B2B Success Story: Riese & Müller

E-Bikes meet digital sales – Riese & Müller schlägt innovativen Kurs ein

RIESE & MÜLLER

Für den E-Bike Hersteller Riese & Müller haben wir auf der technischen Grundlage von Magento Enterprise 2.1. eine komfortable Preorder-Lösung und ein digitales Händlerportal entwickelt. So konnte der zuvor komplexe analoge Bestellprozess im Rahmen der digitalen Transformation des Unternehmens auf eine neue Ebene gehoben werden. Händler realisieren jetzt sowohl ihre Vorbestellungen als auch die Bestellungen einzelner E-Bikes wesentlich schneller und einfacher. Der neue digitale Bestellprozess bietet nicht nur den Händlern sondern auch dem Hersteller höchste Transparenz. Weitere Vorteile sind die Vermeidung manueller Fehler und verringerte administrative Aufwände. Der Erfolg des Projekts zeigt sich anhand der guten Ergebnisse der ersten Order für 2017 sowie an der deutlich gesunkenen Anzahl an Supportanfragen.

Ausgangssituation

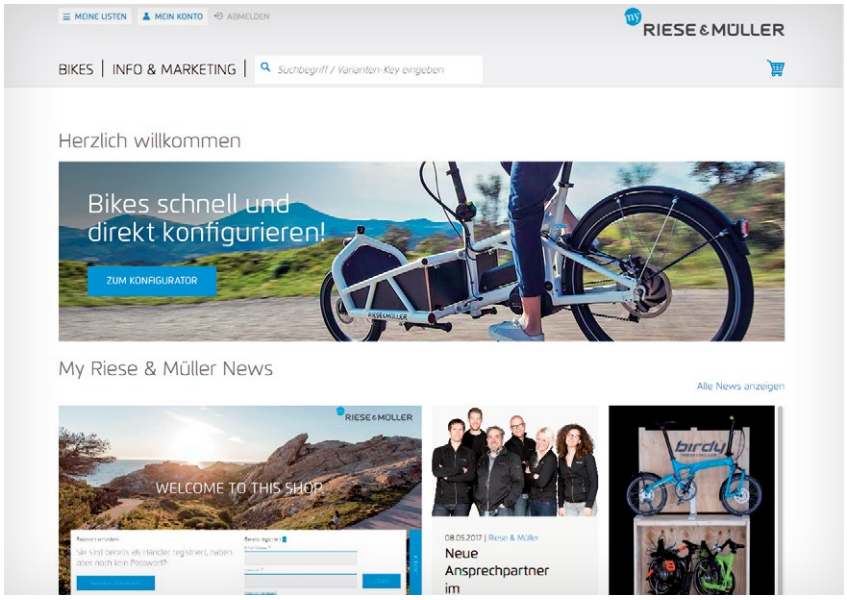
Riese & Müller entwickelt, produziert und vertreibt besonders hochwertige E-Bikes. Seiner Vorreiterrolle in Sachen innovativer Mobilität und agiler technologischer Entwicklung will der Bike-Hersteller in allen Unternehmensbereichen gerecht werden und beschloss daher, in einem ersten Schritt die analoge Vorbestellung durch einen digitalen Prozess abzulösen. Ziele waren eine höhere Transparenz, Einfachheit und Nutzerfreundlichkeit sowie eine Automatisierung der Bestellübergabe an das ERP-System. Dadurch sollten Fehler reduziert und die Vertriebsmitarbeiter entlastet werden. Eine besondere Herausforderung dabei war die kundenorientierte Darstellung der komplexen Produktabhängigkeiten innerhalb der jeweiligen Bike-Linien, die bisher in umfangreichen Tabellen abgebildet wurden und einen erheblichen Aufwand verursachten.

Features/Benefits

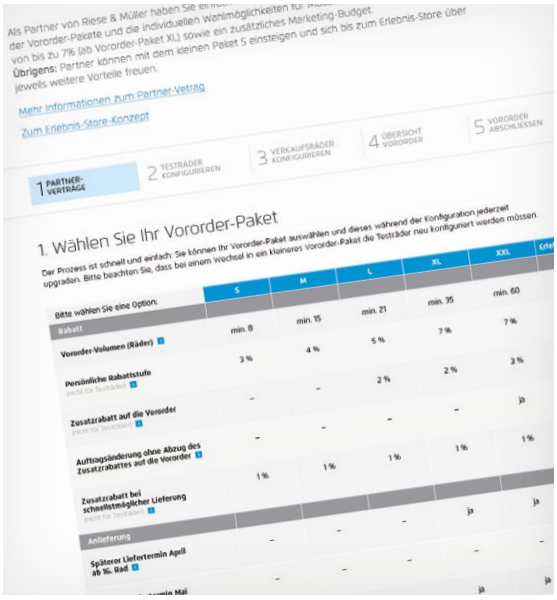
ANSPRUCHSVOLLE VALIDIERUNGSLOGIK
Entwicklung einer leistungsfähigen Validierungslogik, die die komplexen Produktkombinationsmöglichkeiten (1,2 Millionen) in Echtzeit prüft.

MAGENTO 2.1
Das Preorder-Tool und das Händlerportal wurden auf die neue Version Magento Enterprise 2.1 gehoben, um Stabilität und Sicherheit weiter zu verbessern.

EIGENER PRODUKTTYP
Entwicklung eines neuen Magento-Produkttyps für eine performantere Auslieferung der Produktdaten im Bike Konfigurator.



Startseite des Riese & Müller Händlerportals



Auswahl des Vororder-Pakets

In einem zweiten Schritt sollte auch das bestehende Händlerportal generalüberholt und in das neue Magento 2-System integriert werden. Ein wichtiges Ziel dabei war u.a. die Schaffung eines zentralen Kanals, um den Supportaufwand deutlich zu reduzieren. Zudem sollte es möglich sein, Nachbestellungen und nachträgliche Änderungen bestehender Bestellungen in digitaler Form zu tätigen. Die Umsetzung startete im Dezember 2016 – gelauncht wurde bereits im März 2017.

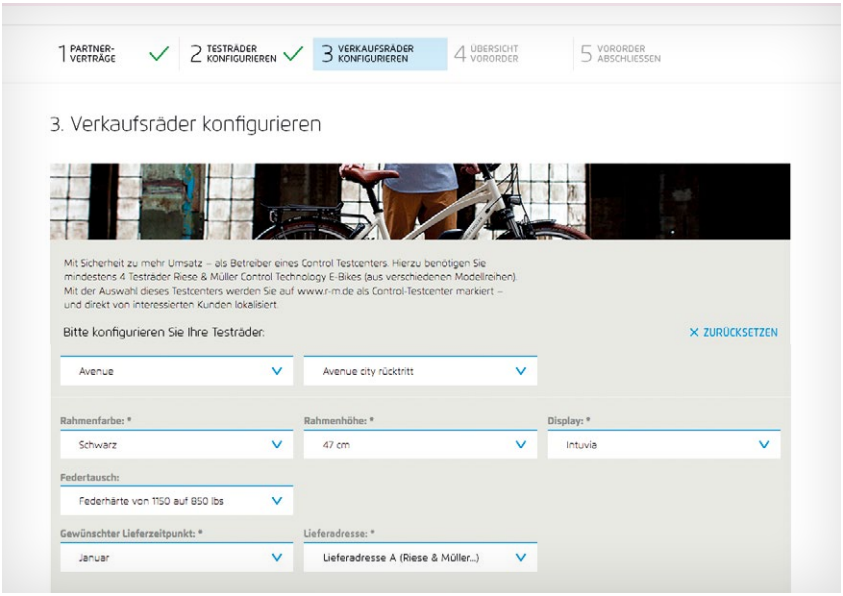
Lösung

Die technologische Basis des Riese & Müller Preorder-Tools und des Händlerportals bildet eine Magento Enterprise 2.1 Plattform. Ein nutzerfreundlicher Paket- und Bike-Konfigurator ermöglicht die komfortable und sichere Auswahl der passenden Bikes. Eine eigens dafür von uns entwickelte komplexe Validierungslogik sorgt für die fehlerfreie Verarbeitung der Interdependenzen aus 1,2 Millionen möglichen Produktkombinationen in annähernder Echtzeit. Für die Integration der Konfiguratoren in das Backend haben wir außerdem einen neuen Magento-Produkttyp speziell für Riese & Müller entwickelt. Die Konfiguratoren bilden zudem kundenindividuelle Preise und weitere Konditionen ab. So können Händler beispielsweise komfortabel zwischen Einkaufs- und Verkaufspreis wechseln. Für den reibungslosen Import/Export der hierfür relevanten Kunden-, Produkt- und Bestelldaten sorgt eine von netz98 entwickelte Schnittstelle zwischen dem Magento 2 Backend und dem bei Riese & Müller im Einsatz befindlichen ERP-System Timeline.

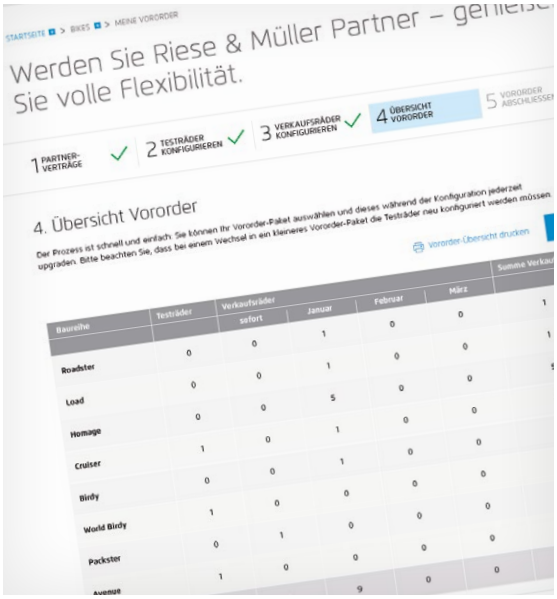
Damit bei der Vielzahl an Konfigurationsschritten eine gute Performance und User Experience immer gewährleistet sind, setzen wir zur dynamischen Aussteuerung der Inhalte im Frontend zudem auf das Javascript-Framework Angular JS. Darüber hinaus haben wir eine spezielle Ansicht der Bestellungen entwickelt, die stark vom Magento 2-Standard abweicht: Die übersichtliche Auflistung der Bestellungen wurde etwa um ein Kontakt-Formular ergänzt, worüber die Händler schnell und direkt Rückfragen zu einzelnen Orderposten an den Support stellen können. Ebenfalls haben wir eine an die Bedürfnisse von Riese & Müller angepasste Magento-Blog-Extension in das Händlerportal integriert, über die das Unternehmen Neuigkeiten und wichtige Informationen direkt auf der zentralen Plattform kommunizieren kann. Dadurch ist der aufwendige Versand von Info-Mails und postalischen Infobriefen nicht mehr erforderlich.

Resultate

Riese & Müller konnte seinen Fachhandelspartnern das digitale Preorder-Tool mit dem leistungsfähigen Produkt-Konfigurator rechtzeitig für die Jahresbestellungen 2017 präsentieren. Dank der guten Usability und hohen Performance wurde die Lösung von den Händlern hervorragend



Komfortable Bike Konfiguration



Übersicht der Vororder

angenommen. Innerhalb kürzester Zeit konnte Riese & Müller ein beeindruckendes Order-Volumen generieren und automatisiert und fehlerfrei ins ERP übergeben. Auch der Supportaufwand seitens Riese & Müller hat sich bereits spürbar reduziert.

Mehr als **10.000** bestellte Bikes im Zeitraum von 4 Monaten

>1,2 Millionen Konfigurationsoptionen abbildbar

Ca. **20 %** weniger Supportanfragen

2 Monate Umsetzungszeit für das Preorder-Tool

5 Monate Umsetzungszeit für das Händlerportal

„Der Erfolg des Pilot-Projektes und das große technologische Know-how des Magento Enterprise Partners gaben uns die Gewissheit, mit netz98 auch die nächsten Schritte unserer Digital-Strategie erfolgreich umsetzen zu können.“

Sandra Wolf
Geschäftsführerin Riese & Müller GmbH

Projektfakten

ZIELGRUPPE

B2B

DISZIPLINEN

Konzeption
Design
Magento Development
Java und PHP Development

TECHNOLOGIEN & DIENSTLEISTER

Magento 2.1
TimeLine
AngularJS by Google

Über Riese & Müller

Die Riese & Müller GmbH setzt mit ihren E-Bikes und Falträdern die Standards bei Qualität, technologischer Innovation und zukunftsweisendem Design im Premium-Segment. Seit fast 25 Jahren prägt das Darmstädter Unternehmen mit seinen innovativen Bike-Konzepten die urbane Mobilität. Mehr als 150 Mitarbeiter in der Entwicklung, Montage und dem Vertrieb sorgen für den Erfolg der Marke bei Kunden, Händlern und Fachpublikum. Regelmäßig wird der Top-Anbieter für seine hochwertigen E-Bikes und Falträder ausgezeichnet. Ein enges Händlernetz, zahlreiche Testcenter und Erlebnisstores sowie ein eigenes Schulungszentrum garantieren eine große Kundennähe und perfekte Beratung für perfekte Produkte.

ONLINE
my.r-m.de

ADRESSE
Riese & Müller GmbH
Feldstraße 16
64331 Weiterstadt

Digital Leader.

netz98 realisiert zukunftsweisende E-Commerce-Plattformen und Digitalisierungsprojekte für weltweit agierende Kunden.

In Deutschland ist netz98 der größte Magento Enterprise Solution Partner. In Mainz, Hamburg, München, Stuttgart und Würzburg beschäftigen wir über 70 Mitarbeiter. Unsere besonderen Leistungen wurden bereits mit insgesamt vier der begehrten Imagine Excellence Awards von Magento ausgezeichnet. Zu unseren Kunden zählen weltweit bekannte Unternehmen wie HEAD, Kulzer, Liebherr, Sto und Villeroy & Boch.

AUSZUG AUS UNSERER KUNDENLISTE

IMPRESSUM

Hauptsitz
netz98 GmbH
Hattenbergstraße 10
55122 Mainz

fon: +49 6131 90798-98
fax: +49 6131 90798-99

info@netz98.de
www.netz98.de

Niederlassung Hamburg
Gasstraße 18
20761 Hamburg

Niederlassung Stuttgart
Schelmenwasenstraße 37
70567 Stuttgart

Niederlassung München
Feringastraße 6
85774 München

Niederlassung Würzburg
Frankfurterstraße 87
97082 Würzburg

netz98 Blog
www.netz98.de/blog/

Member of
UNITED E-COMMERCE
www.united-ecommerce.de