

KPS WEBSHOP SUCCESS

# Turning Customers into Fans



KPS CHRIST

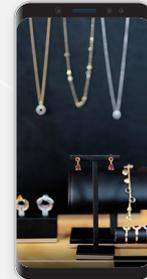
# Als Omnichannel-Player zu einem der größten Retailer in Deutschland und Österreich

**CHRIST Juweliere und Uhrmacher seit 1863 GmbH** wurde vor über 150 Jahren in Frankfurt am Main gegründet. Heute hat es seinen Sitz im nordrhein-westfälischen Hagen. Seit der Gründung hat CHRIST ein beeindruckendes Wachstum verzeichnet: Über 2.000 Mitarbeiter und mehr als 200 Filialen zählt die CHRIST GmbH.

Der CHRIST-Brand-Cosmos besteht aus drei eigenen Brands, die über 120 Marken vereinen.

## Größter Schmuckhändler Deutschlands seit 1863

- über 200 Filialen, Deutschland und Österreich
- Online Shops: CHRIST, VALMANO, BRINCKMANN & LANGE
- mehr als 2.000 Mitarbeiter



# Die Transformationsreise

Seit 2010 begleitet die KPS AG CHRIST auf seiner Transformationsreise. KPS übernimmt die Full-Stack-Architektur bei CHRIST – von der Implementierung und Betreuung des Webshops, der Migration in die Cloud bis hin zum Omnichannel-Bestellmanagement im Online-Shop.

Erfolgreiche internationale Go-Lives mit einer Vielzahl von Online-Diensten und Shops flankieren die vergangenen 12 Jahre.

2010:  
**Die Transformationsreise mit KPS beginnt**

KPS

2022

2020

2018

2016

2014

2012

2010

2018-2021:  
**Turning Customers into Fans**

Spotlight:  
**Webshop-Success**

**Partnerschaft mit Mehrwert – die CHRIST-Vorteile auf einen Blick:**

- Dauerhaft hohe Verfügbarkeit
- Einsatz von Cloud-Technologie ermöglicht flexible Skalierung
- Integration der Filialen in die Omnichannel-Strategie
- Service, Lieferung, Retouren und Reparaturen werden in allen Kanälen angeboten
- Signifikante Steigerung des Omnichannel-Umsatzes
- Voller Zugriff auf alle Omnichannel-Bestände

**Seit 2010** betreut KPS die Webshops von CHRIST. Hier wurden und werden kontinuierlich weitere Vertriebskanäle integriert, wie bspw. Filialen, Online Shops, App oder Marktplätze. KPS unterstützt CHRIST bei der Optimierung von Prozessen im Omnichannel-Commerce.

Die Umsätze Ihres Onlineshops?  
**HERVORRAGEND!**

Die Webseiten-Besuche?  
**PHÄNOMENAL!**

Was denken Sie: Besteht in einem solchen Fall Handlungsbedarf?  
Mit großer Wahrscheinlichkeit würde Ihre Antwort „Nein“ lauten.

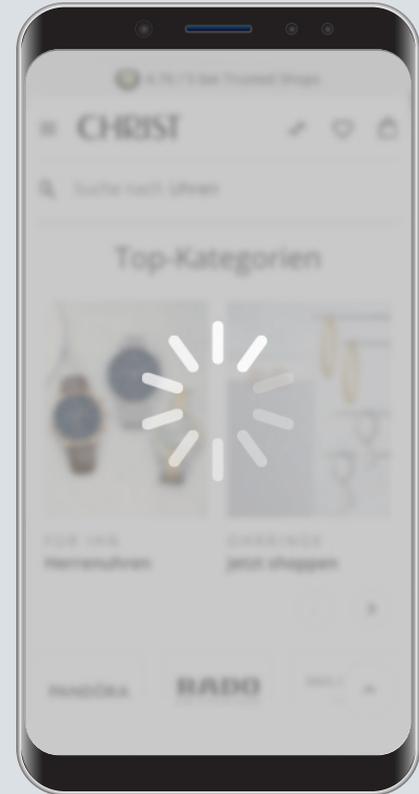
Aber was wäre, wenn... ein erfahrener Partner durch einen smarten Feinschliff einen  
**Traffic-Anstieg von 60% sowie eine zusätzliche  
Lead-Generierung von 70%** für Sie erreichen könnte?

**CHRIST** entschied sich dafür, **gemeinsam mit KPS seine Online-Strategie**  
noch weiter zu optimieren.

## Die ständige Herausforderung

### Gewährleistung einer belastbaren und zuverlässigen Performance trotz hoher Traffic-Spitzen!

Dies war für CHRIST Juweliere eine ernstzunehmende Herausforderung, denn 60% der Touchpoints mit seinen Kunden verzeichnet das Unternehmen rein digital. Hoher Traffic und enorme Besucherzahlen brachten gleichzeitig längere Ladezeiten mit sich.



## Klares Statement durch den CEO

”

Bei mehr als 100.000 Visits unserer Website pro Tag muss eine reibungslose Performance gewährleistet werden.

“

**Stephan Hungeling** / CEO  
CHRIST Juweliere und Uhrmacher seit 1863 GmbH

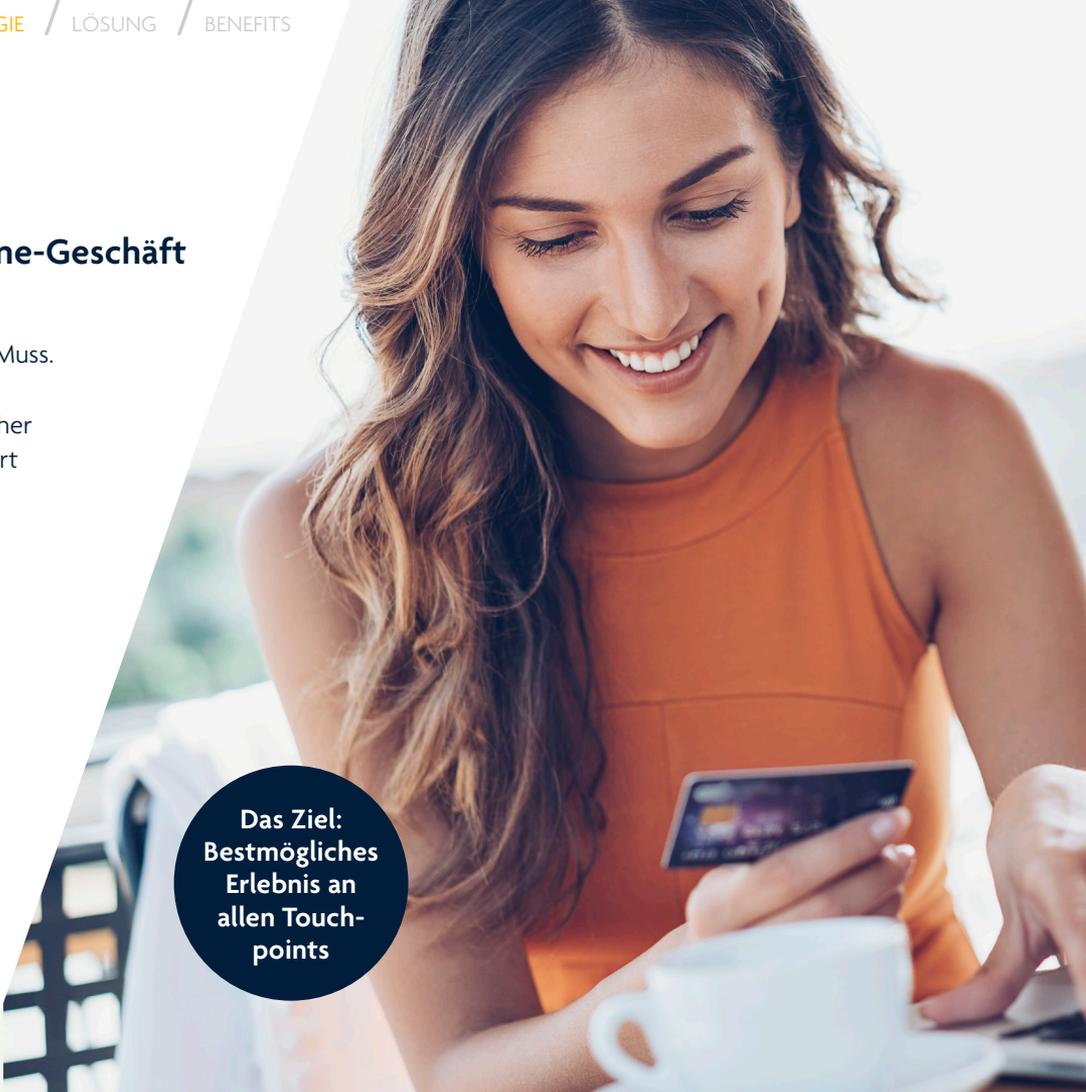


## Omnichannel als Schlüssel zu nachhaltiger Spitzenleistung – auch im Online-Geschäft

CHRIST bewegt sich im Luxussegment, Perfektion ist ein absolutes Muss. Deshalb erarbeitete KPS eine Strategie, die den stabilen Betrieb der Online-Präsenz an 365 Tagen und 24/7 gewährleistet und die Besucher bei ihrem Shopping-Erlebnis charmant an die Hand nimmt, begeistert und zu neuen Kunden befördert.

**Innerhalb weniger Monate sollte aus dem Onlineshop ein Traffic- und Leadmagnet werden, der dem Kunden nachhaltig das bestmögliche Erlebnis an allen Touchpoints bietet – sei es während umsatzintensiver Tage wie der Black Week oder an Tagen mit niedrigeren Besucherzahlen.**

Das Ziel:  
Bestmögliches  
Erlebnis an  
allen Touch-  
points



Das Ziel:

## Customer Interaction mit Mehrwert

Die KPS Lösungsarchitekten drehten an den richtigen Stellschrauben und bauten einen bereits performanten Shop in kürzester Zeit zu einer echten Customer Interaction Plattform mit sofortigem Mehrwert um.



## Optimierung des erfolgreichen Omnichannel-Hebels Die Etablierung eines neuen skalierbaren Shopsystems

- Automatisierungsprozesse wie „Store Sourcing“ zahlen zusätzlich auf das Konto der Kundenzentrierung ein
- Optimierung der Supply Chain
- Erhöhte Verfügbarkeit von Waren durch eine zentrale Shop-Anbindung an alle Offline-Stores
- Signifikanter Anstieg der Impressionen im Mobile-Bereich um +100%



+ 100%  
Mobile

+70%  
Mobile Shop  
Conversion

## Sehr zufrieden mit dem Ergebnis

” Die perfekte Customer Journey endet mit dem Kauf. “

**Michael Berghoff** / Director E-Commerce & Omnichannel  
CHRIST Juweliers und Uhrmacher seit 1863 GmbH



# Umzug des CHRIST-Shopsystems in die Cloud

- ☁ Direkte Wirksamkeit: deutlich kürzere Ladezeiten
- ☁ Höhere Kaufwahrscheinlichkeit bei deutlich reduzierten Absprungraten
- ☁ Gesteigerte Sichtbarkeit: SEO-seitige Zunahme des Website-Traffics um 60 %
- ☁ Ressourcen einsparend: langfristig geminderter Administrationsaufwand
- ☁ Kostenreduktion: langfristig geringere Wartungskosten



## Hohes Lob

”

Dank der Zusammenarbeit mit KPS sind wir nun für unsere Kunden immer genau da, wo sie mit uns in Kontakt treten wollen.

“

**Stephan Hungeling** / CEO

CHRIST Juweliere und Uhrmacher seit 1863 GmbH





# PLATFORMISE YOUR TRANSFORMATION.

Follow us



[info@kps.com](mailto:info@kps.com)

[kps.com](https://kps.com)

KPS Experience Studio 56/2021

© 2020 KPS AG or a KPS affiliate company. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of KPS AG or a KPS affiliate company. The information contained herein may be changed without prior notice. These materials are provided by KPS or a KPS affiliate company for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and KPS or its affiliated companies shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials.

SAP and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP SE (or an SAP affiliate company) in Germany and other countries. All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies.