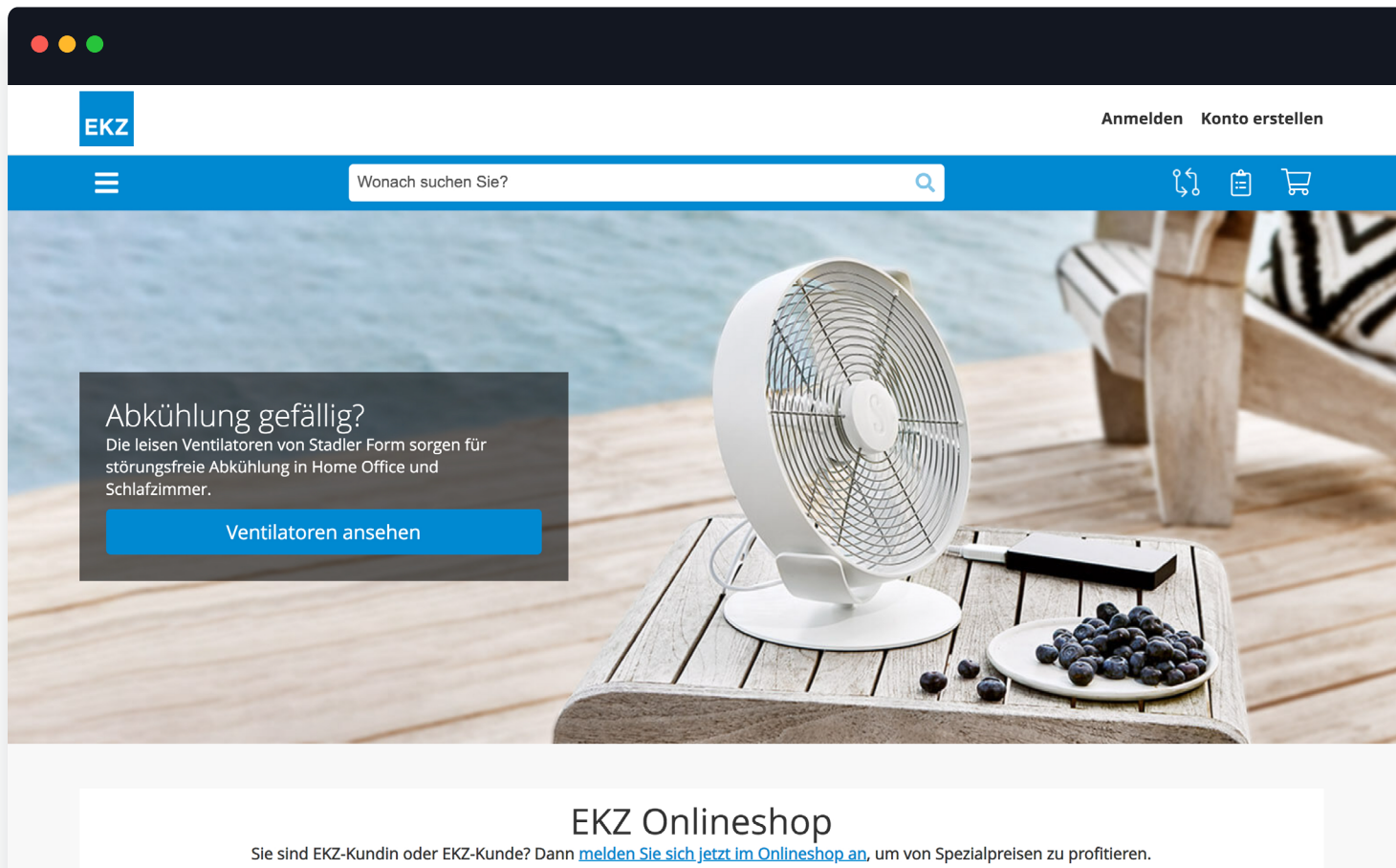


Intelligente Services und Produkte für das Smart Home

Wie die EKZ mit einem innovativen Webshop Kundenbindung betreiben



EKZ in Zahlen

>15.000

km Verteilernetz

1 Million

Verbraucher

740 Mio

€ Jahresumsatz

>1.400

Mitarbeiter

Innovative Vernetzung bedarf smarterer Geräte - deswegen launchten die EKZ mit Spryker einen Online Shop, über den Produkte rund um die Themen Sicherheit, Beleuchtung, Elektronik und Smart Home angeboten werden. Kunden der EKZ können die Artikel nach einem Login in Kombination mit EKZ-Services zu Spezialpreisen beziehen.



Ausgangslage

Aus dem Greenfield zur flexiblen Plattform

Der EKZ Online Shop startete als Greenfield und von Beginn an war klar, dass eine Standard-Software den komplexen Anforderungen nicht gerecht würde. Der EKZ-Online Shop ist

kein klassisches E-Commerce-Modell und bietet mit Abos und Services weitaus mehr. Daher waren die Hauptkriterien für die Software Flexibilität und Modularität, um in der Lage zu sein, die EKZ-Plattform jederzeit weiterzuentwickeln. EKZ entschied sich aus diesem Grund auch gegen eine SaaS-Lösung.



Porträt

Innovativer Energieversorger

Die Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ) sind ein öffentlich-rechtliches Unternehmen und einer der größten Schweizer Energieversorger. Die EKZ sind ein über 100 Jahre altes Traditionsunternehmen, für das Innovation immer ein wichtiger Teil der Strategie war und ist. So engagieren sich die EKZ für die Umsetzung der umweltgerechten Energiestrategie 2050 des Bundes mit innovativen Projekten wie Solartestanlagen und Smart City-Initiativen.

”

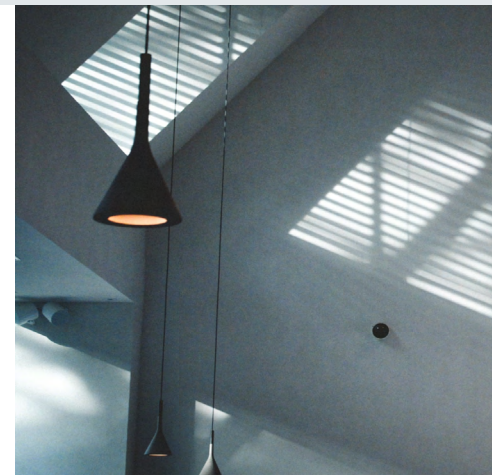
Technology Ownership ist für uns die Basis zur Weiterentwicklung. Kein Business ist wie das andere, deswegen setzen die EKZ auf flexible und anpassbare Software, anstelle einer Out-of-the-Box-Lösung und verzichten auf eine SaaS-Anbindung.”

- Wolfgang Zimmermann, EKZ Head of Smart Home

Herausforderung

Kundenbindung mit Abos, aber ohne Entwickler

Ziel des Projektes: über den Shop möchte die EKZ User des Shops zu langfristigen EKZ-Kunden konvertieren, indem die Kunden Leistungen, Service und Hardware, wie digital steuerbare Rollos oder intelligente Alarmsysteme, im Abo als Paket erwerben können.





Das Besondere an diesem Projekt: die EKZ haben keine eigenen Entwickler - deswegen wurden im ersten Schritt die Prozesse gemeinsam mit der ausführenden Agentur und Spyker Partner mediawave definiert. Der Scope wurde nach dem MVP-Ansatz aufgerollt.

”

Das wichtigste am Smart Home ist, dass es dem Kunden Spaß macht und nützt. Als Anbieter erreicht man seine Business-Ziele nur, wenn der Kunde zufrieden ist.”

- Wolfgang Zimmermann, EKZ Head of Smart Home



Anforderungen

Individuelle Kundenanforderungen auf einem System abbilden

Die Anforderungen, die die EKZ an sein Commerce OS hat, sind vielschichtig, denn mit dem Angebots-Mix aus Produkten und Services gehen viele Attribute einher, die in die Prozesse einbezogen werden müssen. Dazu zählen z.B. die Verfügbarkeit der Produkte, variable Preise und Rabattregeln und verschiedene Abo-Variablen. Aufgrund der Komplexität ist es für die EKZ wichtig, all diese Prozesse und Attribute auf einem System zusammenzuführen.

Lösung

Maximaler Kundenfokus durch den MVP-Ansatz

Es wurde zunächst eine reduzierte Standard-Version des Shops live gebracht, die im zweiten Schritt durch Features, wie das Abo-Modell, erweitert wurde. So konnte bereits zu einem frühen Zeitpunkt Nutzerfeedback gesammelt und die Nachfrage und Tauglichkeit getestet werden. Im Fokus standen während des gesamten Prozesses die Bedürfnisse der Kunden, insbesondere der Service als EKZ-Produkt.





Den EKZ ist bewusst, dass sie sich durch außergewöhnliche Services von der Konkurrenz differenzieren können. Es gibt viele Anbieter im Smart Home Segment - die IT Komponenten sind aber für viele Kunden schwer zu steuern. Genau hier setzen die EKZ mit digitaler und persönlicher Beratung und sogar mit Konfigurationen aus der Ferne an, um den größtmöglichen Mehrwert für den Kunden zu schaffen.

”

Unser Geschäftsmodell mit Abo und Installations-Service erforderte mehr Anpassungen, als bei einem Standardshop. Die konnten wir mit Spryker einfach und schnell implementieren.”

- Wolfgang Zimmermann, EKZ Head of Smart Home



Technische Umsetzung

Integration und Automatisierung

Die modulare Architektur von Spryker machte es möglich, die gewünschten Attribute abzubilden und anzupassen. Externe Schnittstellen wie der Payment-Partner Payone konnten mit Hilfe der Spryker GLUE API implementiert werden. Die Spryker GLUE API wird als Kontakt zwischen dem Spryker Backend und einer Integration, oder mit Drittsystemen, verwendet.

Die Prozesse im EKZ-Online Shop laufen mit Hilfe der Spryker State Machine vollautomatisiert. Das beinhaltet die Definition, Ausführung und Visualisierung verschiedener Vorgänge, bei denen automatische Abläufe angestoßen werden. Bei den EKZ modelliert sie den Bestellvorgang, und gibt zum Beispiel den Versand einer Bestellung oder die Service-

Dienstleistung automatisch in Auftrag.

Ergebnis

Maximale Flexibilität und Performance

Mit dem Spryker Commerce OS haben die EKZ die nötige Flexibilität, Entwicklungen selbst voranzutreiben und sichern sich den Entscheidungsfreiraum, in welche Richtung sich die Plattform entwickeln soll. Die Resultate sind bislang positiv - die Prozesse und das System laufen stabil und bleiben auch bei hohem Traffic performant und skalierbar.



Partner

Der Umsetzungspartner für die EKZ

mediawave internet solutions ist eine inhabergeführte Digitalagentur für E-Commerce. Seit über 20 Jahren realisiert mediawave komplexe Enterprise Projekte für führende Hersteller und Händler aus der DACH-Region und war auch beim Launch des EKZ-Online Shops maßgeblich an der Umsetzung beteiligt und verhalf ihnen gemeinsam mit Spyker zu einer ganzheitlichen Lösung in den Bereichen Beratung, Customer Experience und Technologie. Die Experten von mediawave zeigen neue Wege auf, wie echte Einkaufserlebnisse über alle Touchpoints entlang der Customer Journey vernetzt und agil weiterentwickelt werden können. Hierbei werden, neben den Core e-Commerce Plattformen, Systeme wie z.B. PIM, CMS und CRM integriert.



Ausgewählt für die EKZ

Spyker Technology Partner

Durch das Backend des headless Spyker Commerce OS können alle Shop-Frontends und externe Systeme, wie Metaways als Hosters und BS Payone als Zahlungsdienstleister in einem System zusammengeführt werden. Spyker stattet die EKZ mit den spezifischen Features aus, die alle Anforderungen auf einem schlanken System vereint.

Über Spyker

Spyker hilft Unternehmen, führende Commerce Lösungen zu entwickeln. Die innovative Platform-as-a-Service-Lösung mit über 800 API-basierten Modulen ist durch ihre Flexibilität für Unternehmen und Entwickler attraktiv. Die Lösungen von Spyker haben über 150 Unternehmen in die Lage versetzt, Handelsmodelle in über 200 Ländern weltweit aufzubauen.

