segmente



B2B-Funktionalität bei State of the art B2C Usability

Auszeichnungen

Die J. Wagner GmbH wurde beim SAP Quality Award 2023 in der Kategorie „Business Transformation“ ausgezeichnet. Die herausragende Qualität des eCommerce-Projekts im Bereich Business Transformation überzeugte die Jury: „Die Nutzerfreundlichkeit für seine B2B Kunden konnte WAGNER damit auf das höchste Niveau heben, was auch die Nutzungsstatistiken belegen. Die Jury beeindruckte besonders die Ausführung agiler Testpakete zur Verwirklichung des akkuraten Anspruchs an das Projekt.

„Dass die SAP unsere Plattform mit dem wichtigsten Qualitätssiegel auszeichnet, ist eine großartige Bestätigung für unser gemeinsames WAGNER - Sybit Team und weiterer Ansporn, den Weg zu einer umfassenden Kundenplattform mit gleichem Ehrgeiz weiter zu gehen“

Markus Moßmann, Group Vice President eCommerce WAGNER

Ausblick

- Rollout weiterer Länder und Brands
- Ausbau der Plattform für den B2C-Bereich
- Konfiguration von Anlagen
- Abo-Modell für Ersatz- und Verschleißteile
- After Sales-Services
- Integration der IoT Plattform



Über Sybit



Sybit ist der Partner für ganzheitliches Customer Experience Management. Als SAP Platinum Partner und Top 20-Digitalagentur in Deutschland entwickelt Sybit Lösungen, die sämtliche End-to-End-Prozesse der Customer Journey abbilden. Mit Hauptsitz in Radolfzell am Bodensee beschäftigt Sybit über 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Über 300 Konzerne und weltweit agierende mittelständische Unternehmen vertrauen auf die Expertise des SAP-Beratungshauses.

CS-21Q3-002
Bildnachweis: Wagner

Wir sind nur einen Anruf entfernt!



Marilena Baartz
Inside Sales Executive
+49 7732 9508-2000
sales@sybit.de

Sybit GmbH
St.-Johannis-Str. 1-5
78315 Radolfzell
www.sybit.de

