

Case Study

Lotter24 – die E-Commerce-Plattform der
Gebr. Lotter KG, Ludwigsburg

Am Puls der Zeit zu sein – das war und ist im Technischen Großhandel ein zentraler Erfolgsfaktor. Heutzutage bedeutet das, seinen Kunden nicht nur vor Ort in den Filialen, sondern auch online ein hervorragendes Gesamtpaket zu bieten.



Abbildung 1:
Schnelle Suchergebnisse durch die InstantSearch-Funktion

Dreh- und Angelpunkt dieses Handlungsfelds ist eine leistungsfähige E-Commerce-Plattform, wie sie die Gebr. Lotter KG aus Ludwigsburg betreibt. Diese wurde zum Jahreswechsel rundum erneuert und bietet nun eine höhere Leistungsfähigkeit, zahlreiche neue Funktionen und eine optimierte Benutzeroberfläche.

Die Idee, E-Commerce als strategisch entscheidend zu betrachten, ist an sich nicht neu.

Das Handelshaus hat bereits vor zehn Jahren die Weichen gestellt und den Lotter Onlineshop in Betrieb genommen. Zwischenzeitlich hat das Thema rasant an Fahrt aufgenommen: Immer mehr Kunden wissen die Vorteile des Internets zu schätzen und kennen sich entsprechend in diesem Gebiet aus. Die Ansprüche an Onlineshops sind also gestiegen. **Für das Management der Gebr. Lotter KG war klar: Die neue E-Commerce-Plattform muss in allen Belangen mehr können – mehr an Leistung, mehr an Service.**

Vor rund einem Jahr hatten die Entwicklungsarbeiten begonnen. Beteiligt waren dabei neben der Lotter-EDV die IT-Dienstleister VLEX Solutions (Warenwirtschaft UPOS) und scireum (Shopsystem SellSite Enterprise).

Konzept

Die Basis für lotter24 ist die **E-Commerce Plattform SellSite von scireum, die sich unter anderem bereits im Lotter Werkzeug-Shop bewährt hat.** Konzeptionell wurden drei Hauptziele umgesetzt:

1. Ein zeitgemäßer Onlineshop mit schneller Suchfunktion und klarem Design. Dazu gehört heutzutage auch eine entsprechende Unterstützung der zunehmend verbreiteten mobilen Endgeräte (Tablets, Smartphones). Die Scanner-App LoScan steht sowohl für Apples iOS als auch für Android zur Verfügung und bietet hier die Schnittstelle vom Kunden-Smartphone zum Lotter-Shop.

2. Customer-Self-Service: Die Kunden sollen im Onlineportal eigenständig Informationen abrufen können, die bisher telefonisch oder schriftlich angefragt werden mussten. Das bedeutet Zugriff auf Rechnungen, Angebote, Ausschreibungen, Aufträge, Lieferscheine, Gutschriften und Offene Posten. Ein Highlight ist die Belegverfolgung, die sämtliche zusammenhängenden Belege in einer grafischen Darstellung aufbereitet zeigt.

3. Direkte Anbindung der Kunden-Softwaresysteme an die neue Plattform: Zum Beispiel per OCI-Schnittstelle (industrielle Beschaffung) oder IDS Connect (Beschaffung über Handwerkersoftware).



Abbildung 2:
Die App LoScan ergänzt die neue E-Commerce-Plattform

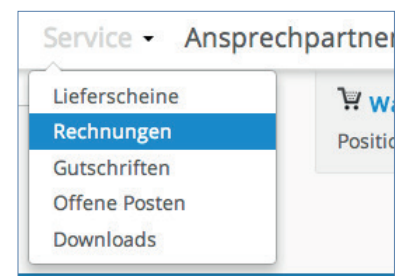


Abbildung 3:
Customer-Self-Services

Hohe Zufriedenheit

Rund vier Monate nach dem Launch ist man sowohl bei Lotter, als auch auf Kundenseite hochzufrieden. Die harten Fakten zeigen, dass hier ins Schwarze getroffen wurde: **Zugriffe, Bestellungen, Umsätze – alle betriebswirtschaftlich relevanten Kennzahlen sind im Vergleich zum vorherigen Onlineshop signifikant gestiegen.** Hinzu kommen weiche Faktoren, wie das positive Feedback der Kunden und eine spürbare Entlastung im Innendienst.

„Wenn wir von E-Commerce sprechen, dann ist damit nicht nur der Umsatz gemeint – wir sprechen von Serviceleistungen. Das bedeutet konkret: Das Anbieten von relevanten Informationen, die unsere Kunden bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen. Diese müssen leicht verfügbar und optimal aufbereitet sein – dann erzeugen sie echten Nutzen. Dieses Ziel haben wir mit Lotter24 erreicht.“



Dr. Ralf von Briel,
Geschäftsleitung Gebr. Lotter KG

Verfügbarkeit	
Verfügbarkeit in der Filiale Ludwigsburg	■
Verfügbarkeit in der Firma	■
Verfügbarkeit in der Firmengruppe	■
Abholung	
Ludwigsburg	■
NL Ulm	■
Schorndorf	■
Verfügbarkeit beim Hersteller	
Die Angefragte Menge 1 STK ist verfügbar	■

Abbildung 4:
Verfügbarkeitsinformationen

Filter zurücksetzen	HT-Bogen • Grad: 67 °
Markenfilter <input type="checkbox"/> Gebr. Ostendorf Kunststoffe (10)	HTB10067 HT-Bogen DN 100 67 Gr. • Dimension 1: 100 • Grad: 67 °
Dimension 1 <input type="checkbox"/> 32 (1) <input type="checkbox"/> 40 (1) <input type="checkbox"/> 50 (2) <input type="checkbox"/> 70 (1) <input type="checkbox"/> 90 (1) <input type="checkbox"/> 100 (4)	HT-Doppelabzweig • Grad: 67 ° • Dimension 3: 100
Dimension 2 <input type="checkbox"/> 50 (2) <input type="checkbox"/> 100 (2)	
Länge (mm)	
Grad (°) <input type="checkbox"/> 15 (8) <input type="checkbox"/> 30 (8) <input type="checkbox"/> 45 (8) <input checked="" type="checkbox"/> 67 (10)	

Abbildung 5:
Merkmalsfilter sorgen für Übersicht

Leicht und einfach zugänglich

„Welche Eigenschaften hat ein Produkt? Was kostet es? Ist es am Lager? – Diese Informationen muss heute jeder Onlineshop liefern. Unser Anspruch war es aber, diesen Standard deutlich zu übertreffen. Deshalb haben wir uns im Vorfeld die Anforderungen auf Kunden-seite genau angeschaut und diese gezielt umgesetzt. Wir haben beispielsweise Sortimente nach Varianten gruppiert und mit Merkmalen versehen, was für Übersicht sorgt und ein schnelles Finden der passenden Artikel ermöglicht.

Auch neu ist die komplette Integration von Abrufaufträgen und die Anzeige von Zubehörartikeln. Dazu kommt das große Thema Customer-Self-Service. Unsere Kunden loggen sich ein und haben Zugriff auf alles, was für sie wichtig ist. Einen Rechnungsnachdruck zu besorgen, ist nicht mehr wie früher mit einer Wartezeit verbunden – man ruft ihn einfach online selbst ab.

Lotter24 ist eine komplette Informationsplattform für unsere Kunden, die leicht zugänglich ist und viel leistet.“



Roland Steng,
Leiter Geschäftsentwicklung, Gebr.Lotter KG

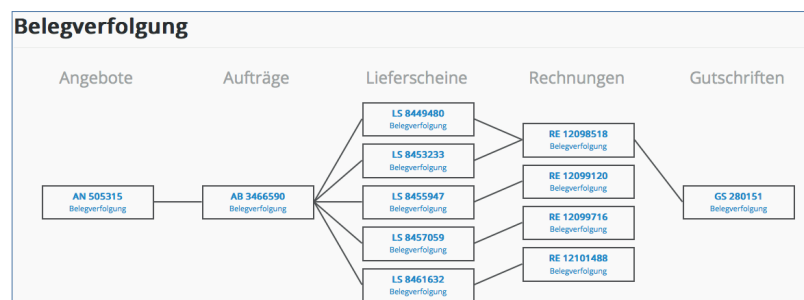


Abbildung 6:
Belege und ihre Zusammenhänge werden grafisch dargestellt



Gebr. Lotter KG - der führende Großhändler in Baden-Württemberg

LOTTER

Lotter gehört als Familienunternehmen mit langer Tradition zu den führenden Großhändlern in Baden-Württemberg. Im Mittelpunkt steht die Zufriedenheit der Lotter Kunden aus Handwerk, Industrie und öffentlicher Hand.

Über die scireum GmbH:

Die scireum GmbH ist ein innovatives Software- und Beratungsunternehmen mit Sitz in Remshalden. Das Geschäftsfeld ist die Softwareentwicklung, mit den Schwerpunkten Handelsinformationssysteme und E-Commerce. Die scireum GmbH ist eigenständig und durch Andreas und Michael Haufler inhabergeführt.

scireum
[skIRÉ:ʊm]



Interesse geweckt?

Fabian Spangenberg
Unternehmenskommunikation
Tel.: 07151 / 90316 – 10
fas@scireum.de

scireum
[skIRÉ:ʊm]

Alfred-Klinge-Str. 6 | 73630 Remshalden | <http://www.scireum.de>