



B&Q

**B&Q erfindet die Beteiligung
von Verbrauchern an Home-
Design-Projekten neu**

2020



B&Q erfindet die Beteiligung von ...

Je mehr Omnichannel-Vertrieb zum Mainstream geworden ist, umso mehr wollte die Baumarktkette B&Q in UK ihre Zusammenarbeit mit den Kunden im Bereich der Innenarchitekturprojekte grundlegend verändern. Basierend auf Untersuchungen und der Erkenntnis, dass 71% der Kunden vor dem Betreten eines Geschäftes Onlinerecherchen durchführen, prüfte B&Q verschiedene Online-Designlösungen. Dabei standen die Ziele einer engeren Bindung an den Kunden, das Optimieren von Vertriebsprozessen, die Steigerung der Effizienz sowie Profitabilität im Vordergrund.

B&Q wollte die Zusammenarbeit mit seinen Kunden im Bereich ihrer Innenarchitekturprojekte revolutionieren und wandte sich daher an seinen langjährigen Technologiepartner 2020. Zu diesem Zeitpunkt entwickelte 2020 gerade eine cloudbasierte Raumplanungslösung der nächsten Generation: 2020 Ideal Spaces ermöglicht ein gemeinsames Arbeiten an Raumplanungsprojekten, was eine stärkere Verbindung zwischen Händler und Verbraucher schafft.

... Verbrauchern an Home-Design-Projekten neu!

Alan Barnes, Manager Development und Change bei B&Q, begründet die Entscheidung für 2020 damit, dass es einfach gut passte. „Wir wollten uns die aufkommende Cloud-Technologie zu Nutze machen. Obwohl 2020 zwar unser bestehender Softwareanbieter war, haben wir einen vollständigen Evaluierungsprozess mit mehreren Anbietern und Produkten durchlaufen. Nichts passte wirklich zu dem, was wir suchten, und nur 2020 machte einen vielversprechenden Vorschlag mit der Vorstellung von 2020 Ideal Spaces.“





Sprungbrett für den Erfolg

B&Q arbeitete eng mit 2020 an der Entwicklung von B&Q Spaces zusammen, so dass deren Mitarbeiter anfänglich die Möglichkeit hatten, per Drag-and-Drop-Funktion ein schnelles Raumdesign mit dem eigenen B&Q-Produktkatalog zu erstellen. Während das Design erstellt wird, werden die Gesamtkosten ständig aktualisiert, so dass der Kunde die Kostenentwicklung verfolgen und sein Budget einhalten kann. Die Mitarbeiter waren sehr beeindruckt von diesem Tool und bestätigten, dass sie den Kunden dadurch schneller und effizienter unterstützen konnten.

2014 begann die erste Implementierung von B&Q Spaces in 360 Märkten. Diese war so erfolgreich, dass eine deutliche Umsatzsteigerung und eine zeitliche Optimierung der Raumplanungsentwürfe zu verzeichnen war. Mittlerweile können die Kunden von der vollständigen Weblösung B&Q Spaces profitieren. Wenn der erste Entwurf im Markt erstellt wurde,

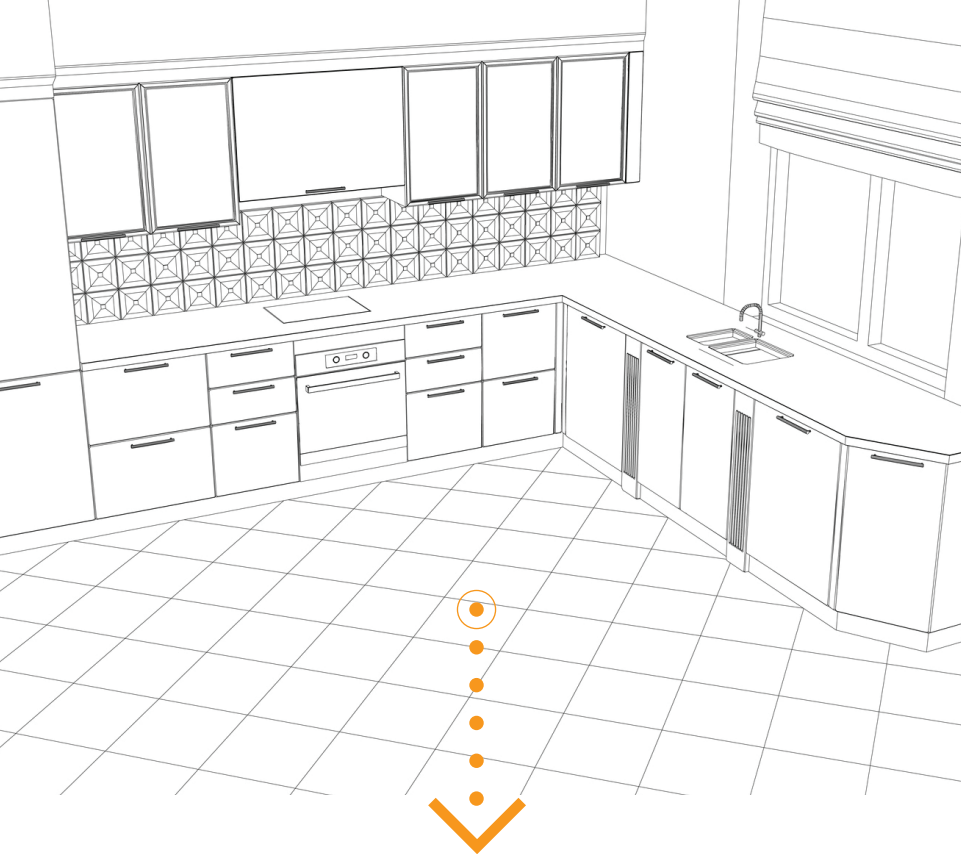
können sich Kunden bequem von zu Hause ihre persönlichen Inspirationen online anschauen und über die benutzerfreundliche Plattform Änderungen vornehmen.

Kundenzufriedenheit

Laut Alan Barnes ist das Feature, das den größten Einfluss auf die Geschäftsprozesse der Baumarktkette hatte, die Funktion der Zusammenarbeit. „Die Zusammenarbeit mit dem Kunden ist die größte Änderung, die speziell dem Kunden ganz neue Möglichkeiten bei der Umsetzung seines Projektes offeriert. Natürlich haben wir Berater und Planer, die den Kunden beim Planungsprozess begleiten, aber wir wollen für den Kunden ein kooperatives Erlebnis schaffen. Wir wollen, dass sich der Kunde in seiner Entscheidung frei fühlt und sich nicht von einem Fachmann etwas diktieren lässt. Unser Mitarbeiter soll ihn dabei durch den Prozess führen und darauf achten, dass bestehende Regeln eingehalten und die Bedürfnisse des Kunden bestmöglich erfüllt werden.“



Alan Barnes, Manager Development und Change bei B&Q



“Die Onlinekollaboration ist der

B&Q Spaces hat der Kundenerfahrung und dem Erlebnis für die Mitarbeiter von B&Q geholfen. „Vor der Einführung von B&Q Spaces war die Customer Journey auf unsere Märkte zentriert“, erklärt Alan Barnes. „Ein Kunde kam in unser Haus, ließ sich einen Entwurf erstellen und ging wieder. Dann musste er jedes Mal, wenn er eine Änderung wünschte, wieder in den Markt kommen und einen Termin vereinbaren. Daher waren die Schritte, die er zu durchlaufen hatte, nicht besonders kundenfreundlich.“

Ein Hauptziel der ganzen Übung war es also, den Kunden als Teil des Projektes durch den Prozess zu führen, anstatt diesen zu kontrollierten. Daher war es sehr wichtig, in der Lage zu sein, ein Projekt von zwei Endpunkten zu führen - eines aus Sicht des Kunden und eines aus Sicht von B&Q.“

Die Möglichkeit, die „Customer Journey“ ständig zu begleiten und zu prüfen, ist laut Barnes der größte Vorteil.

Schlüssel zum Erfolg von B&Q Spaces.“

„Die Tools, die wir zuvor hatten, beschränkten uns auf einen Ansatz. B&Q Spaces kann dem Kunden wirklich die Kontrolle übertragen. Will der Kunde die komplette Kontrolle über das Design seiner Küche, dann kann er diese haben. Will er partiell Hilfe oder, wünscht er, dass wir alles machen, dann geht auch das. Zuvor hatten wir nur einen möglichen Ablauf: Wir mussten alles machen. Außerdem muss der Kunde nun viel weniger Zeit im Markt verbringen. Zuvor saßen wir für den Entwurf einer Küche zwei Stunden lang zusammen. Nun geht das in 20 Minuten. Der Kunde geht nach Hause und kann dort in aller Ruhe mit dem Entwurf „herumspielen“.

„Wenn der Kunde mit seinen Änderungen zufrieden ist, nehmen wir die Entwurfsänderungen online entgegen. Wenn er Fragen hat, kann er sie stellen. Wir können online antworten. Diese webbasierte Zusammenarbeit ist der Schlüssel für den Erfolg von B&Q Spaces. Der Kunde muss nicht mehr anrufen oder in unseren Markt kommen.“



Take your kitchen from inspiration to installation



Eine andere Art, Geschäfte zu machen

Die Einführung von B&Q Spaces hatte außerdem eine merkliche Auswirkung auf die Geschäftssysteme von B&Q hinsichtlich Entwurf, Vertrieb sowie der Installation von Küchen, Bädern und Schlafzimmern. „B&Q Spaces hat eine Vielzahl an Schnittstellen“, erklärt Alan Barnes. „B&Q Spaces ist tatsächlich der Beginn der Reise zur fertigen Küche. Wir laden das Angebot aus dem B&Q Spaces-Entwurf in unser Auftragsmanagementsystem und verwenden die Entwürfe außerdem für unsere Installationsabteilung.

Außerdem führen wir damit Studien durch und verknüpfen diese mit unserem CRM-System.“

Mit der Einführung von B&Q Spaces in aktuell 295 Märkten in UK und Irland, konnte das Unternehmen einen sichtbaren Umsatzanstieg erzielen. Zudem konnte eine wesentliche Verbesserung der Zeitdauer von der Erstellung des gewünschten Designs des Kunden bis hin zu dessen Installation erreicht werden.



„B&Q Spaces hat es uns ermöglicht, den Ablauf der Raumplanung kundenspezifischer zu gestalten, uns auf die Bedürfnisse der Kunden zu konzentrieren und den Prozess dementsprechend zu beschleunigen. Dadurch haben unsere Kunden ein allgemein besseres Einkaufserlebnis. Und wir konnten unsere Geschäftsprozesse dadurch verbessern. Infolgedessen haben wir unsere Umsätze steigern können und haben zudem hervorragendes Kundenfeedback erhalten“, schließt Alan Barnes:

2020 Ideal Spaces

Die Lösung B&Q Spaces basiert auf der Plattform 2020 Ideal Spaces, die Kunden über ein Onlinetool mit Einzelhändlern verbindet, in dem sie ihr nächstes Innenarchitekturprojekt planen und kaufen können. So ist es für Kunden einfach und unterhaltsam, ihre Traumentwürfsprojekte zu erstellen. Die Lösung umfasst alle Komponenten, mit denen Kunden ihren Raum visualisieren können. Sie bleiben mit ihrem Designer in Kontakt und sehen den Fortschritt in 3D. Sie können die Entwürfe schrittweise anzeigen und die optischen Auswirkungen sowie die Kostenänderungen umgehend sehen. Wenn sie bereit sind, das Konzept für ihre neue Küche, ihr Badezimmer oder Schlafzimmer zu bestellen, wird alles elektronisch gespeichert und kann von den Mitarbeitern verarbeitet werden. 2020 Ideal Spaces ist ein Tool für die Zusammenarbeit von Angestellten im Einzelhandel und Kunden in Entwurfsprojekten, mit dem sie ihr perfektes Design einfacher und schneller erreichen können.

2020spaces.com/de/2020IdealSpaces