



Statement

Jürgen Kull ,Geschäftsführer Kull Schmiede-Design GmbH:

"Insbesondere die Erschließung weiterer europäischer Länder hat uns neue Geschäftsfelder eröffnet. Ohne unsere dafür differenziert zugeschnittene Website hätten wir das niemals in dieser Form geschafft. Unsere Erfahrung konnten wir im Rahmen des Forschungsprojekts ‚Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen‘ des itb in verschiedenen Vorträgen weitergeben."

Best Practice-IT Extract

Kull-Schmiede+Design GmbH

Schmiedebetrieb
10 Mitarbeiter

Ausgangssituation: normale Website ohne Shoplösung

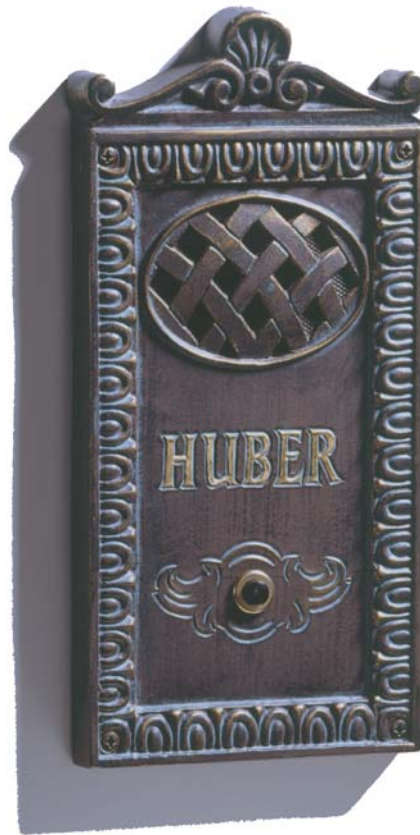
Lösung: E-Commerce- Lösung mit differenzierter Ausrichtung auf EU-Länder

Resultat: Umsatzsteigerung , Arbeitsplatzsicherung, Expansion

Kategorien: Vermarktung, Kommunikation, Kunden



E-Commerce-Lösung mit differenziertem Kundenservice: Deutscher Schmiedebetrieb erobert die Welt



Auf einer grünen Wiese vor den Toren Bruchsals fing es an. Als 24-jähriger Meister kaufte Jürgen Kull das Firmengrundstück. Dem Thema Garten ist er seitdem treu geblieben und bestückt Häuser und Gärten mit Schmiedearbeiten aller Art ... vom Klingenschild über Laternen bis hin zu komplettem Parkinventar. Insgesamt zehn Mitarbeiter der Kull Schmiede+Design GmbH sind mittlerweile in seinem Auftrag europaweit, teilweise sogar in Nahost, den USA und Japan, unterwegs.

Dabei gehört neben handwerklicher Perfektion, dem Einsatz hochwertiger Materialien und dem Ziel, langlebige Produkte zu schaffen, auch der Anspruch absoluter Kundenzufriedenheit

zur Unternehmensphilosophie. Unter anderem sorgen dafür eine gute IT-Betriebsstruktur sowie ein eigenes IT-Entwurfsatelier. Allerdings fehlte es an einem effektiven Akquiseinstrument. "Um flexibel zu sein und nicht unverhältnismäßig hohe Druckkosten zu haben, entschieden wir uns für einen Website-Relaunch mit einer integrierten Shop-Lösung", stellte Geschäftsführer Jürgen Kull dar.

Internationaler Online-Shop

Wichtig war dabei die internationale Ausrichtung. So ist der Internetauftritt, in Anlehnung an die globale Kundschaft, viersprachig. Die Shopprogrammierung zeichnet sich durch einen flexiblen Gestaltungsspielraum, zum Beispiel für Produktinformationen, Montageanleitungen oder Pflgetipps, aus. Um die Site jederzeit aktuell anpassen zu können, entschied man sich für ein einfach bedienbares Content-Management-System.

Des Weiteren wurde auf eine klare, nachvollziehbare Preisdarstellung mit automatischer Versandkostenermittlung bezüglich der Versandmenge und Länderauswahl geachtet. Sie beinhaltet eine automatische EU- und Nicht-EU-Mehrwertsteuerausweisung sowie eine für innergemeinschaftliche Lieferungen. Automatisch werden der Kundenbonus von 4 Prozent für Vorauszahlungen und ein eventueller VIP-Kundenrabatt eingerechnet.

Aber auch interne Abläufe werden aufgrund der integrierten Intranetlösung vereinfacht, Sie sorgt durch einen erweiterten Datenzugriff für eine Angebots- und Bestellabwicklung via E-Mail. So kann schnell und flexibel auf individuelle Kundenwünsche eingegangen oder auch Preisnachlässe können unkompliziert eingeräumt werden. Letztlich wurde auch noch eine Glossarfunktion eingebaut. Mit einem Klick auf einen Fachbegriff öffnet ein Pop-up-Fenster, in dem die Jeweilige Definition zu lesen ist.

Effizienzsteigerung auf ganzer Linie

"Es war ein großer Aufwand, bis alle möglichen Produkt- und Preisvarianten eingerichtet waren", resümiert Kull. "Es hat sich allerdings wirklich gelohnt", fügt er hinzu. Dies zeigt sich vor allem in einem gestiegenen Bestellaufkommen - sowohl bei B2C- als auch bei B2B-Kunden. Auch die Retouren wurden reduziert.

"Intern profitieren wir von der schnelleren und vereinfachten Auftragsverwaltung. Außerdem können wir aufgrund der höheren Auftragslage moderne Technologien einsetzen und unsere Werkstatt effizienter auslasten, was letztlich zu einer für den Kunden vorteilhaften Preisgestaltung führt", freut sich Kull.

20 Prozent mehr Auftragsvolumen sprechen für sich. In Zukunft soll das Online-Produktangebot von derzeit 400 auf 2.000 Artikel ausgebaut werden. Zudem Werden weitere EU-Länder durch länderspezifische Suchmaschinenoptimierungen Sowie durch den Einsatz eigener Domains erschlossen. (jab)

TOP-5-NOMINIERUNG

BestPractice-IT
IMPULSGEBER FÜR DEN MITTELSTAND
AWARD 2008

"Intern profitieren wir von der schnelleren und einfacheren Auftragsverwaltung. Außerdem können wir aufgrund der höheren Auftragslage moderne Technologien einsetzen und unsere Werkstatt effizienter auslasten, was letztlich zu einer für den Kunden vorteilhaften Preisgestaltung führt."