



CUSTOMER STORY NIEUWKOOP EUROPE

Digitale Blüte für Pflanzen- Großhändler Nieuwkoop Europe - mithilfe von commercetools



Nieuwkoop Europe ist ein internationales B2B-Unternehmen für Innenraumbegrünung und den damit verbundenen Zuliefermarkt mit Sitz in den Niederlanden. Neben dem umfangreichen Sortiment an Pflanzen und Pflanzgefäßen bietet Nieuwkoop viele zusätzliche Services für Innenarchitekten, Exporteure, Floristen, Webshops und grüne Einzelhändler in über 40 Ländern an.

Nieuwkoop Europe ist darauf spezialisiert, importierte Pflanzen für die Nutzung in Innenräumen zu kultivieren und anzupassen. Als einer der Begründer des modernen Hydrokultursystems, einer Methode, bei der Pflanzen unter Zugabe zusätzlicher Nährstoffe in Wasser wachsen, ist das Unternehmen mittlerweile führend in der Produktion von Hydrokulturen.

Absatzmärkte	Standort	Branche	Businessmodell	Kooperation mit Partnern
40	De Kwakel, Niederlande	Großhandel	B2B	Incentro , Contentful , Tweakwise

100% Wachstum der Online-Einnahmen	4 sprachiger Online-Shop	40 Ländern
--	------------------------------------	----------------------

Die Herausforderung

Mit seiner ersten E-Commerce-Lösung wollte Nieuwkoop den Umsatz über den Direktvertrieb hinaus steigern. Allerdings funktionierte der Webshop nur für Nutzer:innen, die genau wussten, was sie suchten. Aufgrund des umfangreichen Angebots mussten Kund:innen seitenweise scrollen. Bei der Produktsuche mangelte es an intuitiver Bedienbarkeit, und so verpasste Nieuwkoop die Chance der Neukundengewinnung durch Cross-Selling.

Da die bestehende selbst entwickelte E-Commerce-Lösung das Ende ihrer Lebensdauer erreicht hatte, beschloss Nieuwkoop Europe, seinen E-Commerce mit einer MACH-basierten Architektur (Microservices-based, API-first, Cloud-native and Headless) - powered by commercetools - zukunftssicher zu machen.

“ Seit der Implementierung sind wir unserem Ziel der Kundenautonomie einen großen Schritt näher gekommen: Unsere Kund:innen können ihre Einkäufe bei Nieuwkoop ganz einfach über die Website abwickeln, und unsere Vertriebsabteilung kann sich auf Kundenakquise und Zusatzleistungen konzentrieren. Und ein Blick auf unsere Geschäftszahlen zeigt einen fast 100-prozentigen Anstieg unseres E-Commerce-Umsatzes.

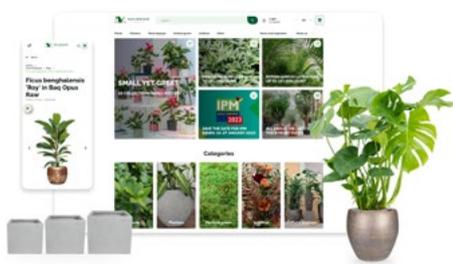
— PAULIEN VAN DER ZWET
MANAGER MARKETING & ECOMMERCE, NIEUWKOOP EUROPE B.V.

Die Lösung

In Zusammenarbeit mit der Digitalagentur Incentro beauftragte Nieuwkoop Europe commercetools Composable Commerce mit der Neugestaltung seines B2B-E-Commerce-Shops, der nun in vier Sprachen und in über 40 Ländern verfügbar ist. Der neue Webshop bietet nicht nur die Möglichkeit, Bestellungen aufzugeben, sondern bietet Kund:innen auch Inspiration zur Innenraumgestaltung und erhöht so die Möglichkeiten zum Cross-Selling. Kund:innen, die eine bestimmte Pflanze kaufen, sind mit hoher Wahrscheinlichkeit an passenden Töpfen oder sogar an einem kompletten Pflanzendisplay interessiert, das für sie zusammengestellt werden kann.

Mit der neuen Lösung lassen sich Produktkataloge auch für segmentierte Zielgruppen wie Floristen, Projektplaner und Gartencenter anpassen und nach Ländern differenzieren. Durch die Erfassung dieser Daten kann Nieuwkoop Produkte sehr spezifiziert anbieten, angepasst an individuelle Kundenbedürfnisse, Kundengruppen oder Länder. Die personalisierten E-Commerce-Erlebnisse werden durch die MACH-Prinzipien möglich. APIs und die Cloud-native-Architektur durch Microsoft Azure und Cloudflare maximieren die Flexibilität und machen die Online-Kapazität bei Bedarf skalierbar.

Die Erfolgsgeschichte



Nieuwkoop Europe setzt die Weichen für die Wandlung seines Webshops in eine digitale Welt voller Inspiration und Kreativität. B2B-Kunden erleben nun einen reibungslosen UX-Flow mit einem B2C-ähnlichen Look-and-Feel. Von einer alten Produktbestandsliste hin zu einer modernen digitalen Erfahrung: Das Unternehmen hat den kundenzentrierten E-Commerce vollständig eingeführt und die Saat für künftiges Wachstum gelegt. Innerhalb von drei Jahren ist der E-Commerce-Umsatz um fast 100 % gestiegen.

Die digitale Transformation erlaubte Nieuwkoop Europe die Automatisierung von E-Commerce-Kernfunktionen wie z.B. einer optimierten Suchfunktion, Lieferinformationen und der Bestellhistorie. Die Umstellung des E-Commerce bedeutet zudem eine erhebliche Reduktion der Anrufe bei den Vertriebsmitarbeitern im Innendienst. Diese können sich inzwischen ganz auf ihre Funktion als vertrauenswürdige Berater konzentrieren.

commercetools features für Nieuwkoop Europe



Checkout

Kontrolle über den gesamten Checkout-Prozess - von der Anmeldung über die Prüfung des Bestellstatus und die Rechnungsstellung bis hin zum Versand.



Merchant Center

Übersicht und Kontrolle der getätigten Käufe in Echtzeit.



Commerce in der Cloud

Hosting in der Cloud macht die automatische Skalierung je nach Bedarf der Anwender möglich.



commercetools

Über commercetools

commercetools ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen und steht für den B2C- und B2B-Handel der nächsten Generation. Das cloudbasierte E-Commerce-Portfolio stützt sich auf einen API-First-Ansatz und flexible Microservices. Damit können Unternehmen innovative Geschäftsmodelle realisieren und ihren Kunden über alle Touchpoints hinweg umfassende und inspirierende Einkaufserlebnisse bieten. Seit 2010 nutzen internationale Marken und Fortune-500-Unternehmen aus den verschiedensten Branchen – von Automotive über Telekommunikation und Retail bis hin zu Fashion – die Multi-Tenant-SaaS-Lösungen der commercetools GmbH. commercetools hat seinen Hauptsitz in München und ist mit Niederlassungen in den USA, in Europa und im asiatisch-pazifischen Raum global aufgestellt.