

Hörmann öffnet die Tore für den digitalen Produktkatalog

Verbesserte User Experience für glückliche Vertriebspartner

Die Hörmann KG mit Sitz im ostwestfälischen Steinhagen ist einer der weltweit führenden Anbieter für hochwertige Türen, Tore, Zargen, Antriebe und Zufahrtskontroll- sowie Stauraumsysteme. Hörmann verfügt in Europa, Nordamerika und Asien über 38 Produktionswerke und ist in mehr als 40 Ländern vertreten.

Wie Hörmann Händler und Architekten verstärkt digital unterstützt

Seit ihrer Gründung hat die Hörmann mehr als 20 Millionen Tore verkauft und ist in der Branche für ihre Qualität und Vielseitigkeit bekannt. Die Herausforderung für Händler und Architekten besteht darin, aus der Vielzahl der Produkte diejenigen auszuwählen, die den spezifischen Anforderungen ihrer Projekte entsprechen. Um diese Aufgabe zu erleichtern, hat Hörmann mit communicate einen digitalen Produktkatalog entwickelt, der es ermöglicht, die gesuchten Produkte anhand ihrer Merkmale zu finden und zu filtern. Außerdem hat sich Hörmann ein groß angelegtes Digitalisierungsprojekt vorgenommen, um ihr gesamtes Produktangebot auf ein intelligenteres und breiteres digitales Fundament zu stellen und so die Nutzererfahrung zu verbessern. Hier konnte communicate mit ihrem Beratungs- und Lösungsansatz besonders überzeugen. Das langfristige Ziel besteht darin, die gesamte B2B-Customer Journey von Hörmann zu optimieren, um eine verbesserte Benutzererfahrung zu bieten und den Auswahlprozess für Händler und Architekten zu erleichtern.

Die Ausgangslage: Komplexer Produktzugang bei Hörmann

Vor dem Digitalprojekt waren die Hörmann-Produkte für Händler und Architekten auf verschiedene Zugangswege verteilt, darunter gedruckte Kataloge, Telefonkontakte, Preislisten und Architektenprogramme. Diese Fragmentierung erschwerte die Suche und Konfiguration der Produkte erheblich.

Der communicate-Weg: Ein ganzheitlicher Ansatz zur nutzerzentrierten Gestaltung

Verstehen: Um den Nutzerkontext, die Zielgruppen und den Status Quo der Customer Journey zu erfassen, haben unsere UX-Experten Workshops, Interviews und Nutzertests durchgeführt. Die Nutzertests mit Händlern und Architekten gaben uns einen sehr genauen Einblick in den Ablauf und die Prozesse ihrer täglichen Arbeit und zeigten mögliche Hürden auf. Wichtige Schwachstellen der Usability wurden aufgedeckt, Ziele und Bedürfnisse der Nutzer definiert.

Konzipieren: Basierend auf den Nutzererkenntnissen haben wir Ideen entwickelt, klare Ziele definiert und eine umfassende UX-Konzeption erstellt.

Gestalten: Unser UX-Team entwickelte kreative Lösungen für das Nutzererlebnis (UX) und die Benutzeroberfläche (UI) und visualisierte sowohl die UX- als auch die UI-Komponenten, um das geplante Nutzererlebnis darzustellen. Dazu verwendeten wir den Styleguide von Hörmann, den wir um Shop-Komponenten erweiterten.

Implementieren: communicode erstellte für Hörmann eine Webkomponentenbibliothek. Durch die Verwendung einfacher, unabhängiger Module ist keine zusätzliche Kontrolle der Implementierung erforderlich. Das Ergebnis ist eine konstante Benutzeroberfläche für verschiedene webbasierte Anwendungen.

Testen: Durch mehrere interne Tests stellten wir sicher, dass das Produkt den Nutzeranforderungen entspricht, eine optimale Benutzererfahrung bietet und sowohl das UX- als auch das UI-Design effektiv umgesetzt sind.

Ergebnis: Innovativer Kundennutzen und verbesserte User Experience

Hörmann hat diese Herausforderung mit communicode erfolgreich gemeistert, indem verschiedene Zugangswege in einen benutzerfreundlichen digitalen Produktkatalog integriert wurden. Dieser Katalog ermöglicht es Architekten, Händlern und Endkunden, Produkte mit Hilfe einer facettierten Such- und Filterfunktion leicht zu finden. Dadurch wurde die Nutzererfahrung auf ein neues Niveau gehoben und bietet echten Mehrwert.

Der intelligente Produktkatalog ermöglicht es Nutzern, Produkte und Informationen auf mehreren Datenebenen zu durchsuchen. Auf den Produktseiten sind alle relevanten Informationen, einschließlich Anleitungen, Zertifikate und Zubehörverweise, leicht zugänglich.

Außerdem gewährleistet eine nahtlose Verzahnung mit vor- und nachgelagerten Prozessen für Händler einen reibungslosen Ablauf vom Auswahlprozess bis zum Kauf. Diese Verbesserungen haben die Kundenakquise und -bindung für Hörmann erheblich gestärkt.

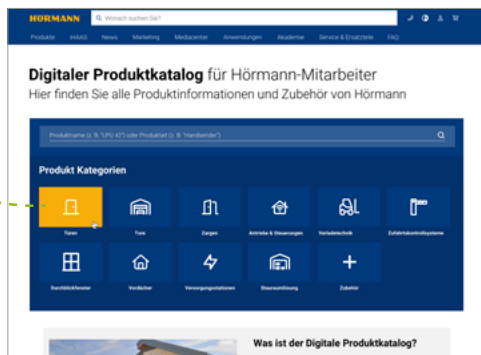
Ein Blick in die digitale Zukunft

Um die Digitalisierung der Hörmann KG weiter voranzutreiben und Kunden sowie Partnern ein einmaliges Nutzererlebnis zu bieten, arbeiten Hörmann und communicode aktuell an der Errichtung einer nutzerfreundlichen und ganzheitlichen Hörmann Business Plattform. Weitere wichtige B2B-Funktionalitäten wie Auftragsabwicklung, Reklamations-Management, und andere Self-Services werden dadurch zentral über die Plattform ausgespielt.

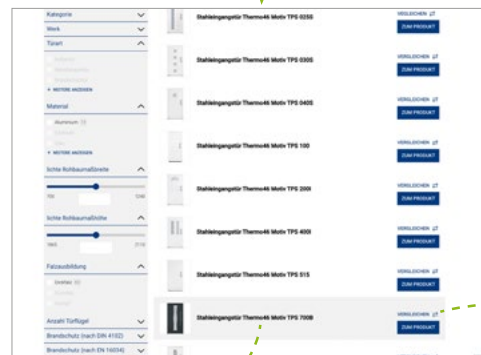
„Eine Schlüsselkomponente für den Erfolg von Hörmann sind leistungsstarke E-Commerce-Lösungen und innovative digitale Self-Services für unsere Kunden. communicode unterstützt uns tatkräftig dabei, mit modernen Technologien für eine nahtlose User-Experience zu sorgen.“

Harry Stricker

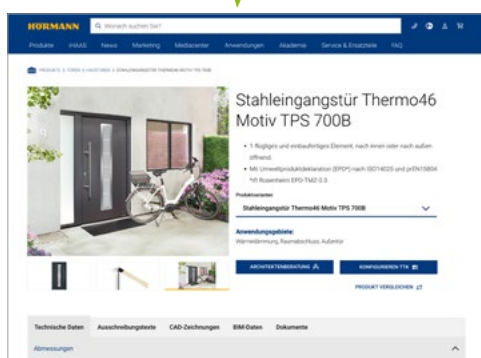
Abteilungsleiter Hörmann KG Verkaufsgesellschaft



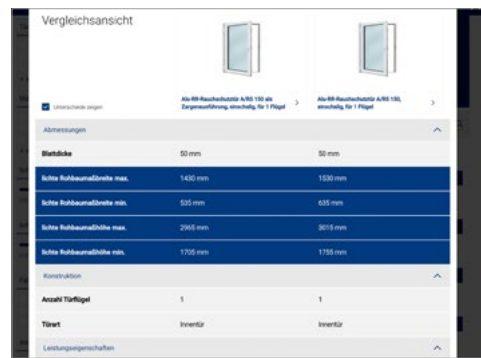
Startseite



Produktliste mit Filtern



Produktdetailseite



Vergleichsansicht

communicode
building digital bridges