



**JUNGHEINRICH**

**CASE STUDY:  
DIGITALE BERATUNG BEI  
KOMPLEXEN B2B-PRODUKTEN**

2020

**o'excentos**

# Das Unternehmen

## Jungheinrich AG

Die Jungheinrich AG wurde 1953 in Hamburg als H. Jungheinrich & Co. Maschinenfabrik gegründet. Seitdem hat sich Jungheinrich zu einem der weltweit führenden Hersteller für Flurförderzeug-, Lager- und Materialflusstechnik entwickelt, der sich durch seine gute Service- und Beratungsqualität auszeichnet.

## Unternehmensprofil

- Gründungsjahr: **1953**
- Portfolio:
  - Gabelstapler
  - Flurförderzeuge
  - Logistiksysteme
  - Dienstleistungen
- Umsatz: **3,7 Mrd. (2018)**
- Mitarbeiter: **>17.800**
- Direktvertrieb in ca. 40 Länder +  
Partnervertrieb in 80 weiteren  
Ländern

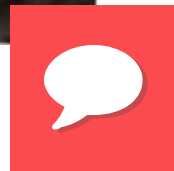
# Die Herausforderung:

## Schnelle Beratung auf Augenhöhe trotz hoher Komplexität



**CHRISTIAN**

Process Management Sales, Jungheinrich



„Die Beratung ist neben der Maschine ein essentieller Bestandteil der Kundenzufriedenheit.“

Ein Flurförderzeug, welches nicht zum Einsatz passt, ist nicht nur ärgerlich, sondern kann z.B. auch Projekte verzögern und damit zusätzliche Kosten auf beiden Seiten verursachen. Daher bieten **Jungheinrichs sehr gut ausgebildete Fachberater im Direktvertrieb** eine detaillierte Einsatzanalyse, um die Wahl des richtigen Fahrzeuges sicherzustellen.

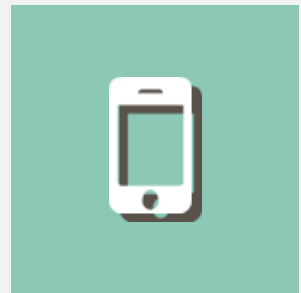
Im schnelllebigen Mietgeschäft ist eine ausführliche Einsatzanalyse leider nicht immer durchführbar. Dennoch sind die Einsätze nicht weniger unterschiedlich oder komplex.

Vom Außeneinsatz im Schlamm bis zum Hallenboden, die Anforderungen variieren und benötigen die Wahl des richtigen Fahrzeuges und dessen Ausrüstung. **Wegen des hohen Beratungsbedarfs** entschied Jungheinrich sich dafür, Ihren Kunden **bereits online die bestmögliche Entscheidungsgrundlage** für die Produktwahl zu verschaffen – interaktiv und immer verfügbar mit Digitaler Beratung.

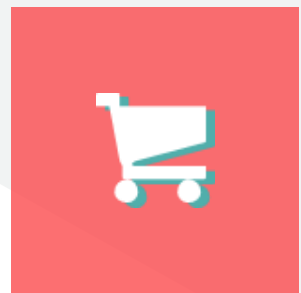
# Ziele von Jungheinrich



**Beratung auf Augenhöhe**



**Benutzerfreundliches Tool**



**Modernes Shopping Erlebnis**



**Qualifizierte Leads**

## Projektanforderungen

Als eines der weltweit größten und am schnellsten wachsenden Unternehmen in der Branchen wollte Jungheinrich mehr als Informationen anbieten. „Wir wollten ein **interaktives Tool, das nicht nur benutzerfreundlich ist**, sondern unsere **Kunden auf Augenhöhe berät** und direkt **qualifizierte Leads abliefern**“ erklärt Christian, Jungheinrichs Process Manager im Bereich Sales, die Anforderungen an das Projekt.

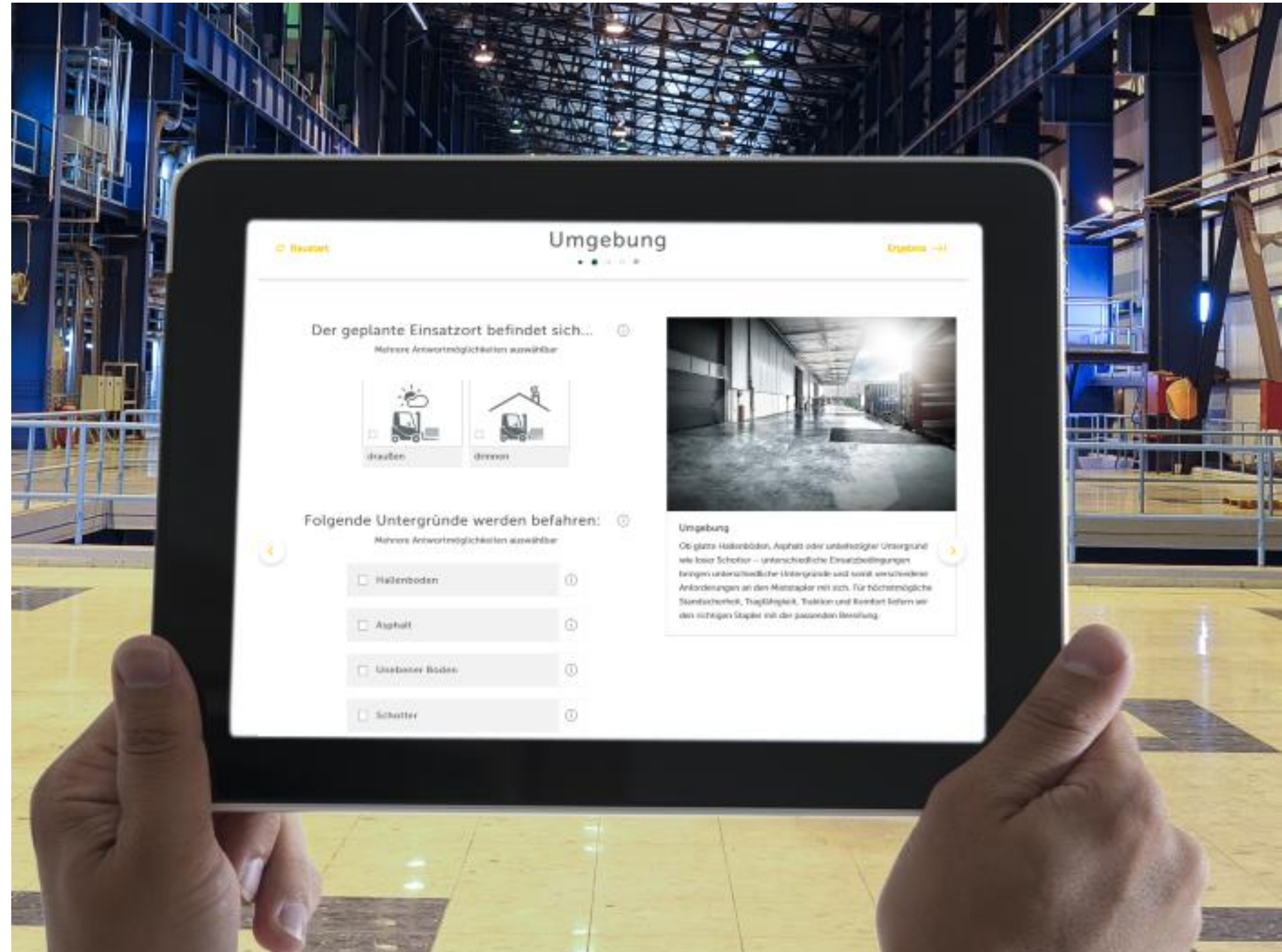
„Dabei war die Herausforderung ein Tool zu finden, das die Komplexität unserer Produkte und der unterschiedlichen Einsätze einfach vermittelt.“

Und dabei ebenfalls die Auswahl aus hunderten Typen von verschiedenen Flurförderfahrzeugen abbilden kann. Wir haben ein System gesucht, das den **hohen Beratungsbedarf** so weit wie möglich abdeckt. Da kam nur ein Guided Selling System in Frage. Eine normale Online-Suche hätte dafür nicht ausgereicht “

# excentos Lösung: Ein digitaler Produktberater

Der excentos Produktberater bietet einen dynamischen Fragefluss, der Kunden online zum passenden Fahrzeug für ihren individuellen Einsatz leitet:

- Während des Beratungsvorgangs beantworten die Kunden **ausschließlich Fragen, die sie auch sicher beantworten können.**
- Gleichzeitig werden sie **über das Produkt informiert.** So gelingt es dem Mietberater die Komplexität der Einsatzanalyse um ein Vielfaches zu vereinfachen, und jeden Kunden zu einer **fundierte Kaufentscheidung** zu führen.
- **Mühsame Berechnungen**, wie z.B. die Abhängigkeit der Hubhöhe von dem Gewicht der Last, werden dabei vom System errechnet und dem **Kunden benutzerfreundlich** anhand eines Sliders **vermittelt.**



## Projektdaten

**Branche:** Flurförderzeuge, Logistiksysteme, Dienstleistungen

**Lösung:** Online-Produktberatung für Gabelstapler

**Services:** Konzept, Implementierung, SaaS-Betrieb, Consulting

**Markt:** B2B

**Sprachen:** DE, EN, GB, DK, NL, AT, IE

**Technologie:** excentos Workbench



# Beratung, die informiert

*„Der excentos Produktberater schafft bei unseren Kunden das Bewusstsein, dass Stapler nicht gleich Stapler ist. Für jeden Einsatz haben wir das richtige Produkt.“*

Christian, Process Management Sales,  
Jungheinrich



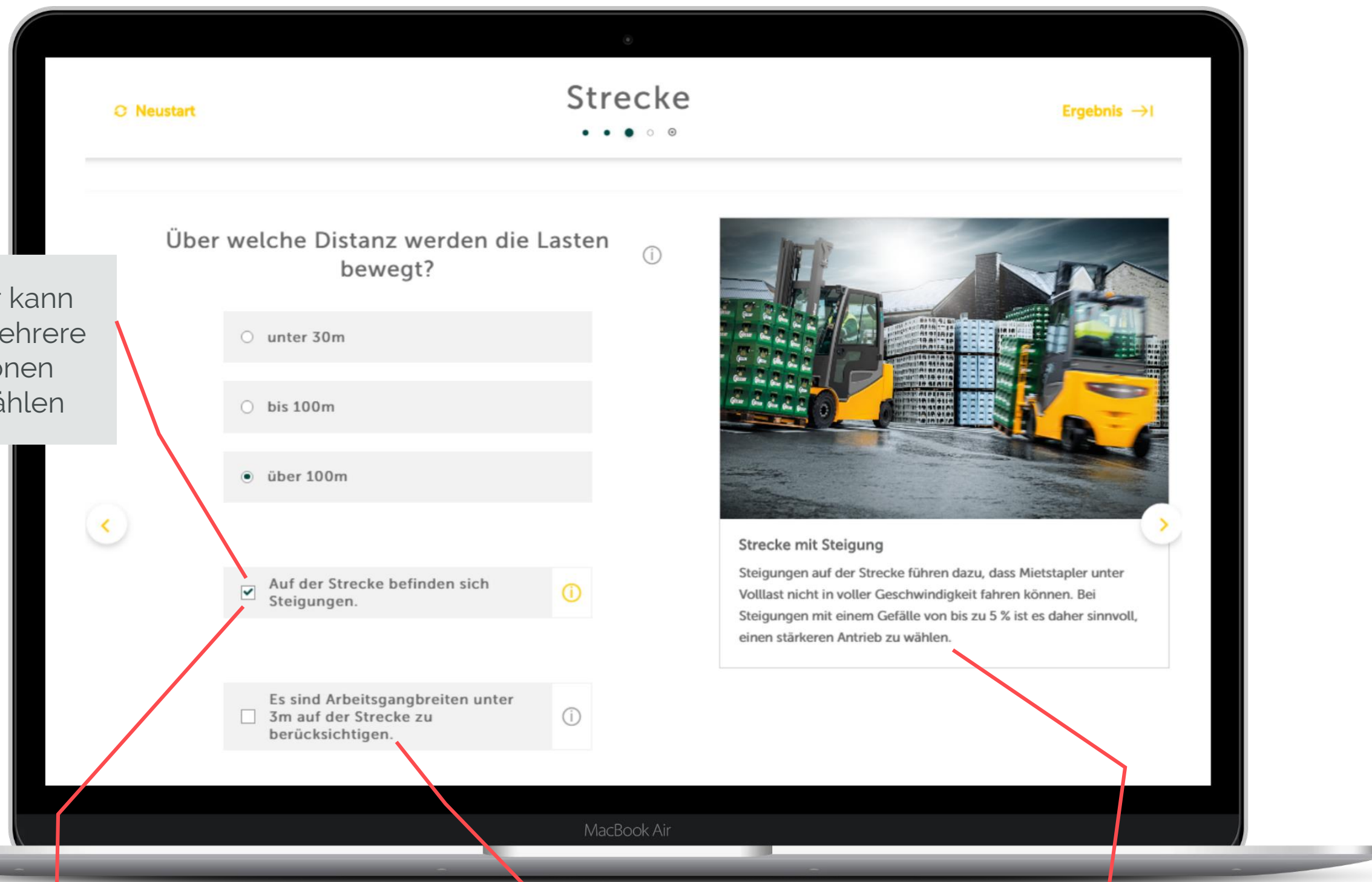
Online-Berater versteht jeden Kunden und führt zum richtigen Gabelstapler



Interaktives Einkaufserlebnis - 24/7 und personalisiert



Top User Experience mit modernen, kostenlosen Themes



Nutzer kann auch mehrere Optionen auswählen

Es werden auch Themen genannt, an die der Kunde nicht gedacht hätte

Komplexe Abhängigkeiten werden benutzerfreundlich dargestellt und vermittelt

Ausführliche Erläuterungen informieren die Nutzer über das Produkt und die verfügbaren Optionen

# Erfolgsgeschichte excentos Produktberater



„Mit dem Mietberater sind wir mehr als zufrieden. Er erzeugt qualifizierte Leads für uns und ist ein modernes Einkaufserlebnis für unsere Kunden.“

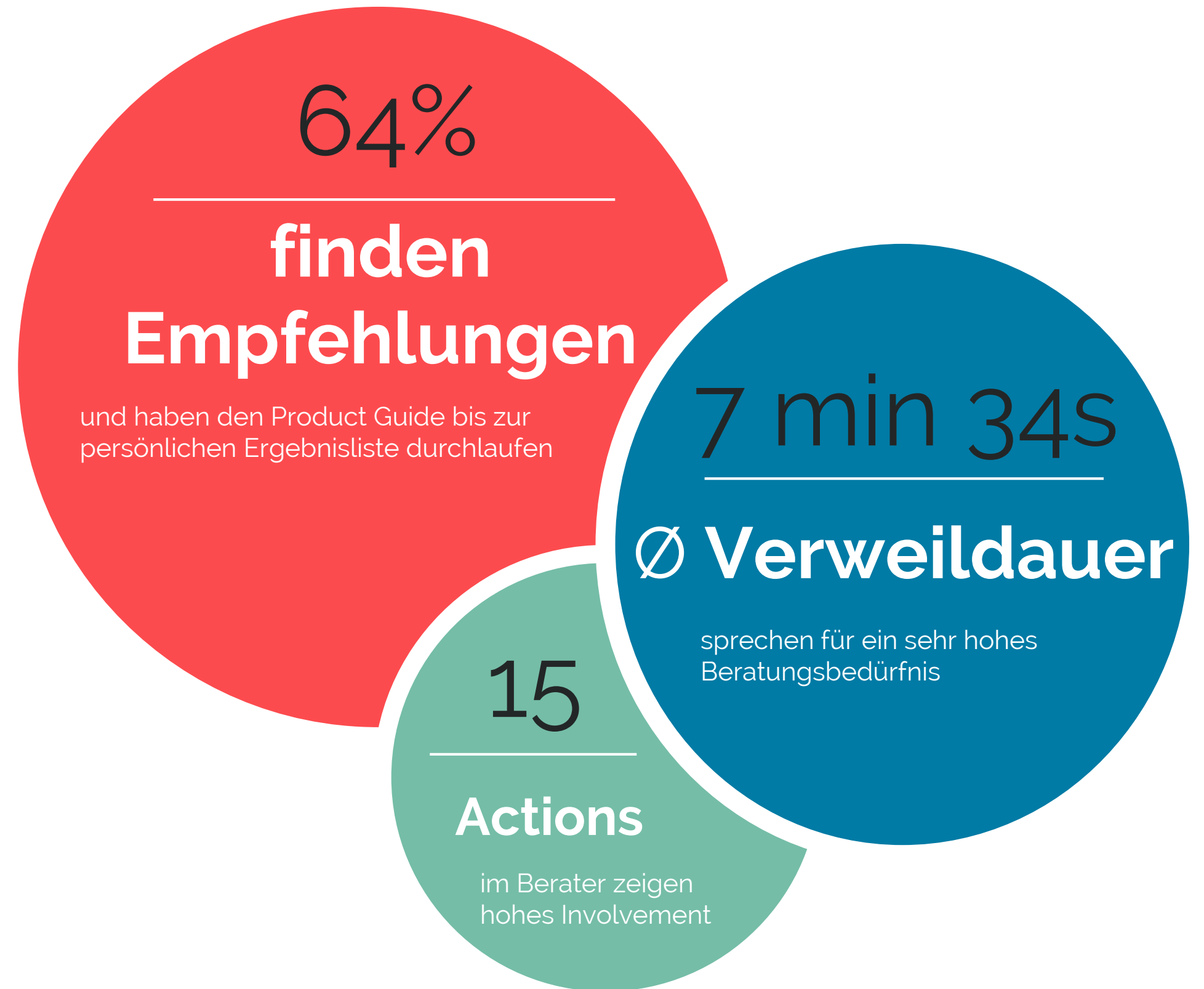


Mit der nahtlosen Integration in Jungheinrichs Webseite und Datenbankanbindungen wurde der Mietberater optimal in den bestehenden Vertriebsprozess eingebunden. Dies spiegelt sich in der deutlich erhöhten Konversionsrate der Mietberater Nutzer im Vergleich zu den Nutzern der normalen Webseiten-Suchfunktionen wieder.

# Messbare Erfolge

Welche Kennzahlen und Conversion-Werte hat der Produktberater erreicht?

- **64% finden Empfehlungen**  
und haben damit den Beratungsablauf abgeschlossen, sowie personalisierte und auf ihre Anforderungen passende Produktempfehlungen erhalten
- **extrem hohe Verweildauer mit über 7 min**  
und hatten dabei intensive *brand exposure*. Die Nutzer haben viel über die Produkt-Features und das Produktsortiment gelernt.
- **intensive Interaktion mit über 15 Actions**  
belegen ein sehr hohes Interesse an den Features und intensive Suche nach dem besten Produkt. Gleichzeitig sammeln wir Consumer Insights.





# Messbare Erfolge: Steigerungen

Kennzahlen im Vergleich zum Nutzungsverhalten  
der Jungheinrich Webseiten-Besucher



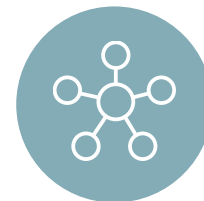
## Erhöhte Verweildauer

durch verbesserte Use Experience



## Reduzierte Bounce Rate

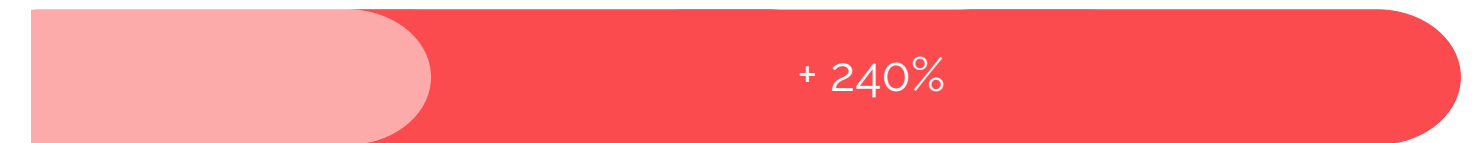
Durch konsequente Führung des Nutzers



## Mehr Pageviews je Visitor

dank eines einzigartigen Shopping-  
Erlebnisses

## Vorteile des Produktberaters





## Lerne mehr über Deine Kunden

Der hohe Beratungsbedarf wird durch **eine sehr hohe Verweildauer** der Kunden im Produktberater belegt: Mit einer durchschnittlichen Verweildauer **von über 7 Minuten** wurde die eine deutlich höhere **Brand Exposure** und Kundenbindung erreicht.

Die Zufriedenheit der Nutzer zeigt sich ebenfalls in der sehr **niedrigen Bounce Rate** im Berater. Lediglich **18%** der Nutzer verlassen den Berater vor der Beendigung des Beratungsablaufes.

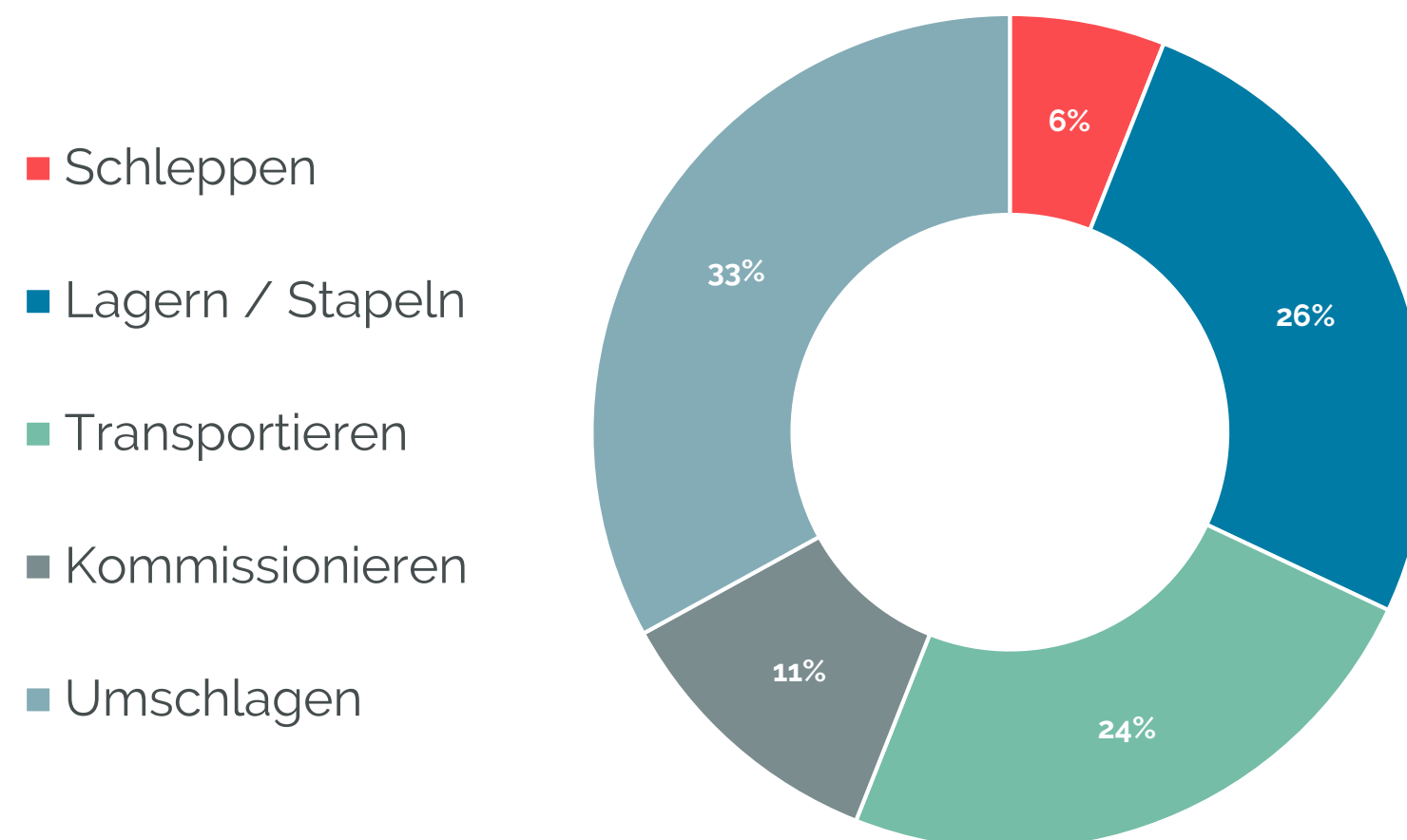
„Von unseren Kunden haben wir durchweg positives Feedback zum Mietberater erhalten“ untermauert Christian.

Des Weiteren erstellt der Mietberater während jeder Beratung ein **Kundenprofil**, das Jungheinrich zur detaillierten Auswertung zur Verfügung steht. „Mit den Analytics Daten des Beraters kann unser **Vertrieb viel gezielter Kunden ansprechen.**“



# Erfolge: Wertvolle Nutzerprofile

Antworten auf die Frage: Wofür benötigen Sie die Maschine?



Quelle: excentos Web Analytics, Nutzungsdaten aus 9 Monaten



Die wertvollen Nutzerprofile erlauben es Kaufrends zu erkennen und die Vertriebs- und Marketingstrategie zu optimieren.

# Warum excentos?

## Schnell, freundlich und unkompliziert

excentos überzeugt nicht nur mit dem **besten Preis-Leistungsverhältnis** am Markt, sondern auch mit hohem Engagement, umfangreicher Erfahrung und außergewöhnlicher Flexibilität der Leistungen und Technologien.



Flexible  
Technologie



Schneller  
Support



Bestes Preis-  
Leistungs-  
Verhältnis



Leicht  
internationalisierbar



Freundliches und  
erfahrenes Team



„Wir haben uns den gesamten Markt der Guided Selling-Anbieter in einem Ausschreibungsverfahren angeschaut und nach intensiver Analyse für excentos entschieden.“

„Die **lösungsorientierte und professionelle Arbeitsweise** des excentos Teams gefällt uns sehr. Wir können stets auf den **schnellen Support** von excentos sowie **die Erfahrung des Teams** vertrauen und das ist uns wichtig“, beschreibt Christian die Zusammenarbeit.

# Warum excentos?

## Ein leichter internationaler Rollout

---



„Natürlich war auch die **Flexibilität der Technologie** ausschlaggebend.

Mit der excentos Workbench handhaben wir unsere Berater selbstständig und **unkompliziert**.

Wir können den Produktberater jederzeit unseren Wünschen anpassen und führen unsere internationalen Rollouts selbst aus.“

Jungheinrich nutzt den Produktberater daher bereits in fünf europäischen Ländern.

---



*„Wenn man schon ein Konzept hat, ist das Bauen eines Beraters mit der excentos Workbench ein Kinderspiel!“*

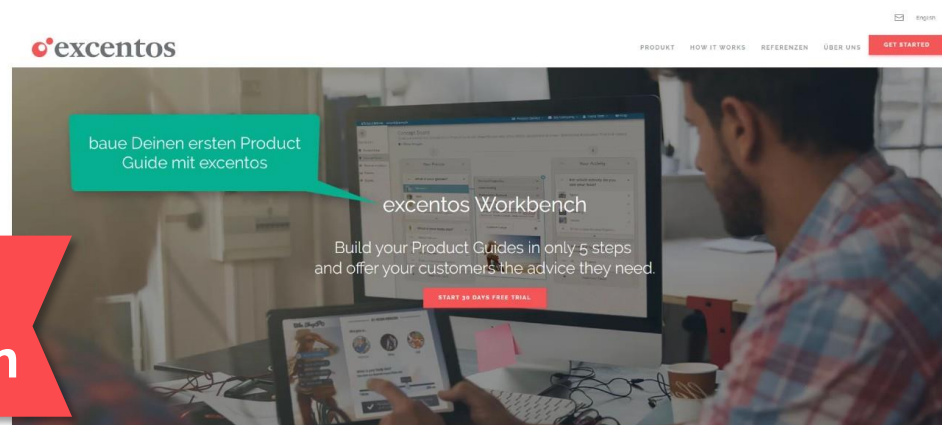
Christian, Jungheinrich

excentos bietet mit der [www.excentos.com/workbench](http://www.excentos.com/workbench) eine Plattform, mit der jeder Shop- und Website-Betreiber schnell und einfach Product Guides konfigurieren kann.



### Baue Deinen ersten Produktberater in wenigen Minuten

Wie das geht, erklärt Dir dieses Video in 45 Sekunden



**45 Sekunden Video:  
Produktberater selber bauen**

**excentos Software GmbH**

Potsdam, Deutschland



**+49-331-730 768 10**



**info@excentos.com**



**www.excentos.com**