



**e-Spirit**

Anwenderbericht Hornbach-Baumarkt-AG

Internet | E-Commerce



Customer Experience Plattform mit FirstSpirit und Hybris-Integration

Mehr Umsatz durch effiziente Unterstützung des stationäres Geschäfts in 140 Märkten

Bis zu 75 Prozent schnellere Time-to-Market für zusätzliche Webseiten und Online-Shops

Einfache Verwaltung von mehrsprachigen Webprojekten in neun Ländern

Starke Kundenbindung durch attraktive Mehrwertangebote im Web

„Wir sind regelmäßig die Nummer 1 in Kundenzufriedenheitsumfragen – mit FirstSpirit und der Hybris-Integration steuern wir dafür nicht nur die Webseiten und Online-Shops, sondern unterstützen ein ganzheitliches Customer Experience Management.“

Steffen Schulz, Systemarchitect Operations E-Business IT,  
Hornbach-Baumarkt-AG

**Gesucht:**

Ein Content Management System (CMS) für den Aufbau einer internationalen Multichannel-Plattform im wettbewerbsintensiven DIY-Handel (Do-it-yourself), das sich nahtlos mit dem führenden E-Commerce-System Hybris integrieren lässt.

**Gefunden:**

Die Hornbach-Baumarkt-AG hat sich für FirstSpirit entschieden, das den gesamten Bereich des Content Managements mit der höchsten Usability für Webseitenbesucher und Redakteure vereint: In perfekter Symbiose mit Hybris erweitert FirstSpirit das stationäre Geschäft des Unternehmens und seiner acht Ländergesellschaften um innovatives E-Business, unterstützt erfolgreiche Cross-Channel-Kampagnen und ermöglicht damit eine ganzheitliche Customer Experience.

**Hornbach gewinnt:**

- Ein zentrales CMS für die Hornbach-Eigenmarken und 140 Märkte in neun Ländern
- Nahtlose Integration mit dem Hybris Shop-System
- Mehr Umsatz durch effiziente Unterstützung der stationären Märkte
- Über 3.000 Seiten mit umfassenden Produktinformationen und Serviceangeboten rund um Baumarktartikel
- Einfache Lokalisierung und Aktualisierung von länder- und marktspezifischem Content
- Aufwand für Content-Erstellung um bis zu 75 Prozent reduziert
- Minimaler Bedarf an internen Schulungs- und Supportleistungen
- Schneller Launch von weiteren Webseiten und -shops ohne zusätzliche IT-Ressourcen
- Effizienter Betrieb in VMware-Umgebung

WEBSEITE + ONLINE SHOP =  
**CUSTOMER EXPERIENCE PLATTFORM**

ÜBER **3.000** SEITEN  
MIT BREITEM SERVICE- UND  
PRODUKTANGEBOT

ONLINE-SHOP UND  
LOKALE MÄRKTE  
ERGÄNZEN SICH

NAHTLOSE  
INTEGRATION MIT  
hybris-SHOPSYSTEM

EUROPAWEITER  
ONLINE-SHOP +  
**140** MÄRKTE  
IN **9** LÄNDERN

**75%** SCHNELLERE  
CONTENT-ERSTELLUNG

DIE **NR. 1** IN  
KUNDENZUFRIEDENHEITSSTUDIE 2012  
zum wiederholten Mal Erstplatziertes beim  
Kundenmonitor der Servicebarometer AG

**Über e-Spirit**

e-Spirit ist der Hersteller des Content Management Systems FirstSpirit™. Das CMS integriert nahtlos alle für eine erfolgreiche Online-Strategie notwendigen IT-Lösungen und Web-Apps. FirstSpirit erfüllt dabei höchste Ansprüche an Usability, Leistungsfähigkeit und Investitionssicherheit.