



Customer Story

Der neue Standard für B2B Commerce-Erfahrungen

Wie STAUFF eine kundenzentrierte B2B Commerce-Plattform launchte

Im Jahr 2010 war STAUFF einer der ersten Hersteller, der digitale Touchpoints für die Bestellung seiner branchenführenden Teile für Hydraulikkomponenten anbot. Gemeinsam mit Spryker und diva-e ging STAUFF nun erneut über den Marktstandard hinaus, indem das Unternehmen eine skalierbare E-Commerce-Plattform für seine digitale Strategie aufbaute, die sich stark darauf konzentrierte, seinen B2B-Kunden ein innovatives Erlebnis zu bieten.

STAUFF in Zahlen

>18

Länder

1.400

Mitarbeiter

>50.000

Produkte

€256 Mio

Jahresumsatz



Ausgangslage

Ein Markt, der Mehr als das Übliche Erwartet

STAUFF erkannte, dass die bestehende E-Commerce-Lösung zunehmend zu einem limitierenden Faktor in ihrer digitalen Wachstumsstrategie wurde. Die zuvor verwendete Legacy-Technologie hatte einen vordefinierten Funktionsumfang, der STAUFF nicht die nötige Flexibilität bot. Die Nachfrage nach den Produkten von STAUFF wuchs von Jahr zu Jahr und damit auch die Bedeutung der digitalen Vertriebskanäle. Um den steigenden Erwartungen der B2B-Kunden gerecht zu werden, beauftragte STAUFF eine Arbeitsgruppe unter der Leitung von Mark Wever, Global Chief Digital Officer, mit der Entwicklung von Strategien für STAUFFs digitalen Commerce, um das Online-Geschäft zu steigern und gleichzeitig STAUFFs zentrales Wertversprechen der Kundenorientierung weiter voranzutreiben.



Als Team haben wir das gemeinsame Ziel, mit jeder Aktivität echte Mehrwerte für unsere Kunden zu schaffen. Diese Vision teilen wir im gesamten Unternehmen.“

- Mark Wever - Global Chief Digital Officer @ STAUFF

Branche:

Herstellung

Kunden:



Porträt

Ein Echter Hidden Champion

STAUFF ist ein führender Hersteller von Hydraulikkomponenten und Leistungsteilen, die rund um den Globus von Ingenieuren bei Projekten, Dienstleistungen und der industriellen Wartung eingesetzt werden. Mit mehr als 1.400 Mitarbeitern in 18 Ländern und über 50.000 Produkten stellt sich STAUFF einer stetig steigenden Nachfrage und gilt als führend in seiner Industrie. STAUFF investierte bereits früh in die Zukunft mit einem zentralen Technologie- und Entwicklungszentrum.



Herausforderung

Weniger Komplexität zugunsten der Kunden

Ausgehend von der bestehenden, aber begrenzten E-Commerce-Plattform waren die Projektanforderungen hoch: Eine Vielzahl von Touchpoints wie der bestehende Webshop, die Unternehmenswebseite und verschiedene Datenbanken mussten zu einem einheitlichen Kundenerlebnis zusammengeführt werden. Darüber hinaus war es von essenzieller Bedeutung, während des gesamten Projekts agil zu bleiben, da Marks Team stark darauf bedacht war, nutzerzentrierte Werte zu schaffen und starre Monolithen zu vermeiden.

Die Ansprüche an die benötigte Technologie waren entsprechend hoch: Sie sollte flexibel sein, um mit der Agilität mithalten zu können, sich leicht an individuelle Anwendungsfälle anpassen lassen, schnell skalierbare Funktionen bieten und sich nahtlos in den vorhandenen Technologie-Stack integrieren.



Wir wollten über den üblichen Marktstandard hinausgehen und nicht nur einen aufpolierten Online-Shop anbieten. Unser Ziel war es, ein One-Stop-Shopping-Erlebnis für unsere Kunden zu schaffen, und mit Spryker konnten wir das erfolgreich umsetzen.“

- Mark Wever, Global Chief Digital Officer @ STAUFF

B2B Commerce ohne Kompromisse

STAUFF hat seine gesamte digitale B2B-Commerce-Erfahrung mit Spryker neu definiert und gestaltet, um den häufigsten Pain Point ihrer Kunden zu adressieren: einen nahtlosen Zugang zum Einkauf benötigter Ersatzteile ohne unnötige Reibungsverluste. STAUFF Kunden können nun einfach nach benötigten Produkten suchen, ein detailliertes Einkaufsmanagement einrichten, um interne Beschaffungsanforderungen zu erfüllen, Ersatzteillisten für Bestellungen importieren, wiederkehrende Bestellungen aufgeben und vieles mehr.

Diese Commerce-Erfahrung basiert auf der B2B-Suite von Spryker und beinhaltet Zugriff auf eine Vielzahl von Funktionen zur Digitalisierung des Commerce-Erlebnisses: Mehrsprachen-Unterstützung, erweiterte Kontenverwaltung, Integrationen in bestehende ERP- & CRM-Plattformen, Produktdatenmanagement und vieles mehr. STAUFF nutzt dieses Fundament und kann darauf aufbauen, um eine Buyers Journey zu schaffen, die ihren individuellen Anforderungen entspricht und die Erwartungen ihrer Kunden übertrifft.

Capability Highlight #1

In Sekunden zum passenden STAUFF Produkt

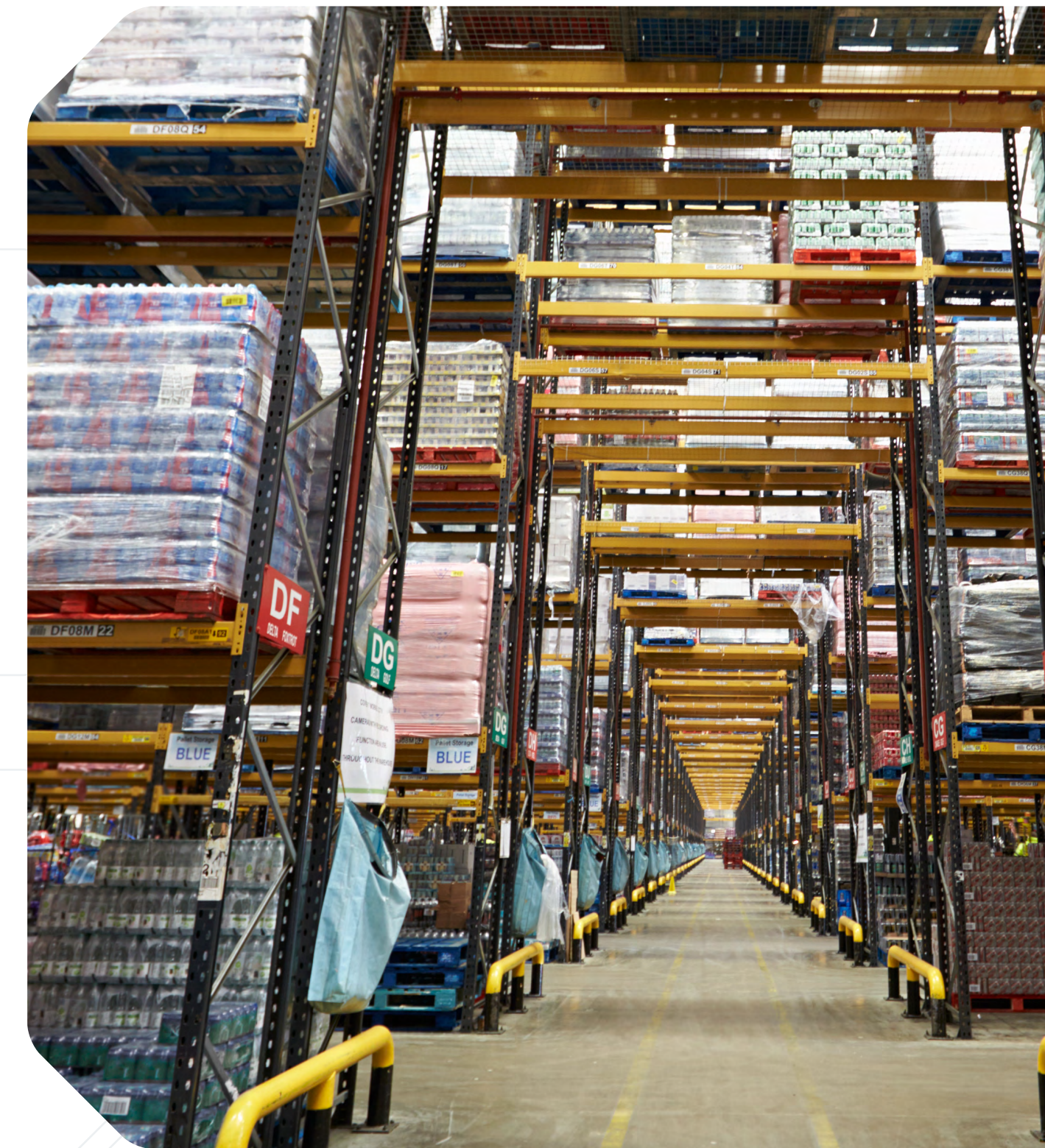
Der Produktkatalog von STAUFF bietet mehr als 50.000 Produkte, Teile und Komponenten. Aufgrund ihrer exzellenten Qualität benötigen Kunden eine leistungsfähige aber leicht zu bedienende Lösung, um geeignete STAUFF Produkte zu finden, die ihre aktuellen Komponenten von Drittanbietern ersetzen. Mit den erweiterten Suchfunktionen in der B2B-Suite von Spryker können Kunden einfach die vorhandenen Produktnummern verwenden. Diese werden in der Produktdatenbank abgeglichen und das passende STAUFF Produkt als Ergebnis angezeigt.



Großbestellungen leicht gemacht

STAUFF Kunden können komplexe Großbestellung mit detaillierten Anpassungen in wenigen Schritten aufgeben. Zu diesen Anpassungen gehören bspw. die terminierte Lieferung von einzelnen Produkten, das Hochladen von CSV-Dateien für Großbestellungen, die Konto- und Zugriffsverwaltung für Einkaufsabteilungen und mehr. STAUFF ermöglicht damit Ingenieuren und Wartungsteams weltweit, Ersatzteile und Komponenten zur richtigen Zeit zu erhalten.

” Mit Spryker konnten wir unseren Gesellschaftern beweisen, dass unser MVP-Ansatz zur Einführung unserer globalen E-Commerce-Strategie die richtige Entscheidung war. Wir bekommen eine Menge positives Feedback und interne Anfragen, unsere Erkenntnisse und Erfahrungen innerhalb der gesamten Organisation zu teilen.“
- Mark Wever, Global Chief Digital Officer

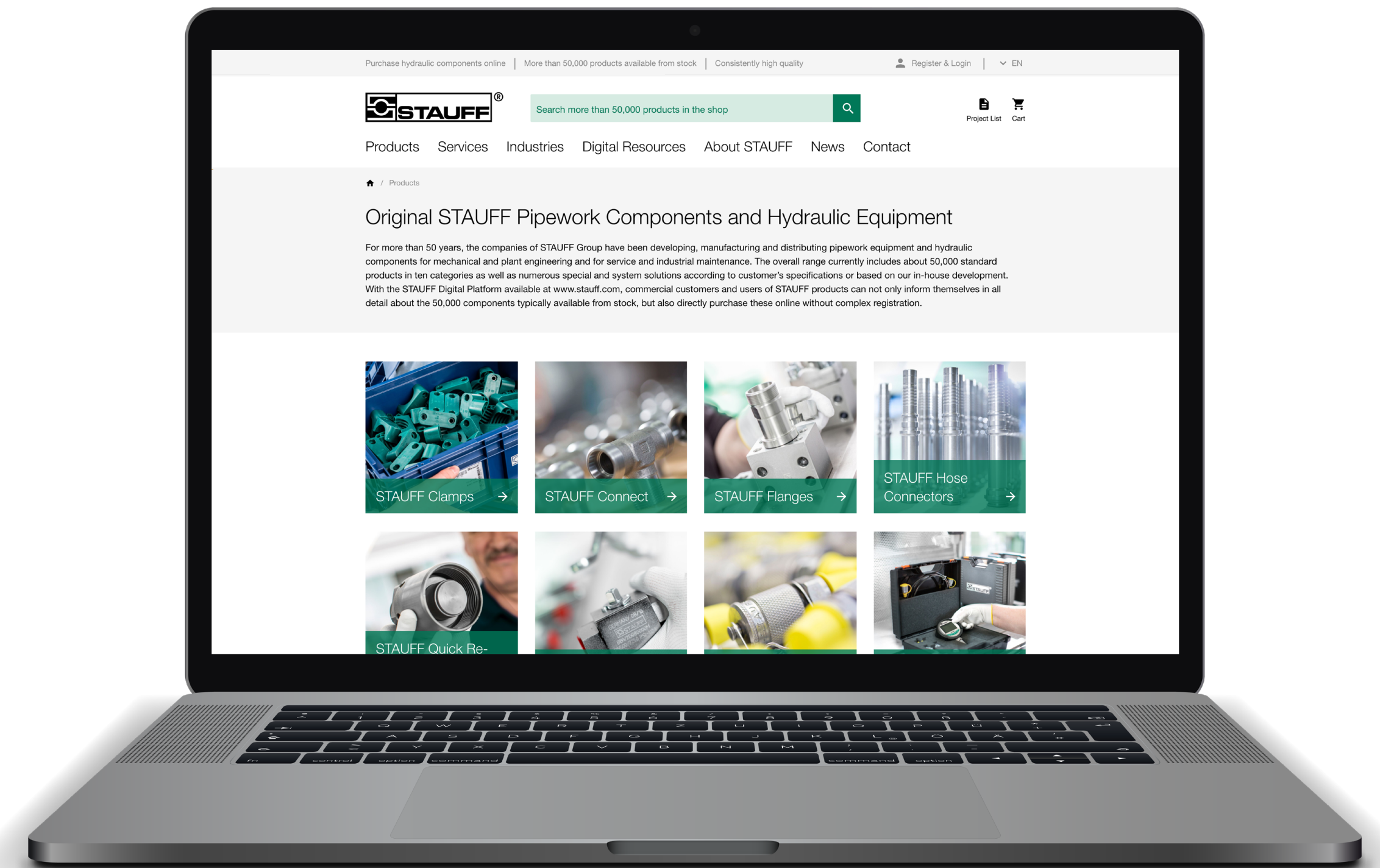




Mehr Umsatz und Zufriedenheit durch eine B2C-inspirierte Customer Experience

Innerhalb von weniger als sechs Monaten hat STAUFF seine digitale Commerce-Plattform erfolgreich ausgerollt. Sie erfüllt nun alle Kundenerwartungen, indem sie ein kundenzentriertes One-Stop-Shop-Erlebnis bietet, welches an den Komfort von Buyers Journeys im B2C angelehnt ist. Das interne Reporting zeigt, dass die Kunden sehr viel Zuspruch zeigen und es einen deutlichen Anstieg der Bestellungen und der Kundenzufriedenheit gibt.

Und dennoch plant Marks Team bei STAUFF bereits die nächsten Iterationsschritte und Weiterentwicklungen ihrer Plattform. Ein konkreter Plan ist die Erweiterung ihre Strategie um einen Marktplatz, der STAUFF die Integration von Drittanbietern und zusätzlichen Dienstleistungen ermöglicht.



Mit Spryker haben wir die richtige Technologie gewählt, die nicht nur die Bedürfnisse unserer Kunden heute bedient, sondern auch unsere digitalen Strategien zukunftssicher macht.“

- Mark Wever, Global Chief Digital Officer

Partner

Erfolgreiche Projekte erfordern starke Partner

diva-e ist Deutschlands führender Transactional Experience Partner für die Schaffung von relevanter Customer Experience, mit der es gelingt, Kunden langfristig zu binden und Geschäftserfolge zu erzielen. Als Solution Partner von Spryker unterstützte diva-e bei der Geschäftsidee und Evaluierung, während Spryker die Technologie zur Umsetzung lieferte. Gemeinsam unterstützten wir STAUFF bei der Umwandlung ihres offline geprägten Vertriebsmodells in ein einheitliches digitales Einkaufserlebnis.

Über 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](https://spryker.com).



STAUFF ist ein Paradebeispiel für Transactional Experiences. Gemeinsam mit Spryker stellen wir sicher, dass die digitale Schnittstelle zwischen Kunden und STAUFF mehr ist als eine einfache Integration und ein relevantes und positives Kundenerlebnis schafft.“
- Sirko Schneppe, Founder & CCO
@diva-e



Digital Value Excellence



Spryker



spryker.com



hello@spryker.com



+49 / 30 / 2084983 50



@sprysys

Alle Inhalte, insbesondere Texte, Fotografien und Grafiken sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, einschließlich der Vervielfältigung, Veröffentlichung, Bearbeitung und Übersetzung, bleiben vorbehalten, Spryker Systems GmbH, Heidestraße 9-10, 10557 Berlin, Germany.