

NEUES GLOBALES WEBPORTAL FÜR KSB IN 22 SPRACHEN

BITGRIP entwickelt für die KSB einen neuen internationalen Webauftritt mit integriertem Produktkatalog. Technische Grundlage ist die Digital Experience Platform von CoreMedia und eine Headless-Architektur. Damit werden alle verkaufsrelevanten Inhalte, egal aus welcher Datenquelle, personalisiert und via Omni-Channel auf mehr als 60 Länder-Websites ausgespielt.

BITGRIP-LEISTUNGEN

- > Beratung für Strategie und IT-Architektur
- > Product Ownership
- > UX-Strategie, -Research und -Design
- > Implementierung Design-System
- > Prototyping, -testing
- > Softwareentwicklung Frontend/Backend
- > Betrieb der IT-Infrastruktur

KSB-KONZERN IN ZAHLEN

- > Weltweit aktiver Anbieter von Pumpen, Armaturen und passenden Services
- > Gegründet 1871
- > Hauptsitz: Frankenthal (Rheinland-Pfalz)
- > Jahresumsatz: 2,25 Milliarden Euro
- > 15.600 Mitarbeiter





Auf den ersten Blick haben Schwimmbäder, Flughäfen und Atomkraftwerke wenig gemeinsam. Doch für den Betrieb all dieser Anlagen braucht man Pumpen, zum Beispiel vom rheinland-pfälzischen Traditionsunternehmen KSB.

Der KSB-Konzern ist ein global aktiver Hersteller von Pumpen, Armaturen und passenden Serviceleistungen. Die Produkte werden überall dort eingesetzt, wo Flüssigkeiten transportiert oder abgesperrt werden, etwa in der Industrie, im Bergbau oder im Energiesektor.

TRADITIONSFIRMA SETZT AUF CUSTOMER CENTRICITY

Früher gab es bei der KSB viele Web-Anwendungen. Die Corporate Website lieferte Infos über das Unternehmen. Die Angaben im Produktkatalog waren spärlich, es gab keine Suchfunktion. Die Produkte waren bei Google & Co nicht auffindbar. Die Konfiguration einzelner Pumpen wurde über ein separates Onlinetool vorgenommen.

All diese Web-Anwendungen waren umständlich und unterschiedlich zu bedienen, unterschieden sich im Design und waren nicht für mobile Devices optimiert. Das entsprach nicht mehr dem KSB-Anspruch.

„Wir wollten unseren Kunden ein deutlich besseres KSB-Erlebnis präsentieren, vom ersten Kontakt bis zum After-Sales“, erklärt Maria Endres, Head of E2E Marketing and eSales bei der KSB.

KSB ENTWICKELT EINE END-TO-END-STRATEGIE

Um die Bedürfnisse der Kunden in allen Phasen der Kundenbeziehung möglichst optimal zu befriedigen, entwickelte die KSB eine End-to-End-Strategie. Maria Endres beschreibt deren Inhalt:

„Wir wollen eine Plattform, die Suchmaschinen-optimiert alle Informationen rund um die KSB-Produktwelt bietet und über die wir unsere Produkte verkaufen. Die Plattform soll

intuitiv zu bedienen sein und auf allen Devices gleich gut funktionieren. Außerdem soll sie Leads generieren, Interessenten schnell den passenden Ansprechpartner vermitteln und auf einer zukunftssicheren Technologie basieren.“

BITGRIP WIRD PARTNER FÜR GLOBALEN RELAUNCH

Um dieses ambitionierte Ziel zu erreichen, suchte die KSB kompetente Partner und stieß über Empfehlung auf die Berliner Digital-Agentur BITGRIP.

„Nach kurzer Zeit fühlte es sich an, als würden wir mit BITGRIP schon seit Jahren zusammenarbeiten. Sie sind IT-Spezialisten, aber denken nicht in Systemen, sondern aus der Kundenperspektive. Das hat uns sehr gut gefallen.“

Der erste wichtige Schritt war der digitale Produktkatalog mit integriertem Shopsystem.

„Beim Entwickeln und Implementieren des Produktkatalogs überzeugten die BITGRIP-Mitarbeiter fachlich, technisch und menschlich. So war es nur logisch, das Team mit dem globalen Relaunch sowie der inhaltlichen Weiterentwicklung all unserer Webportale zu beauftragen“, erinnert sich Endres.

Mit diesem starken Mandat ausgestattet entwickelte das BITGRIP-Team Strategie und Design für UX/UI, erstellte Prototypen und testete diese ausgiebig mit existierenden Kunden.

Mit den Kundenbedürfnissen im Fokus entwickelte BITGRIP konsequente Sales Funnels und ein Design-System, das an allen Touchpoints der Journey intuitiv bedienbar ist.

Aktuell wird die Webanwendung in 22 Sprachen auf den über 60 Länder-Websites der KSB ausgerollt, denn jeder regionale Markt hat seine spezifischen Anforderungen.

„Ich finde es absolut beeindruckend, wie professionell und verlässlich die BITGRIPs diese Mammutaufgabe erledigen“, sagt Endres.

COREMEDIA: CREATE ONES - PUBLISH EVERYWHERE

Als Ergebnis gibt es heute für KSB-Kunden weltweit genau ein zentrales Webportal. Absprünge zu anderen Systemen sind Geschichte. Möglich wird dies durch eine Headless IT-Architektur. Hier fließen Informationen aus dreizehn datenliefernden Systemen in einer Anwendung zusammen.

Technische Basis ist die Digital Experience Platform (DXP) von CoreMedia. Diese DXP ermöglicht ein effizientes Management von personalisiertem Content via Multi-Channel. Das können Texte, Bilder oder Videos sein, aber auch rein technische Produktdaten oder Bedienungsanleitungen. Das Motto ist ‚create ones - publish everywhere‘.

Der nahtlos integrierte Produktkatalog ermöglicht die Produktsuche über Anwendungsbereiche, über den Namen oder über Materialnummern. Auf übersichtlichen Detailseiten finden Kunden alle verkaufsrelevanten Informationen.

KSB BAUT EIGENES ÖKOSYSTEM AUF

Informationsbeschaffung, Produktauswahl, Konfiguration und Prokura wurden stark vereinfacht und stringent miteinander verbunden. So können Kunden nun über ihren individuellen Bereich „MyKSB“ in Echtzeit auf ihre personalisierten Angebote und Bestellungen zugreifen.

BETRIEB DER SOFTWARE IN DER CLOUD

BITGRIP übernimmt auch den Betrieb des Webportals über den Clouddienst Azure von Microsoft. Das CoreMedia-System besteht aus 25 Komponenten, die auf einem Kubernetes-Cluster laufen.

Zu den BITGRIP-Leistungen zählen auch das Monitoring, ein Service Desk, das Release-Management sowie der Containerbau und deren Orchestrierung.



Maria Endres, Head of E2E Marketing and eSales, KSB

GLOBALER ROLLOUT UND NEUE FEATURES

Im Jahr 2020 gingen über 15 verschiedene Länder-Websites trotz Corona-bedingter Unsicherheiten planmäßig live. Darunter viele wirtschaftlich wichtige europäische Länder wie Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Spanien, aber auch China und Canada.

Damit können schon heute, wenn man die Einwohner aller Staaten mit neuen KSB-Websites zusammenzählt, rechnerisch über 1,8 Milliarden Menschen von den neuen Funktionen und dem kundenzentrierten Design profitieren.

Außerdem wurde ein Kontaktfinder integriert und eine Marketingautomation umgesetzt. Sämtliche Daten von internen Systemen und Drittanbieter-Tools werden im gleichen Look & Feel der bestehenden Website angezeigt.

Die integrierte eSales-Plattform der KSB wird stetig weiter verbessert und auf weitere Märkte ausgerollt. Maria Endres ist froh, BITGRIP als verlässlichen Partner dabei zu haben:

„Wir arbeiten bereits seit dreieinhalb Jahren sehr vertrauensvoll und professionell zusammen und können uns zu 100 Prozent auf den Rat und die Arbeit von BITGRIP verlassen.“





BITS MIT GRIPS FÜR EXZELLENT KUNDENERLEBNISSE

BITGRIP erschafft lang anhaltende digitale Werte und zaubert Ihren Kunden ein Lächeln aufs Gesicht.

Auf Basis von über 500 Jahren geballter IT-Projekterfahrung unterstützen die Berliner Digital-Enthusiasten in jedem Bereich der digitalen Wertschöpfung: Von der Businessanalyse, Beratung und Strategie über IT-Architektur, UX-Design, Softwareentwicklung und -Betrieb bis hin zur Prozessoptimierung mit Process Mining und RPA.

BITGRIP IST TRUSTED INTEGRATOR UND

- > integriert eigenen Programmcode, Partnerprodukte und attraktives UX-Design zu herausragenden Kundenerlebnissen mit langanhaltendem Wert
- > integriert Informationen aller datenliefernden Systeme in ein einheitliches digitales Tor zur Welt
- > integriert alle Stakeholder von Kunden, Partnern und BITGRIP-Experten in ein echtes Projektteam und sorgt damit für eine vertrauensvolle und professionelle Zusammenarbeit

DAFÜR STEHT BITGRIP-TEAM

- > Entspannte, freundschaftliche Atmosphäre in den Projekten und im täglichen Miteinander
- > Erfahrene und hochqualifizierte ‚Seniors‘ mit durchschnittlich mehr als zehn Jahren Berufserfahrung als Frontend- oder Backend-Dev, QA-Manager, DevOps, IT-Architekten, Produktmanager, Projektleiter, Scrum Master, Scrum Product Owner, UX-Designer, Prozessoptimierer
- > Neugier, Wissensdurst und der unbändige Wille, immer die beste Lösung zu finden

BITGRIP GmbH

Kurfürstendamm 170 > 10707 Berlin

www.bitgrip.de > berlin@bitgrip.de

+49 30 28 44 33 99