



Case Study

**B2B Services im  
interaktiven Onlineshop  
watt24.com**

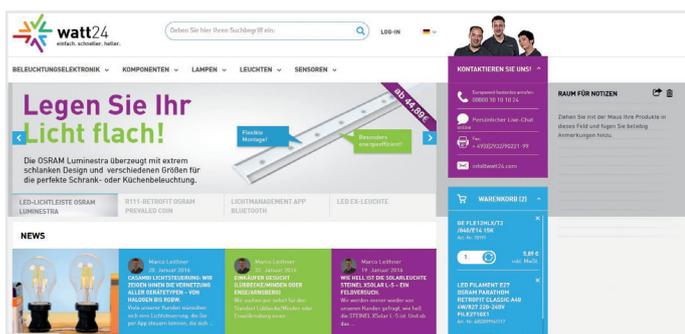
**OXID**  
esales

# Attraktiver B2B E-Commerce und optimaler Kundenservice

watt24 wurde im Jahr 2012 als Start-up-Unternehmen der TRILUX-Gruppe gegründet. Auf der B2B-Handelsplattform watt24.com findet der Elektrogroßhandel und professionelle Endanwender ein Komplettangebot für Lampen, Leuchten, Beleuchtungselektronik, Lichtmanagement und Sensorik namhafter Marken wie Trilux oder Osram. Das Portfolio wird von einer professionellen Beratung und zusätzlichen Services im Bereich Licht- oder Effizienzberechnung ergänzt. An den beiden Unternehmensstandorten Ense und Lübecke arbeitet ein Team von 15 professionellen Lichtberatern. Tendenz steigend: in den letzten Jahren verzeichnete der Lichtexperte ein Wachstum von jährlich um die 50%.

## Das Frontend mit dem gewissen Extra für eine starke Kundeninteraktion

Weder in Deutschland noch im europäischen Ausland gibt es einen vergleichbaren B2B Onlineshop für die professionelle Beleuchtung. watt24.com geht über die klassischen Services für Geschäftskunden hinaus. Lieferung binnen 24 Stunden, Expresslieferung, sämtliche typischen Zahlungsmethoden, eine intelligente Filterung und die fehlertolerante Suche sind nur einige Vorteile. Zusätzliche Schmankerl: Drag and Drop-Funktion für den Warenkorb oder die Notizen, die man so eher selten sieht. Außerdem ist der Servicegedanke allgegenwärtig: kostenfreie telefonische Beratung, Live-Chat, Videopräsentation oder YouTube Videos – das Team lässt keine Möglichkeit aus, um den Geschäftskunden umfassend zu beraten.



Die vielfältigen Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme stehen im Vordergrund auf watt24.com

## Ein Shop der mitwächst: klein anfangen und groß durchstarten

Bei Start von watt24 gab es lediglich eine starre Website. 100% des Geschäfts liefen offline. Der Businessplan sah ein rasantes Wachstum vor: Mehrsprachigkeit, zahlreiche Produkte, gut gepflegte Stammdaten. Es musste ein professioneller Shop her, der nicht behindert, sondern unterstützen sollte, beispielsweise bei der Automatisierung von Prozessen.

Bei der Auswahl der Shop Software waren Magento, Intershop, OXID, XT u.a. im Gespräch. Die Anforderungen wurden deutlich skizziert:

- Skalierbarkeit von Shop und Technik
- Skalierbarkeit von Projektaufwand
- Bidirektionaler Datenaustausch zwischen ERP-System und Shop
- Mehrsprachigkeit als spätere Option
- Einbindung von Standardfunktionen wie PayPal
- Abbildung einer kundenspezifischen Preisstruktur

Die OXID eShop Enterprise Edition setzte sich durch, weil sie in vielen Bereichen Standardfunktionen bietet. Überzeugt hat ebenfalls die Agentur sologics, die als zertifizierter Solution Partner von OXID eSales den Shop mit seinen Möglichkeiten bis ins Detail kennt und das Projekt von Anfang an betreute. So wurde sologics auch mit dem Relaunch des Onlineshops in 2015 beauftragt.

## Fakten & Funktionen

- Entwicklung auf Basis von OXID eShop Enterprise Edition
- Anbindung von PIM- und ERP-System
- Intuitive Filterfunktionen
- Suchmaschine von Solr
- Vielfältige Kommunikationswege: Chat, Hotline, YouTube...

# B2B-Kundenanforderungen mit reibungslosen Datenflüssen & effizienten Prozessen abbilden

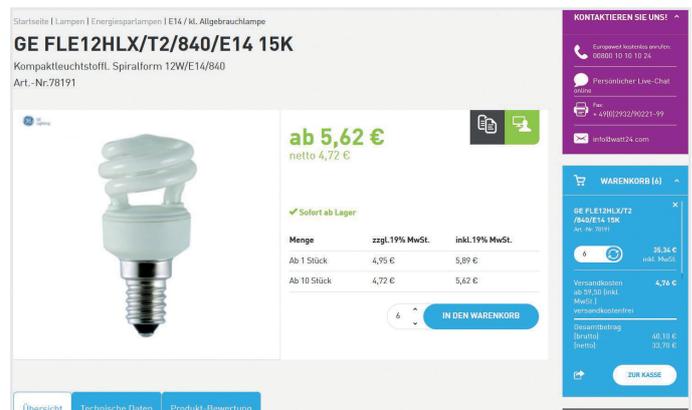
## Schnelle und effiziente Bestellabwicklung „Alles rund ums Licht - ganz einfach und schnell bestellen.“

Ziel des Relaunch war es, verschiedene Kundengruppen anzusprechen und interne Prozesse zu vereinfachen: z.B. den Bearbeitungsaufwand bei Kleinstaufträgen und die Aufwände zur Datenpflege signifikant zu reduzieren. Die größte Herausforderung bestand darin, die Schnittstellen von ERP- und Datenmanagement-System sauber in den Shop hinein, und später die Auftragsdaten ebenso reibungslos wieder aus dem Shop heraus in das ERP-System zu bekommen.

Heute ist der Webshop über eine Schnittstelle mit „KatarGo“, basierend auf Microsoft Dynamics NAV, verbunden. Die Prozesse aus und in das ERP-System konnten optimal integriert werden. Das Resultat ist eine schnelle und effiziente Bestellabwicklung, selbst für Kleinstaufträge. Produktinformationen werden seit dem Relaunch in einem PIM gepflegt. Von dort aus werden sie in den Shop übertragen, wo sie die Artikeldaten mit Informationen für den Kunden sinnvoll anreichern und zusätzlichen Mehrwert schaffen.

## Zeit sparen mit intelligentem Filter und fehlertoleranter Suche „Egal, was Sie auch suchen – wir finden es.“

Die schnell wachsende Anzahl der Artikel im Shop wurde über eine intelligente Filterung und die reibungslose Implementierung von der Suchmaschine Solr bewältigt. Der Kunde findet sich auf watt24.com schnell zurecht. Selbst bei Eingabe eines Tippfehlers im Suchfeld gelangt er zum gewünschten Produkt. Das spart dem Team wertvolle Zeit, die es sonst in der Telefon-Hotline verbringen würde. Und die Telefone bleiben frei für die wirklich wichtigen, technischen Fragen. Die daraus resultierende Kostensparnis gibt das Unternehmen gerne an seine Kunden weiter. Selbst bei Kleinstbestellungen bietet watt24 attraktive Preise und Großbesteller können gewinnbringende Rabattstufen und ihre ganz individuellen Preise erreichen. Der neue Shop leuchtet nicht zuletzt durch das Responsive Design, das Licht-Recherche und -Shopping auch von Smartphones und Tablets - rund um die Uhr und von jedem Ort - möglich macht.



Per Drag and Drop wandert ein Artikel in den Warenkorb. Diesen hat der Kunde immer im Blick und kann ihn schnell und einfach aktualisieren.

## Kennzahlen des Erfolgs:

- Von 400 Artikeln im Shop auf 6000
- Von 50 unique Visitors pro Tag auf bis zu 700
- bis zu 1500 Besucher im Youtube-Channel
- Jährliche Umsatzsteigerung um fast 50%
- responsive, mehrsprachig, multimedial
- Seit 2016 ist ein weiterer Markenshop live geschaltet

Die durch diesen Erfolg freigesetzten finanziellen Mittel wurden konsequent in die Weiterentwicklung des Shops reinvestiert. Trotz des rasanten Wachstums kam beim Team nie das Gefühl auf, dass der Shop zu groß oder zu klein wäre. OXID eShop ist schlicht ein Shop der mitwächst.

„Was der Shop heute darstellt, konnte nur durch kontinuierliche Weiterentwicklung erreicht werden. Seit Projektstart wurde an vielen Stellschrauben gedreht. Und das nicht nur beim Shop. Wir haben uns weiter entwickelt, sind gewachsen und auch noch lange nicht am Ende unserer Möglichkeiten angelangt.“

Marco Leithner, Geschäftsführer von watt24 GmbH



# Sprechen Sie mit uns

---

## Weitere Informationen zur OXID Plattform

---

Besuchen Sie unser Media Center auf:

**[www.oxid-esales.com/mediacenter](http://www.oxid-esales.com/mediacenter)**

### Auf einen Blick

#### Der Kunde

watt24 GmbH  
Zum Kleifeld 13  
D – 59469 Ense  
[www.watt24.com](http://www.watt24.com)

#### Branche

Beleuchtungselektronik

#### Herausforderung

Implementierung eines skalierbaren Shops mit bidirektionalem Datenaustausch zwischen ERP- und Shopsystem sowie zusätzlichen Services für B2B-Kunden.

#### Lösung

Interaktiver Onlineshop für die schnelle, einfache und flexible Bestellung von professioneller Beleuchtungstechnik für Geschäftskunden.

#### Partner

sologics GmbH & Co. KG  
ebusiness professionals  
St.-Johann-Strasse 27  
D – 57074 Siegen  
[www.sologics.de](http://www.sologics.de)

## Success Stories



Bertoldstraße 48  
79098 Freiburg  
Germany

Tel +49 761 368 89 0  
Fax +49 761 368 89 29  
[info@oxid-esales.com](mailto:info@oxid-esales.com)

[www.oxid-esales.com](http://www.oxid-esales.com)  
[www.twitter.com/OXID\\_eSales](https://www.twitter.com/OXID_eSales)  
[www.facebook.com/OXID.eSales](https://www.facebook.com/OXID.eSales)