



Customer Story

Jungheinrich's digitale Vertriebsstrategie

Maßgeschneiderte Kundenerfahrungen in über 40 Ländern aus einer Hand

Spryker entwickelte eine umfassende Strategie für die Neuausrichtung der Jungheinrich Parts Shop-Plattform mit 41 individualisierten Storefronts in 40 Ländern auf nur einer Instanz. Diese skalierbare Lösung ist die Grundlage für Jungheinrichs weitere Geschäftsmodelle im E-Business. Und bereits jetzt schlägt sich die optimierte Bedienung der B2B-Endkunden in einem Umsatzplus wider.

Jungheinrich in Zahlen

41

Storefronts

800.000

Artikel im Shop



Ausgangslage

State-Of-The-Art Service für Geschäftskunden

Jungheinrichs bestehende E-Commerce Infrastruktur war geprägt von Limitierungen für den wachsenden Bedarf ihrer Geschäftskunden. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden und Händler und Partner erfolgreich zu integrieren, entschied sich Jungheinrich auf eine skalierbare und erweiterbare Lösung umzusteigen. Diese würde es Jungheinrich langfristig ermöglichen, weitere relevante Nutzererfahrungen zu schaffen und den digitalen Vertriebskanal zu stärken.



Die digitale Transformation des Vertriebes ist ein essentieller Bestandteil unserer E-Commerce Strategie. Die skalierbare E-Commerce Plattform ist das Fundament um zukünftigen Anforderungen gewachsen zu sein.“

- Nikolaus Meixner, Director E-Business, Jungheinrich AG

Branche:

Produzent / Intralogistik

Kunden:

JUNGHEINRICH

Porträt

Was macht Jungheinrich?

Die Jungheinrich AG mit Hauptsitz in Hamburg ist ein weltweit führender Lösungsanbieter für alle Themen, Fragen und Bereiche der Intralogistik. Gegründet 1953 mit nur 30 Mitarbeitern, hat sich das Unternehmen zu einem weltweit führenden Anbieter in der Intralogistik mit 18.000 Mitarbeitern und Niederlassungen in 40 Ländern entwickelt. Jungheinrich konzipiert umfassende Logistiklösungen, die vom konventionellen Flurförderzeug bis zum vollautomatischen Logistiksystem mit intelligenter integrierter Software reichen und setzt dabei zunehmend auf digitale Vertriebskanäle.



Ergebnisse

Mit Agilität und Skalierbarkeit zum Erfolg

Jungheinrich hat durch die skalierbare, modulare Architektur von Spryker im E-Business an Flexibilität gewonnen und die strategischen Anforderungen eines weltweiten Rollouts mit individualisierten Ländershops erfüllt. Ein weltweiter Rollout der Online-Präsenz konnte innerhalb von 3 Monaten sichergestellt werden. Die neue Nutzererfahrung wird von Kunden sehr geschätzt und schlägt sich auf ein positives Umsatzwachstum nieder. Für neue Geschäftsideen oder Erweiterungen der digitalen Strategie ist Jungheinrich ebenfalls sehr gut gewappnet: in enger Zusammenarbeit mit DEPT, und unter der Anleitung von Spryker's Customer Success Team, erfolgen wiederkehrende Trainings, Audits und Reviews um für eine stetige Weiterentwicklung zu sorgen und Herausforderungen zu meistern. Jungheinrich kann sich entsprechend voll auf die Kundenzentrierung fokussieren und weiß, dass die Technologie in guten Händen liegt.



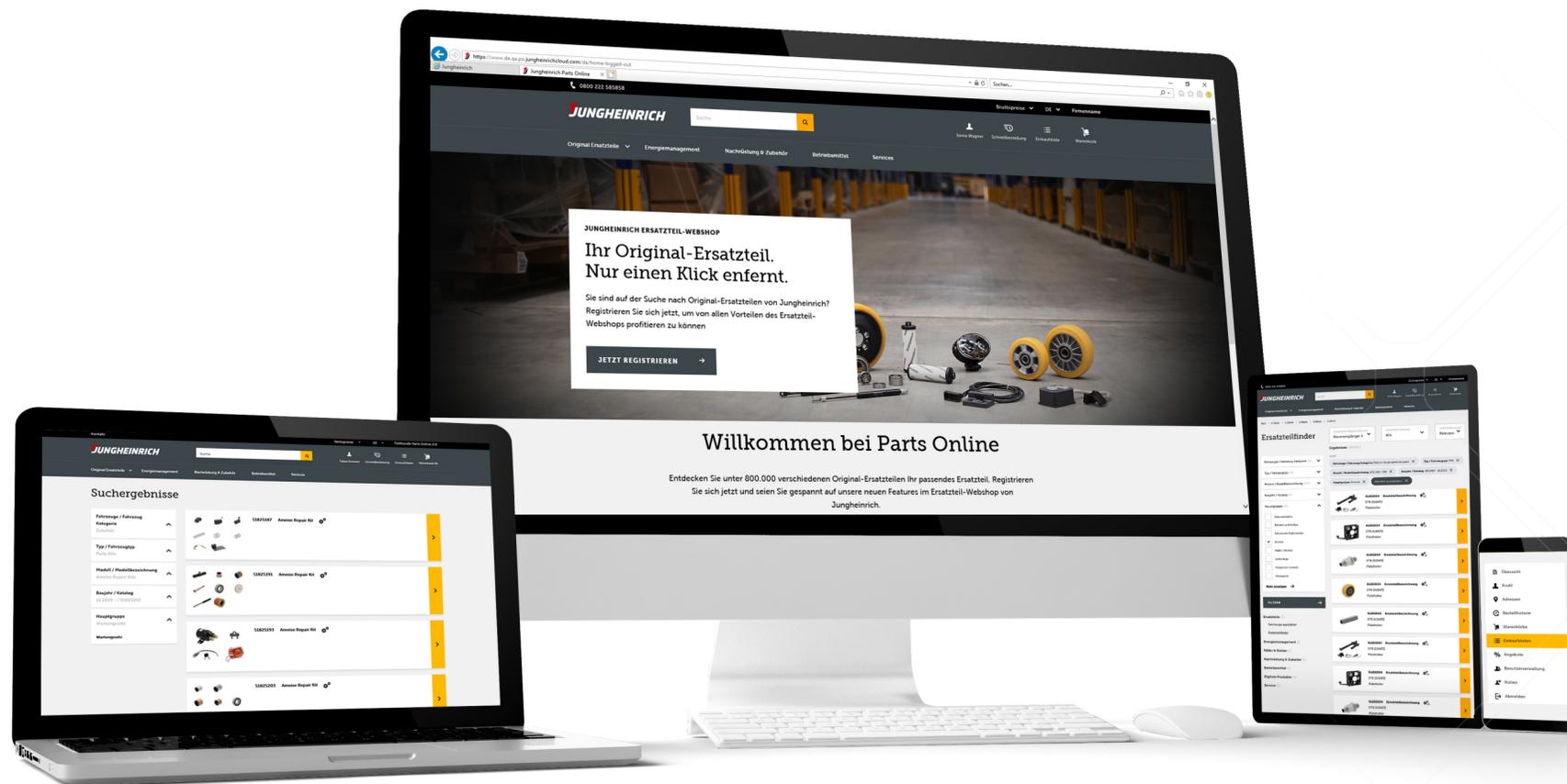
„ Unser alter Anbieter bot uns nicht dieselben Möglichkeiten wie Spryker, um länderspezifische Anpassungen wie Sprachen, Content oder Shop Features auch bei einer großen Anzahl von Storefronts effizient umzusetzen.“

- Kim Manitasevic, Manager E-Commerce, Jungheinrich AG

Solution

Eine Plattform zur Konsolidierung aller Commerce-Aktivitäten

Jungheinrich ist es mit der Spryker Commerce OS B2B Suite und dem Solution Partner Dept gelungen, seinen B2B-Endkunden in 40 Ländern digitalen Zugang zu über 800.000 Ersatzteilen zu schaffen. Im August 2020 wurden die ersten Storefronts des neuen Parts Online-Shops auf Spryker gelauncht und die Lösung in wenigen Monaten auf insgesamt 40 Länder und einen internationalen Online-Shop ausgerollt. Alle Shops sind in den Ländern selbst verantwortet und auf die dortigen Anforderungen zugeschnitten. Es wurde eine dynamische, moderne und global ausgerichtete Commerce-Lösung aufgebaut, die eine überzeugende Customer Journey bietet und leicht an zukünftige Bedürfnisse angepasst werden kann.





Highlights der neuen Lösung

Kundenindividuelle Preise

Preise werden nicht in Spryker vorgehalten, sondern kunden- und länderabhängig in Echtzeit ermittelt. Das geschieht durch eine vollumfängliche SAP ERP-Integration, womit jedem Kunden und zugeordneten Units individuelle Preise ausgespielt werden können.

Parts-Finder

Mit der standardmäßig in Spryker integrierten Lösung von Elastic Search erstellte Jungheinrich eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Suchfunktion zur effizienten Identifikation von Ersatzteilen.

Meine Flotte

Durch die Integration der bestehenden Fahrzeugflotte beim Kunden, wird diesen die Möglichkeit gegeben eine aktuelle Übersicht des Fuhrparks zu erhalten. Kunden können ihre Fahrzeuge mittels Seriennummern in ihrem Account assoziieren und dann über die Fahrzeugauswahl sicherstellen, dass immer nur passende Ersatzteile ausgewählt werden.

My Account / B2B Features

Der Admin-Bereich bietet Jungheinrichs Kunden eine Vielzahl B2B-spezifischer Features. Es gibt individuelle Kundenrechte sowie ein, auf die Bedürfnisse von Jungheinrich abgestimmtes, Rollensystem, in dem der Einkaufsleiter weitere Nutzer mit verschiedenen Einkaufsrechten versehen kann. Der Login erfolgt per SSO und Rechnungen & Auftragsbestätigungen sind online einsehbar.



Die modulare Lösung von Spryker bietet die Flexibilität, die wir heute brauchen, um die globalen Herausforderungen von morgen zu meistern.“

- Sebastian Schulmeister, Gruppenleiter e-Business Services, Jungheinrich AG



Ergebnisse

Mit Agilität und Skalierbarkeit zum Erfolg

Jungheinrich hat durch die skalierbare, modulare Architektur von Spryker im E-Business an Flexibilität gewonnen und die strategischen Anforderungen eines weltweiten Rollouts mit individualisierten Ländershops erfüllt. Ein weltweiter Rollout der Online-Präsenz konnte innerhalb von 3 Monaten sichergestellt werden. Die neue Nutzererfahrung wird von Kunden sehr geschätzt und schlägt sich auf ein positives Umsatzwachstum nieder. Für neue Geschäftsideen oder Erweiterungen der digitalen Strategie ist Jungheinrich ebenfalls sehr gut gewappnet: in enger Zusammenarbeit mit DEPT, und unter der Anleitung von Spryker's Customer Success Team, erfolgen wiederkehrende Trainings, Audits und Reviews um für eine stetige Weiterentwicklung zu sorgen und Herausforderungen zu meistern. Jungheinrich kann sich entsprechend voll auf die Kundenzentrierung fokussieren und weiß, dass die Technologie in guten Händen liegt.

Fortsetzung folgt

Die nächsten Projekte sind bereits in Sicht

Aufbauend auf dem erfolgreichen Initialprojekt mit Spryker und Dept widmet sich Jungheinrich bereits weiteren spannenden Projekten zur Verfolgung ihrer globalen E-Commerce Strategie. Ein internes Kompetenzzentrum in Spanien wurde gegründet, welches mit einem dedizierten Team aus Experten die erfolgreiche Umsetzung der Projekte sichert. Jungheinrich setzt ebenfalls einen starken Fokus auf das bisherige Content Management System und wird gemeinsam mit dem Technologie Partner CoreMedia weitere Erweiterungen implementieren. Mit Spryker als Technologie ist Jungheinrich nun in der Lage autonom die gesamte Customer Journey um relevante Erfahrungen zu bereichern.



Wir wollten keine Insellösung und haben als IT den Wunsch gehabt, mit Spryker eine Antwort auf jegliche Use Case Requests zu haben.“

- Sebastian Schulmeister, Gruppenleiter e-Business Services, Jungheinrich AG



Partner

Spryker Solution Partner DEPT

DEPT unterstützte Jungheinrich bei der Umsetzung des System-Relaunchs. Beteiligt an der Planung, Umsetzung und Optimierung, hat der Spryker Gold Solution Partner eine agile und hochperformante Lösung für Jungheinrich realisiert. Mit über 1.500 engagierten Denkern und Machern begleitet DEPT Kunden bei ihrer digitalen Transformation mit innovativen Produkten, Services & Kampagnen.

DEPT

About Spryker

Spryker wurde 2014 gegründet und ermöglicht es Unternehmen, anspruchsvolle transaktionale Geschäftsmodelle im Unified Commerce aufzubauen, einschließlich B2B-, B2C- und Enterprise-Marktplätzen. Es ist die modernste Platform-as-a-Service (PaaS)-Lösung mit headless & API-basierter Architektur, cloud-enabled, enterprise-ready und von Entwicklern wie auch Geschäftsanwendern weltweit geliebt. Spryker-Kunden erweitern ihre Vertriebsreichweite und steigern ihren Umsatz mit einem System, das es ihnen ermöglicht, die operative Effizienz zu steigern, die TCO (Total Cost of Ownership) zu senken und schneller als je zuvor auf neue Märkte und Geschäftsmodelle zu expandieren. Mit den Lösungen von Spryker wickeln über 150 Unternehmen in mehr als 200 Ländern weltweit Transaktionen ab. Marken wie Toyota, Siemens, Hilti und Ricoh vertrauen auf Spryker. Im 'Gartner Magic Quadrant for Digital Commerce 2020' wurde Spryker als der innovativste und visionärste aller neuen Anbieter ausgezeichnet und IDC bezeichnet Spryker als Major Player im B2B-E-Commerce. Spryker ist die einzige Commerce-Plattform, die vollständige B2B-, B2C-, D2C- und Marktplatz-Funktionen aus einem Technology Stack heraus bietet. Für weitere Informationen über Spryker besuchen Sie spryker.com.

