



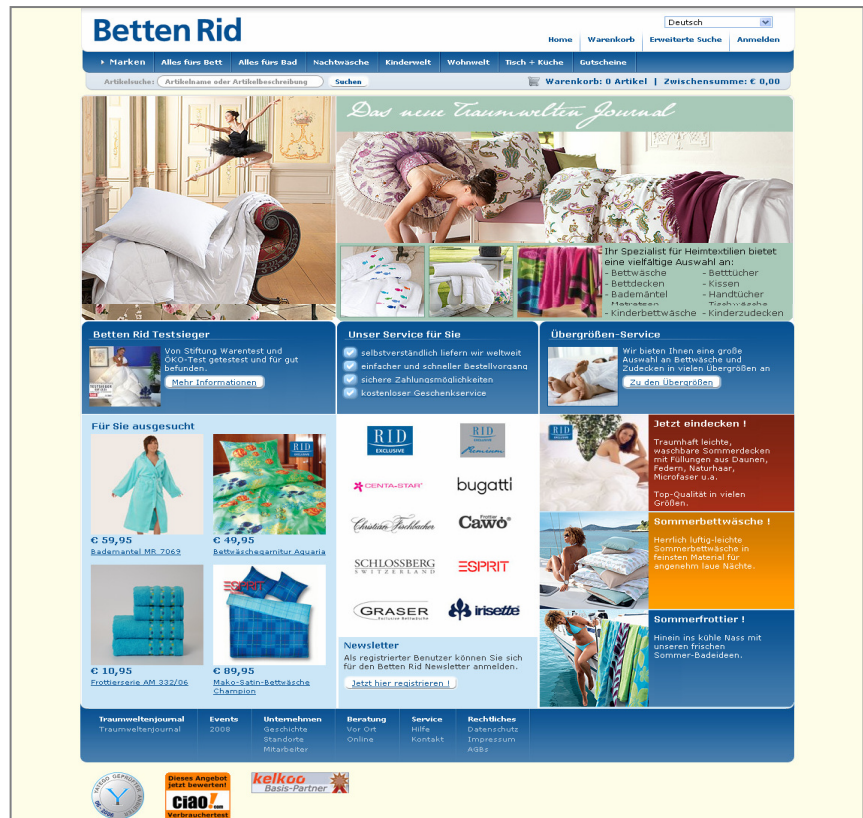
Case Study: Betten Rid GmbH

Betten Rid

Bei der Betten Rid GmbH dreht sich alles um Traumwelten für das ganze Zuhause. Neben Betten und allem was dazu gehört sind auch Textilien fürs Bad, Tisch- und Küchenwäsche, Spielsachen sowie Kissen und Decken im Sortiment. Betten Rid fing 1916 mit einem kleinen Geschäft in München an und hat heute 6 Ladengeschäfte und einen erfolgreichen Online-Shop, der nach dem Relaunch durch fdi den ständig wachsenden Anforderungen gerecht wird.

Keyfacts über Betten Rid GmbH:

Branche: Heimtextilien-Handel
Firmensitz: München
Standorte: 4mal in München
 Sulzbach/Taunus
 Frankfurt
Mitarbeiter: 250
Zusammenarbeit seit: September 2007



www.bettenrid.de

Anforderungen

- Höhere Flexibilität
- Neue Website
- Steigerung der Bekanntheit
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Internationale Ausrichtung
- Integration in die Geschäftsprozesse
- Ansprechendes Design

Lösung

- Einsatz einer geeigneten Shop-Software
- Einsatz eines flexiblen CMS
- Online-Beratung
- Neue Navigationskonzepte
- Dem Corporate Design angepasste Gestaltung
- Bestehende Geschäftsprozesse wurden integriert

Der neue Internetauftritt von Betten Rid verführt die Besucher in Traumwelten. Verschiedene Navigationskonzepte führen den Kunden zur richtigen Produktauswahl.

Ausgangssituation

Bereits seit 2004 kann man alles rund ums Bett und weitere Heimtextilien von Betten Rid auch online kaufen. Der Shop war in die Internetseite integriert und stand eher im Hintergrund. Seit seiner Entstehung wird er immer mehr durch nationale wie auch internationale Kunden genutzt. Die bestehende Infrastruktur konnte den neuen Anforderungen jedoch nicht mehr gerecht werden.

Anforderungen des Projekts

Hauptforderung der neuen Shopgeneration war eine Einbindung des Online-Shops in die Geschäftsprozesse. Vordergründig sollte den Kunden das hochwertige Image des Unternehmens und der Marke Betten Rid kommuniziert werden. Kernphasen dabei sind eine neue mediengerechte Gestaltung, eine Verbesserung des Kundenservices und eine Optimierung der Kundenbindung. Alle Maßnahmen dienen der Optimierung des Unternehmenserfolgs des Online-Geschäfts.



Case Study: Betten Rid GmbH

Projektinfos

Besonderheiten:

- Zielgruppengerechte Ansprache
- Kundenindividuelle Marketing-instrumente
- Design
- Anbindung an bestehendes Warenwirtschaftssystem
- Online-Beratungsfunktion

Projektlaufzeit: 4 Monate

Vorteile

- Schnelle und einfache Bearbeitung der Seiten auch ohne Programmierkenntnisse
- Ständige Aktualität
- Flexible Anpassung des Online-Shops an wachsende Anforderungen
- Einbindung vorhandener Daten
- Zukunftssicherheit

Produkte

- IBM WebSphere Commerce Express V6
- IBM Lotus Notes
- IBM Lotus Sametime
- voilà content management
- voilà newsletter

Kundenmeinung

„Die Kunden von Betten Rid haben den neuen Shop sehr gut angenommen und auch das neue Layout und das neue Design der Internetpräsenz sind sehr gut angenommen worden“

Alfred Kätzlmeier,
Systembetreuer E-Commerce
Betten Rid GmbH

Konzept und Umsetzung

Die Konzeptionsphase des Projektes beschäftigte sich intensiv mit den Zielgruppen und deren Bedürfnissen. Die Herausforderung dabei war, zwei grundsätzlich unterschiedliche Kundensegmente entsprechend Ihrer Bedürfnisse ansprechen zu können. So gibt es einerseits den Betten Rid Premium Kunden, der bereits aus dem stationären Handel bekannt ist, als auch den "Google"-Kunden der über die Suchmaschine und gezielten Schlagworten zu www.bettenrid.de findet. Beide Zielgruppen kommen mit unterschiedlichen Motivationen und sollen vom Shop bedürfnisgerecht angesprochen werden.

Zielgruppenorientierte Ansprache

Die Zielgruppenthematik stellte höchste Anforderungen an die zu installierende eCommerce-Softwareplattform. Die Entscheidung ist während der Konzeptionsphase auf die IBM WebSphere Commerce Plattform gefallen. Dieses System ermöglicht nicht nur die optimale Ansprache der unterschiedlichen Zielgruppen, sondern es bietet auch zahlreiche Marketing-hilfsmittel, die den laufenden Tagesbetrieb ganz ideal unterstützen. So werden die Startseite und die Kunden-Newsletter je nach Kaufverhalten und Interessensgebieten individuell generiert.

Hochwertiges Design und Navigationskonzept

Das Design des neuen Online-Shops ist sehr hochwertig und professionell gestaltet. Die zentralen grafischen Elemente verändern sich durch saisonale Gegebenheiten und Kampagnen. Unterschiedliche Navigationsmöglichkeiten führen den Benutzer schnell zum gewünschten Produkt. Beispielsweise kann der Kunde seine Auswahl anhand einer präferierten Marke treffen, oder durch die Themenwelt – z. B. „Alles fürs Bad“ - sehr schnell zu den Produkten navigieren. Die Anzahl der Klicks bis zum Produkt wurde bewusst reduziert. Durch das "Fastfinder"-Konzept kann der Kunde jederzeit seine Auswahl eingrenzen, um so schnell das passende Produkt zu finden.

Neben dem Online-Shop wurde eine umfangreiche Website aufgebaut, um den Kunden Hintergründe zum Unternehmen und Beratungsinformationen zu liefern. Die Plattform wird auch für Online-Kampagnen und Gewinnspiele verwendet. Hierfür wird das IBM Lotus Notes basierte System voilà content management verwendet.

Kundenbindung als Erfolgsfaktor

Eine der Haupterfolgsfaktoren im Online-Geschäft ist die Kundenzufriedenheit und die daraus resultierende Kundenbindung. Im Projekt galt es, dies mit innovativen Ideen umzusetzen. Da die Produkte von Betten Rid sehr beratungsintensiv sind, wurde ein besonderes Augenmerk auf die Online-Beratung gelegt. So findet der Kunde zu jedem Artikel eine geeignete Produktberatung oder er kann via LiveChat direkt Kontakt zum Kundenberater aufnehmen. Der Live-Chat basiert auf der IBM Lotus Sametime Technologie. die Kunden können ohne weitere Softwareinstallation aus dem Browser auf die Chat-Anwendung zugreifen.



Screenshot: Markennavigation



Case Study: Betten Rid GmbH

Ansprechpartner bei fdi

Roland Waedt, New Media Consultant
E-Mail: rw@fdi.de

fabrique d'images ebusiness GmbH
Ankergräsele 2
87435 Kempten
Tel.: + 49 (0) 831 52 39 40 0
www.fdi.de



Über fdi

- Seit 1996 am Markt
- 25 Mitarbeiter
- Eines der führenden Software- und Systemhäuser
- Anbieter und Entwickler von erfolgreichen Webapplikationen
- Designagentur
- Spezialist für E-Commerce

Weitere Referenzen:

- LIQUI MOLY GmbH, Ulm-Lehr
- ASTORplast Klebtechnik AG, Alfdorf
- Kunert AG, Immenstadt
- Leiser Handels-GmbH, Berlin
- Allgäu Airport GmbH & Co. KG, Memmingerberg
- OTT Messtechnik GmbH & Co. KG, Kempten
- CHT R. Beittlich GmbH, Tübingen
- Stadt Landsberg am Lech
- AG Passivhaus GmbH, Durach
- ATS Allgäuer Tief- und Straßenbau GmbH & Co. KG, Sonthofen
- Kalb Textile Reinraumtechnik GmbH, Regensburg
- Romantik Hotel zur Post, Fürstenfeldbruck
- U-R-B-A-N GmbH & Co. Maschinenbau KG, Memmingen

Internationales Online-Geschäft

Als Traditionsunternehmen ist Betten Rid weit über die Grenzen seiner Standorte bekannt. So schätzen viele internationale Kunden den professionellen Service und die hochwertigen Produkte von Betten Rid. Mit dem Online-Geschäft können die internationalen Kunden den Betten Rid Service ganzjährig in Anspruch nehmen. Der Online-Shop und die begleitende Website mit den Produktberatern, basierend auf voilà Content Management stehen nun auch in englischer Sprache zur Verfügung.

Versandmethode – Abholung

Der Online-Kunde muss beim Online-Kauf im Gegensatz zum stationären Geschäft immer auf die Ware warten. Im Rahmen des neuen Betten Rid Online-Shops wird eine neue „Versandmethode“ eingeführt – die optionale Abholung in München. So können Kunden ihre Produkte online bestellen und auf Wunsch direkt, z.B. auf dem Nachhause-Weg abholen. Dieser Service wird von den Kunden gerne angenommen und unterstützt die hohe Kundenzufriedenheit.

Integration der Geschäftsprozesse

In vielen Unternehmen werden Online-Geschäfte ohne Integration in die Geschäftsprozesse gestartet. Die Online-Plattform wird als Insellösung betrieben. Im Rahmen dieses Projekts galt es allerdings, Schnittstellen zum ERP System Navision zu schaffen. Hierfür zeigte sich IBM Websphere Commerce als flexible Plattform. Die Schnittstellen liefern Artikel-Rohdaten, Bestände und Preise aus Navision. Im Gegenzug werden Bestellungen direkt zur Bearbeitung an das ERP gesendet.

In der neuen Version des Online-Shops werden Kreditkarten und Adressen der Rechnungskäufer online überprüft. Somit können Online-Betrüger frühzeitig erkannt und Schaden für das Unternehmen Betten Rid vermieden werden.

Fazit

Betten Rid Online ist für den wachsenden Online-Handel gerüstet. Die Prozesse sind integriert, die technische Plattform bietet höchste Skalierbarkeit und mit den Marketing- und Serviceinstrumenten steht der Kunde im Mittelpunkt des Geschäfts. Für Betten Rid existiert mit www.bettenrid.de nun eine Basis, von der aus das Online-Geschäft zusammen mit dem Dienstleister fabrique d'images permanent optimiert wird.

