

CASE STUDY
Aug. Winkhaus GmbH & Co. KG

OFFEN FÜR E-SERVICES

Wie Winkhaus Partner und Verarbeiter
mit digitalen Services auf
einer B2B/C-Plattform unterstützt

ABSTRACT

WINKHAUS PACKT DIE
HERAUSFORDERUNGEN DES DIGITALEN
BUSINESS AM SCHOPF UND SCHAFFT

OPTIMIERTE PROZESSE. FÜR PARTNER, VERARBEITER UND INTERN

Winkhaus ist ein führender Spezialist für intelligente Fenstertechnik, Türverriegelungen und Zutrittsorganisation. Gemeinsam mit seinem Implementierungspartner B4B Solutions setzt das traditionsreiche westfälische Familienunternehmen ein innovatives Konzept für digitale Services um. Im CX-Fokus stehen die Handelspartner und die Verarbeiter, also Türen- und Fensterbauer. Damit realisiert Winkhaus eine neue Offenheit für E-Services und Omnichannel-Kommunikation.

Dank seiner stetigen Innovationskraft wurde das 1854 gegründete Familienunternehmen zu einem der führenden und weltweit erfolgreichen Anbieter hochwertiger Fenster- und Türbeschlagstechnik. An vier deutschen Standorten und in den internationalen Tochtergesellschaften in mehreren Ländern beschäftigt Winkhaus über 2.100 Mitarbeiter.

In der Produktentwicklung bewegt sich Winkhaus stets am Puls der Zeit. Immer wieder setzt man neue Maßstäbe in Sachen intelligenter Fenstertechnik, Türverriegelungen und Zutrittsorganisation. Dies schätzen insbesondere die Partner im Handel und die Verarbeiter, also die Unternehmen im Fenster- und Türenbau. Für sie suchte Winkhaus neue Lösungen im E-Service, die den Partnern und Verarbeitern echte Wettbewerbsvorteile bringen. **Diese Vorteile liegen in mehr und besser strukturierten Informationen und Interaktionsmöglichkeiten bis hin zum Self-Service, um dadurch Kosten zu reduzieren.**

Winkhaus selbst wollte sowohl Kosten durch verschlankte und beschleunigte interne Prozesse optimieren als auch die Partner und Verarbeiter enger an sich binden. Das bedeutete, dass Winkhaus für seinen E-Service eine Lösung aufbauen wollte, die zu seiner Rolle als Innovator und Vorreiter passt. Ziel war es, eine Customer Journey für die Partner zu gestalten, die sie von der Informationssuche bis zu deren E-Commerce-Aktivitäten unterstützt.

**SCHNELLE, SERVICEORIENTIERTE
UND MASSGESCHNEIDERTE PROZESSE:
IN DER DIGITALEN WELT ZÄHLEN
DIE BEWÄHRTEN TUGENDEN**

Eine wesentliche Voraussetzung dafür sind strukturiert erzeugte und abgelegte Daten.

Dies ist auch Grundlage für künftige Lösungen bei Winkhaus wie die Unterstützung von Building-Information-Management-Systemen (BIM). Auch die hochautomatisierte Erzeugung von Print-Publikationen soll dadurch erleichtert werden. Denn für die verschiedenen Anwendungsbereiche stellt Winkhaus viele Hundert Publikationen in 13 Sprachen zum Download zur Verfügung. Sie zu erstellen, verlangt bisher einen hohen manuellem Aufwand.

Die realisierte Omnichannel-Plattform erfüllt schon heute hohe Ansprüche an die Customer Experience. Maßgeblich dafür ist der mit B4B Solutions realisierte Portalansatz.



DIE AUSGANGSLAGE

PORTAL NUR MIT HOCHWERTIGEN PRODUKTDATEN

Die Handelspartner und Verarbeiter von Winkhaus Produkten benötigen übersichtlich aufbereitete Informationen, sind auf rasche Serviceleistungen angewiesen und schätzen Beratungserlebnisse ohne Barrieren. Deshalb reicht es Winkhaus nicht, einen vergleichsweise einfachen B2B-Onlineshop aufzubauen. Denn das umfangreiche Portfolio mit komplexen Produkten sowie mehrstufige Vertriebsprozesse erfordern eine andere Herangehensweise. Es gilt, komplexe Konfigurationsmöglichkeiten abzubilden und Schnittstellenfragen zu lösen, um präzise E-Services für die Partner und Verarbeiter zu bieten. Diese anspruchsvolle Art der Customer Experience und der Omnichannel-Kommunikation ist ganz nach dem Winkhaus Firmenselbstverständnis.

Winkhaus stellte sich dieser Herausforderung und suchte nach einer Lösung, die den Ansprüchen gerecht wird und offen ist für künftige Einsatzformen. Bevor die Schnittstellen- und Oberflächengestaltung für Handelspartner und Verarbeiter angegangen werden konnte, musste das umfassende Produktportfolio mit einem geeigneten Datenmanagementsystem aufbereitet werden. Außerdem musste ein Prozess für die fortlaufende Produktdatenpflege etabliert werden.

„Saubere Daten sind der Schlüssel für erfolgreiche digitale Projekte“, so Winkhaus-Bereichsleiter IT / CIO Dr. Dirk Kettrup. „Das ist im Zeitalter von Massendaten eine echte Herausforderung.“ Deshalb wurde das interne Datenmanagement umfassend geprüft. Die dahinterliegenden Prozesse wurden auf die neuesten Standards gehoben, um den hohen Qualitätsansprüchen des Unternehmens zu genügen.

DIE OMNICHANNEL-KOMMUNIKATION STEHT UND FÄLLT MIT DER QUALITÄT DER AUSZUSPIELENDEN DATEN



GEMEINSAM MIT B4B SOLUTIONS
DEFINIERT WINKHAUS SEINE

ROADMAP MIT E-SERVICE-FOKUS



**Die zentrale Datenbasis für
die kanalübergreifende Customer
Experience schaffen.**

Um durchgängig und verlässlich stets aktuelle Inhalte zur Verfügung zu stellen, sollten Marketing- und Produktinformationen optimal für das Omnichannel-Konzept aufbereitet werden.



**Die Partner und Verarbeiter im
Informations- und Einkaufsprozess
optimal begleiten.**

Mithilfe intelligenter Services sollte die nahtlose Unterstützung von Winkhaus zum Händler realisiert werden. Eine Partnerplattform mit umfassenden Service-Angeboten sollte das Partnermanagement unterstützen.



**Partner und Verarbeiter miteinander
und mit Winkhaus verzahnen.**

Eine engere Anbindung und Verzahnung interner Winkhaus Prozesse mit den Prozessen der Partner und Verarbeiter sollte Synergieeffekte schaffen und Kosten und Aufwände bei allen Beteiligten reduzieren.



**IM DIGITALEN ZEITALTER IST DIE
UNTERNEHMENS-WEBSITE MEHR ALS EINE
STATISCHE VISITENKARTE. DIE WEBSITE
IST INFORMATIONSZENTRALE, SERVICE-
ANLAUFSTELLE UND MARKTPLATZ
ZUGLEICH. SIE LEBT VON AKTUELLEN,
PRÄZISEN DATEN UND INTERAKTIVEN
KOMMUNIKATIONSANGEBOTEN.
MIT UNSERER OMNICHANNEL-PLATTFORM
TRETEN UNSERE PARTNER UND
VERARBEITER IN DEN DIREKTEN DIALOG
MIT UNS. DAS HEBT DIE ZUSAMMENARBEIT
AUF EIN NEUES LEVEL.**

DR. DIRK KETTRUP, BEREICHSLEITER IT / CIO

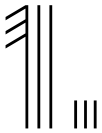


IN

3

SCHRITTEN
ZUR

**E-SERVICES-
PLATTFORM**



EINE GEMEINSAME DATENBASIS SCHAFFEN

Um die neue E-Services-Plattform optimal zu bespielen, entschied sich Winkhaus dafür, ein System zum Management von Produkt- und Mediadaten einzuführen. Diese unterstützen effizient die Datenverwaltung und das Ausspielen aller relevanten Informationen über die entsprechenden Kanäle. Damit wurde der Grundstein für erfolgreiche Customer-Experience-Prozesse gelegt.

Die Produktwelt unter Kontrolle: Effizientes Produktdatenmanagement

Winkhaus hat ein umfassendes und komplexes Produktsortiment zu verwalten. Um die Kanäle wie Online-Shop, Website oder Print zu bespielen, ist es erforderlich, auf umfassend gepflegte und präzise technische Produktinformationen im ERP zurückgreifen zu können. Um diese mit aktuellem Bild- und Marketingtextmaterial anzureichern, entschied sich Winkhaus dafür, ein Produktinformations-Managementsystem (PIM) einzuführen. So wurde ein Single Point of Truth geschaffen, der für einen konsistenten Datenstand sorgt.

Die zentrale Datenbasis unterstützt Winkhaus dabei, alle relevanten Informationen für die E-Services ressourcenschonend zu verwalten. Dank der optimierten Prozesse kann das Unternehmen einfacher neue Kommunikations- und Vertriebskanäle erschließen.

Durch die zentralisierte Pflege und Verwaltung aller Produkt- informationen kann Winkhaus

- ⌘ die Qualität der Produktdaten dank der umfangreichen Ausprägung von Merkmalen deutlich steigern
- ⌘ die optimale Basis legen für eine innovative Omnichannel-E-Services-Strategie



ALLE DIGITALEN ASSETS IM GRIFF: INTELLIGENTES MEDIAMANAGEMENT

Im zweiten Schritt erweiterte Winkhaus seine E-Service-Plattform mit dem B4B Media Management Add-on, um Marketing und Produktmanagement enger zu vernetzen. Denn die Handelspartner und Verarbeiter von Winkhaus-Produkten haben hohe Ansprüche an die Qualität der digitalen Assets. Das gilt auch für Winkhaus selbst.

Durch die breite Produktpalette ist die Anzahl der digitalen Ressourcen entsprechend hoch. Das Media Management verbessert die internen Prozesse nun erheblich und vereinfacht die Verwaltung von Bilddateien, Produktdokumente, Videos oder Texte. Die Fachbereiche haben nun jederzeit den Überblick über alle unternehmensinternen Medien. So können diese effizient in das zuvor etablierte Produktdatenmanagement integriert und für Partner und Verarbeiter ausgespielt werden. Zudem lassen sich Material-Dokumente nahtlos in die Medienstruktur einbinden. So werden die Produktinformationen mit wichtigen Medien angereichert.

UNSERE HANDELSPARTNER UND VERARBEITER SCHÄTZEN PRÄZISE INFORMATIONEN AUS ERSTER HAND. DAS ONLINEPORTAL HAT UNS EINEN DIREKTEN KOMMUNIKATIONSKANAL ERÖFFNET, DEN WIR TAGESAKTUELL BESPIELEN KÖNNEN

DR. DIRK KETTRUP, BEREICHSLEITER IT / CIO

Intelligentes Mediamanagement auf einen Blick

- ⌘ Höhere Datenqualität dank zentraler Datenverwaltung
- ⌘ Sinnvolle Kategorisierung, Klassifizierung und Verschlagwortung von Mediendateien
- ⌘ (Mehrsprachige) SEO-Pflege direkt am Medienobjekt
- ⌘ Topaktuelle Übersicht zu den verwendeten Ausleitungskanälen pro Medium
- ⌘ Nahtlose Integration in das Produktinformationsmanagement und in die Web-Content-Pflege



CUSTOMER JOURNEY NACH MASS: DAS IDEALE B2B/B2C ERLEBNIS

Winkhaus wollte mit seiner E-Service-Plattform das Tor für eine gelungene Customer Journey von Handelspartnern und Verarbeitern öffnen. Deshalb gestaltete das Unternehmen eine interaktive Oberfläche, auf der sich Partner umfassend zu Produkten und Konfigurationsmöglichkeiten informieren können. So greifen sie direkt auf Bild- und Textmaterial aus Hersteller- und damit Expertenhand zu. Bei ihrer Recherche werden sie zudem von praktischen Konfiguratoren unterstützt. Mit diesem Touchpoint realisierte Winkhaus eine gewinnbringende Maßnahme für die weitere Kundenbindung.

Für diese nahtlose Kundenreise galt es im nächsten Schritt, die Brücke von der Produktrecherche zum Einkauf zu legen. **Winkhaus wollte damit einen digitalen Service schaffen, der Kunden bei der Erstellung der „Einkaufsliste“ unterstützt und je nach Geschäftsprozess entweder den direkten Kauf ermöglicht oder zum entsprechenden Partner weitervermittelt.**

Dieses Vorhaben ließ sich mit der modernen Commerce-Lösung auch in die Tat umsetzen. Die innovative Plattform ermöglicht Verarbeitern, einen Warenkorb mit favorisierten Produkten anzulegen und diesen direkt an den Fachhändler ihrer Wahl weiterzuleiten, der ein konkretes Angebot erstellt und die weiterführende Betreuung übernimmt.

Damit schafft Winkhaus ein durchgängiges Einkaufserlebnis und optimiert seine Prozesse gewinnbringend auf der Prozessebene. Händler bekommen über das Portal den Warenkorb von Verarbeitern übermittelt und erhalten Zugriff auf topaktuelle Informationen zu Produkten und Preiskonditionen. Das ist Customer Experience nach Maß in einem mehrstufigen Vertriebsprozess und trägt zu einer hohen Bindung von Handelspartnern und Verarbeitern mit dem Hersteller und untereinander bei.

E-SERVICE MIT MEHRWERT



FENSTERTECHNIK, TÜRVERRIEGELUNG UND ZUTRITTSORGANISATION SIND NICHT ZULETZT PERSÖNLICHE ANGELEGENHEITEN. DENN SIE TRENNT DAS ÖFFENTLICHE VOM PRIVATEN UND BIETET SCHUTZ VOR UMWELTEINFLÜSSEN UND UNBEFUGTEM BETRETEN. DAS WISSEN DIE PROFIS AM BESTEN, NÄMLICH DIE VERARBEITER UNSERER PRODUKTE, DIE IN DIREKTEM KONTAKT MIT AUFTRAGGEBERN, ARCHITEKTEN ODER BAUINGENIEUREN STEHEN. MIT DEM E-SERVICE-PROJEKT HABEN WIR EINE INTERAKTIVE PLATTFORM GESCHAFFEN, MIT DER WIR DIE VERARBEITER UNSERER PRODUKTE OPTIMAL BETREUEN UND IMMER BESSER KENNENLERNEN KÖNNEN. DAS DIENT DAZU, DIE E-SERVICES KONTINUIERLICH WEITERZUENTWICKELN UND UNSERE CUSTOMER EXPERIENCE MIT MASSGESCHNEIDERTEN SERVICELEITUNGEN IN DIE ZUKUNFT ZU FÜHREN.

DR. DIRK KETTRUP, BEREICHSLEITER IT / CIO



EINE PLATTFORM MIT MEHRWERT: VERTIEFTE GESCHÄFTS- BEZIEHUNGEN

Als weltweit agierendes Herstellerunternehmen legt Winkhaus großen Wert auf nachhaltige Geschäftsbeziehungen zu den professionellen internationalen Partnern. So lag es nahe, die Online-Plattform nicht nur für Marketing- und Vertriebszwecke zu nutzen, sondern darüber hinaus mit partnerspezifischen Serviceleistungen zu erweitern. Das Ergebnis ist ein innovatives Partnerportal.

Fachhändler können auf neueste Produktentwicklungen zugreifen und profitieren vom hohen Informationswert der Plattform. Dieses umfassende Wissen unterstützt die Identifikation und das weitere Ausloten möglicher Upselling-Potenziale. Außerdem bietet das Portal tagesaktuelle Informationen zu Lieferungen, Rechnungslegung sowie zahlreiche Self-Service-Angebote. Damit schnürt Winkhaus ein attraktives und vor allem vertriebsförderndes Paket für seine Handelspartner.

Mit dem Portal konnte Winkhaus zudem eine weitere gewinnbringende Maßnahme mit Service-Mehrwert realisieren. **Die integrierte LagerbestandsOptimierung unterstützt Verarbeiter aktiv darin, die eigenen Bestände aktuell zu halten.** Sie gibt Empfehlungen an die Verarbeiter über Produkte, die sie nachbestellen sollten. Auch dieser E-Service nach Maß trägt dazu bei, dass die Geschäftsbeziehungen in diesem B2B-Bereich weiter gefestigt werden.

**WINKHAUS IST FÜR SEINEN
EXZELLENTE SERVICE BEKANNT.
FÜR UNS WAR DAHER KLAR,
DASS WIR AUCH IM E-SERVICE
HÖCHSTE STANDARDS ERFÜLLEN
WOLLEN.**

DR. DIRK KETTRUP, BEREICHSLEITER IT / CIO



DIE MEHRWERTE DES ONLINEPORTALS FÜR WINKHAUS AUF EINEN BLICK.

✚ PARTNER INFORMIEREN SICH DIREKT BEIM HERSTELLER

Das Portal bietet eine vollständige und nutzerfreundliche Übersicht über das komplette Sortiment. Konfiguratoren bieten zudem rasche und unkomplizierte Hilfe im Rechercheprozess.

✚ PARTNER PROFITIEREN VOM UMFASSENDEN SELF-SERVICE-BEREICH

Im Self-Service-Bereich für die Handelspartner lassen sich Angebote an die Verarbeiter unkompliziert konfigurieren sowie Upselling-Potenziale identifizieren und nutzen.

✚ DER EINKAUFSPROZESS DER VERAR- BEITER WIRD OPTIMAL UNTERSTÜTZT

Verarbeiter können sich mit wenigen Klicks ihren Warenkorb zusammenstellen und diesen dann an den Händler ihres Vertrauens übermitteln.

✚ DER EIGENE VERTRIEB PROFITIERT EBENSO VOM PORTAL

Die Vertriebsmitarbeiter von Winkhaus können über das Self-Service-Portal ebenfalls Angebote erstellen und an ihre Kunden übermitteln. Dies beschleunigt und präzisiert die internen Prozesse.

✚ DIE ANGEBOOTSLEGUNG WIRD SPÜRBAR BESCHLEUNIGT

Die vereinfachte Warenkorbgestaltung für die Verarbeiter und Übermittlung direkt an die ausgewählten Winkhaus-Handelspartner unterstützen die Vertriebsprozesse, sowohl bei den Partnern als auch bei Winkhaus selbst.



FAZIT

CUSTOMER EXPERIENCE IM MEHRSTUFIGEN VERTRIEBSPROZESS: EINFACH GELUNGEN

Mit der Einführung der Tools für Produktdaten- und Media-Management schuf Winkhaus die Basis für eine innovative E-Services-Plattform. Sie bietet präzise und aktuelle Informationen für alle Beteiligten im mehrstufigen und internationalen Vertriebsprozess. Sie bespielt alle wichtigen Online-Kanäle und unterstützt die Handelspartner in deren E-Commerce. Mit Self-Service-Angeboten für Handelspartner, mit funktionalen Warenkorblösungen für Verarbeiter und integrierten Angebotsprozessen für die Handelspartner zieht Winkhaus alle Register für eine hochklassige Customer Experience.

Darüber hinaus sind die nun strukturiert erzeugten, systematisch abgelegten und konsistent vorgehaltenen Daten und Produktinformationen der ideale Ausgangspunkt für weitere Innovationen. Dazu gehören zum Beispiel die Einbindung in Building-Information-Management-Systeme oder die Unterstützung der hochautomatisierten Erstellung von Produktpublikationen.

DIE PLATTFORM FÜR ERFOLGREICHEN E-COMMERCE

Winkhaus hat gemeinsam mit B4B Solutions ein innovatives Onlineportal entwickelt, das das Unternehmen perfekt für die kommenden Herausforderungen am Markt wappnet. Dafür hat sich das Unternehmen für die Einführung der SAP Commerce entschieden und greift für die Verwaltung digitaler Mediendaten auf das von B4B Solutions entwickelte Media Management Add-On zurück.

Die Vernetzung der Fachbereiche durch die neu implementierten digitalen Datenmanagement-Tools haben die internen Prozesse in Marketing und Produktmanagement erheblich gestrafft und führten innerhalb kürzester Zeit zu spürbaren Zeiteinsparungen. In Verbindung mit dem serviceorientierten Partnerportal haben Winkhaus und B4B Solutions somit ein innovatives E-Commerce-Konzept realisiert, das die Wettbewerbsfähigkeit des Erfolgsunternehmens weiter festigt.

**WINKHAUS HAT MIT DER SAP COMMERCE
EIN ONLINE-PORTAL GESCHAFFEN,
DAS DIE WELTEN VON B2B UND B2C OPTIMAL
VEREINT UND EIN BEZIEHUNGSMANAGEMENT
MIT MEHRWERT ERMÖGLICHT**

WIE WINKHAUS IN DREI SCHRITTEN EINE INNOVATIVE E-COMMERCE PLATTFORM UMGESETZT HAT

1

GEMEINSAME DATENBANK

Die Einführung eines effizienten Produktdaten- und Medienmanagements ermöglicht die optimale Umsetzung der Omnichannel-Strategie. Kunden und Händler erhalten auf allen Kanälen topaktuelle Informationen und wertvolles Wissen kann unkompliziert aufbereitet und ausgespielt werden.

NAHTLOSE CUSTOMER JOURNEY

Das Unternehmen gestaltet die Reise seiner Handelspartner und Verarbeiter von der Informationsbeschaffung bis zum Kaufabschluss mit intelligenten Touchpoints.

2

3

UMFASSENDES PARTNERPORTAL

Die realisierten Prozessoptimierungen im Vertrieb tragen zu einer spürbaren Umsatzsteigerung bei. Ergänzt durch leicht zugängliche Informations- und Service-Angebote, kann Winkhaus seine Beziehungen zu Handelspartnern und Verarbeitern gewinnbringend vertiefen und sich so einen Wettbewerbsvorteil in der digitalen Marktwirtschaft sichern.



LET'S TAKE YOUR BUSINESS TO THE NEXT LEVEL

B4B Solutions ist ein innovatives IT-Dienstleistungsunternehmen innerhalb der All for One Group mit der Mission, Unternehmen auf Basis modernster Cloud-Softwarelösungen **erfolgreicher, schneller und digitaler zu machen.**

Als Experte für Customer Experience und SAP Platinum Partner liefern wir unseren Kunden innovative Lösungen aus der Cloud, die sie dabei unterstützen, nachhaltige, starke und vertrauensvolle Kundenbeziehungen aufzubauen.

[KONTAKT](#)

B4B Solutions GmbH

Liebenauer Hauptstraße 2-6
Stiege A, 1. Stock, A-8041 Graz

☎ +43 316 424100-101

✉ office@b4b-solutions.at

B4B Solutions GmbH

Kaiserswerther Straße 115
D-40880 Ratingen

☎ 49 2102 94256-101

✉ office@b4b-solutions.de

B4B-SOLUTIONS.COM