



## Neuer B2B-Onlineshop: Evonik etabliert britischen E-Commerce-Markt für PLEXIGLAS®

Für seine PLEXIGLAS®-Produkte wollte Evonik einen neuen B2B-Onlineshop in Großbritannien auf den Markt bringen. Dabei setzte der Konzern auf die Unterstützung von Arvato Systems.



**„Mehr Kundennähe und Direktvertrieb durch E-Commerce sind wichtige Bausteine der künftigen Strategie. Hierbei unterstützt uns Arvato Systems als kompetenter Partner.“**

**Martin Krämer**  
 Leiter des Geschäftsgebiet Acrylic Products  
 bei Evonik

### Ausgangssituation

Im Vereinigten Königreich beziehen Unternehmen Acrylprodukte bislang fast ausschließlich über Händler. Evonik möchte seine Marke PLEXIGLAS® auf dem britischen Markt stärker positionieren, indem es seine Kunden als erster Hersteller auch direkt beliefert. Hierfür galt es, einen neuen B2B-Onlineshop aufzubauen und im Vorfeld den Wettbewerb sowie die Kundenbedürfnisse genau zu analysieren.

### Vision

Evonik wünschte sich einen attraktiven Onlineshop zur Vermarktung seiner PLEXIGLAS®-Platten-Produkte, der genauestens auf die Bedürfnisse der britischen Käufer zugeschnitten ist und diesen eine optimale Customer Experience bietet. Der Konzern will so das Online-Direktgeschäft als Vertriebskanal testen und je nach Erfolg in weitere europäische Länder ausrollen.



### Der Kunde

- Evonik ist ein weltweit führendes Spezialchemie-Unternehmen.
- Das operative Geschäft gliedert sich in drei produzierende Segmente: Nutrition & Care, Resource Efficiency und Performance Materials. In Services sind alle Technologie- und Infrastrukturdienstleistungen gebündelt.
- Mit mehr als 36.000 Mitarbeitern in über 100 Ländern setzte der Konzern 2017 14,4 Milliarden Euro um.

### Branche

- Chemie





## Lösung

In Arvato Systems fand Evonik einen kompetenten Dienstleister, der alle Schritte des Markteintritts in Großbritannien aus einer Hand begleitet hat: angefangen bei der Zielmarktanalyse über Aufbau und Vermarktung des neuen PLEXIGLAS®-Onlineshops.

## Unsere Leistungen

Gemeinsam mit Arvato Systems hat Evonik den Eintritt in den britischen Markt mittels klassischer Marktforschung vorbereitet. Um den B2B-Markt für Acrylprodukte und die Customer Needs der britischen Käufer umfassend zu analysieren, kamen sowohl quantitative als auch qualitative Methoden zum Einsatz. Auf diesen Erkenntnissen aufbauend, hat Arvato Systems ein Designkonzept für den neuen Onlineshop entwickelt und mit der Software OXID eShop Enterprise Edition umgesetzt. Dabei nutzte der IT-Spezialist Methoden des agilen Projektmanagements: Gemäß des „Minimum-Viable-Product“-Prinzips stattete Arvato Systems den Webshop zunächst mit den Grundfunktionalitäten aus. In einer viermonatigen Private-Launch-Phase testeten wenige ausgewählte UK-Kunden den Onlineshop. Das Kundenfeedback und die mit Webanalyse-Tools gewonnenen Erkenntnisse zum Käuferverhalten bildeten die Grundlage, um den Onlineshop weiterzuentwickeln und die Customer Experience zu optimieren. Zum Public Launch hat der Arvato Systems Evonik mit konzeptioneller und kreativer Expertise bei der Vermarktung des Webshops unterstützt. Nicht zuletzt hat Evonik mit Arvato Systems die große logistische Herausforderung gemeistert, das Standardprodukt – PLEXIGLAS®-Platten mit einem Maß von rund drei mal zwei Metern – innerhalb von 72 Stunden zuverlässig nach Großbritannien zu liefern.

## Kundenvorteile

Evonik hat sich mit dem neuen PLEXIGLAS®-Onlineshop auf dem britischen Markt als führender B2B-Anbieter von Acrylprodukten positioniert. Britische Geschäftskunden haben nun die Möglichkeit, aus rund 200 PLEXIGLAS®-Produkten online mit wenigen Klicks das gewünschte auszuwählen und zu bestellen. Dabei spiegelt die User Experience die Bedürfnisse der Zielgruppe exakt wider: Hat der Kunde beispielsweise Format und Stärke einer PLEXIGLAS®-Platte ausgewählt, kann er auf derselben Seite alle relevanten Produktinformationen direkt aufrufen, wie etwa Produktspezifikationen, Preise je nach Bestellmenge, Zusatzdokumente etc. Sobald der Kunde sich registriert hat, kann er zudem den genauen Lieferzeitpunkt einsehen – dieser liegt ungeachtet des logistisch schwierig zu handhabenden Formats selbst im nördlichen Großbritannien bei höchstens 72 Stunden nach Aufgabe der Bestellung; der Süden wird innerhalb von 24 Stunden beliefert. Somit bietet Evonik den Kunden im Vereinigten Königreich eine bequeme Alternative zum bislang dort üblichen Offline-Einkauf beim Händler.

## Der Case im Überblick

### Aufgabe

- Zielmarktanalyse
- Design und Umsetzung des neuen PLEXIGLAS®-Onlineshops
- Vermarktung des B2B-Webshops
- Entwicklung eines Logistik-Konzepts

### Technologie

- OXID eShop Enterprise Edition

### Ergebnis

- Über den neuen Onlineshop können britische Geschäftskunden in den Marktsegmenten Kunststoffverarbeitung, Lichtwerbung, Ladenbau und Möbel aus einem Portfolio von rund 200 PLEXIGLAS®-Produkten auswählen und diese direkt vom Hersteller beziehen.

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Arvato Systems | **Dirk Brinkmann** | Director Digital Experience  
Tel.: +49 89 4136-8102 | E-Mail: [dirk.brinkmann@bertelsmann.de](mailto:dirk.brinkmann@bertelsmann.de)  
[IT.arvato.com](http://IT.arvato.com)

Als international agierender IT-Spezialist unterstützt Arvato Systems namhafte Unternehmen bei der Digitalen Transformation. Mehr als 2.600 Mitarbeiter an weltweit über 25 Standorten stehen für hohes technisches Verständnis, Branchen-Know-how und einen klaren Fokus auf Kundenbedürfnisse. Als Team entwickeln wir innovative IT-Lösungen, bringen unsere Kunden in die Cloud, integrieren digitale Prozesse und übernehmen den Betrieb sowie die Betreuung von IT-Systemen. Zudem können wir im Verbund der zum Bertelsmann-Konzern gehörenden Arvato ganze Wertschöpfungsketten abbilden. Unsere Geschäftsbeziehungen gestalten wir persönlich und partnerschaftlich mit unseren Kunden. So erzielen wir gemeinsam nachhaltig Erfolge.

**arvato**  
BERTELSMANN