



REFERENZ

mgm baut innovativen Multikanal-Marktplatz „Kaspi Shopping“ für Kasachische Privatkundenbank Kaspi

Die Kaspi Bank ist mit fast 10.000 Angestellten und mehr als 3.000.000 Kunden die erfolgreichste Privatkundenbank der Republik Kasachstan. Die Kaspi Bank hat das breiteste Filial-Netzwerk in Kasachstan. Viele der Filialen befinden sich in großen Geschäften und bieten Kunden Ratendarlehen an. Die Kaspi Bank suchte nach neuen, innovativen Wegen hin zu noch größerer Nähe zum und dem Angebot bahnbrechender Dienstleistungen für Kunden. So wurde die Idee eines Marktplatzes geboren, der die Vorteile des Online- mit denen des stationären Handels verbindet.

mgm technology partners, Spezialist für den Bau kundenindividueller Marktplätze auf Basis der Hybris-Technologie, wurde im April 2014 damit beauftragt, diesen Marktplatz für die Kaspi Bank zu bauen. Eine abgeschlossene Pilotphase startete im Oktober, gefolgt vom öffentlichen Go Live von www.kaspi.kz/shop/ am zweiten Dezember 2014. Mit seinem Konzept „Online bestellen, im Laden abholen“ in Kombination mit schnellen Ratenkrediten, machte mgm den Shop der Kaspi Bank zu einem gut integrierten, echten Multikanal-Marktplatz.

Sicher und effizient: Optimierte Bestell-, Kredit- und Abholprozesse

Die Analyse der fast eine Million Seitenaufrufe in den ersten sechs Wochen ergab, dass kaspi.kz/shop viele wiederkehrende Besucher, eine sehr niedrige Bounce Rate und eine Anzahl von durchschnittlich sechs besuchten Seiten pro Sitzung (im Vergleich zu drei bis vier besuchte Seiten pro Sitzung bei den meisten Einkaufsseiten) hat. Dies belegt eindrucksvoll, dass die Besucher des Marktplatzes dessen Nutzen erkannt haben: Bequem von zuhause aus den Preis vergleichen, einen attraktiven Ratenkredit erhalten und eine rasche Abwicklung des Geschäfts durch die Abholung im am günstigsten gelegenen Laden. Das Prozess-Design berücksichtigt das lokale Kommunikationsverhalten und erhält daher diese Akzeptanz.



„Unser Hauptaugenmerk galt der Kunden- und Partner-Erfahrung. mgm brachte die Erfahrung mit und coachte unser Team während der Arbeit an diesem bahnbrechenden Projekt.“



David Sarkisyan
SVP E-Commerce Kaspi Bank

Kaspi Shopping www.kaspi.kz/shop/ ist der neue Marktplatz für Verbraucherelektronik und Hausgeräte der Kaspi Bank. Seit dem Go Live im Dezember 2014 verknüpft er mit seinem Konzept der Warenabholung in niedergelassenen Geschäften in innovativer Weise Online- und Offline-Handel. Der Marktplatz bietet Ratenkredite der Kaspi Bank an und garantiert eine schnelle und sichere Bearbeitung der Kreditanträge für sowohl Kunden als auch die Offline-Geschäftspartner.

Und das funktioniert so: Mit all den Vorteilen und dem Komfort des Onlineeinkaufens – erweitert um die Möglichkeit zum Preisvergleich in Offline-Läden – wählt ein Kunde auf www.kaspi.kz/shop/ ein Produkt und die für ihn am günstigsten gelegene Abholmöglichkeit aus. Dann beantragt er nahtlos im Checkout-Prozess einen Kredit für den Kauf des Artikels. Der Bank bekannte Kunden mit hoher Kreditwürdigkeit werden durch einen vereinfachten Antrags-Prozess geführt und bekommen gegebenenfalls ein sofortiges “Go”. Die übrigen Käufer füllen ein einfaches Antragsformular aus und erhalten in weniger als zehn Minuten Antwort.

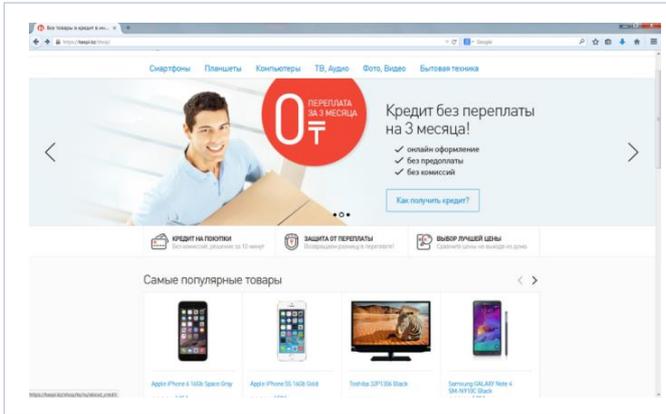


Abbildung 1: Screenshot kaspi.kz/shop

Das Kaspi Call Center kontaktiert den Kunden mit dem Prüfergebnis des Kreditantrags. Dann ruft ein Angestellter des ausgewählten Geschäfts den Kunden an, um die Details der Abholung zu besprechen und Informationen zu Geschäft und Produkt zu vermitteln: Exzellente Dienstleistung und intensive Kommunikation sind wesentliche Bestandteile des Handels in Kasachstan. Im nächsten Schritt besucht der Käufer den Laden und erhält, nach erfolgreicher Prüfung, seine Waren. Und wieder streben Kasachische Händler nach Serviceexzellenz: sie packen die Ware aus und testen sie, erklären die Produkte und beantworten Fragen des Käufers.

Bankneukunden unterschreiben die Kreditunterlagen bei dem im Laden anwesenden Bankmanager (Kasachische Einzelhandelsgeschäfte beherbergen typischerweise mehrere Bankschalter für die Abwicklung von Verbraucherkrediten, die sehr gängig für die Finanzierung größerer Anschaffungen sind).

“Derart flüssige, sichere Prozesse für die Kunden unseres Shops und für unsere Offline-Geschäftspartner sind nur möglich, weil mgm und unser Team sie mit dem Blick auf Kunden und Geschäftspartner entwickelt hat. Weil alle Systeme in unsere Onlinebanking-Datenbank integriert sind, kann unser Kredit-Center innert Sekunden über einen eingehenden Kreditantrag entscheiden,” beschreibt Mikhail Lomtadze, der Geschäftsführer der Kaspi Bank die einzigartige Funktionalität des Multikanal-Marktplatzes. “Wir sind begeistert vom positiven Kunden- und Partner-Feedback. Und glauben, dass wir das Erlebnis wirklich einzigartig und extrem einfach für beide machen.”

Kundenindividuell entwickelt auf bewährter Basis: mgm Merchant Cabinet und Hybris Back Office

Für den Bau von www.kaspi.kz/shop/ als maßgeschneidertem Multikanal-Marktplatz griff mgm auf sein systematisch aufgebautes Fachwissen sowohl im Custom Developed Commerce als auch mit der Hybris-Technologie zurück. Für www.kaspi.kz/shop/, erfüllte das Hybris Back office mit seinem Produkt-Cockpit, Commerce Such-Cockpit und seinem Customer Service Cockpit alle Anforderungen des Kaspi E-Commerce-Teams. Das Händler-Portal, Merchant Cabinet genannt, wurde mit dem Google Web Toolkit auf die Hybris Service-Ebene aufgebaut.

“In zwanzig Jahren Commerce-Erfahrung mit großen Marktplatz-, Store- und Shop-Projekten”, sagt Commerce-Experte Daniel Brodkorb, Mitglied der Geschäftsleitung bei mgm, “haben wir gelernt, die richtige Balance zwischen Standardisierung – hier auf Basis der Hybris-Plattform - und Customization zu finden, um Lösungen zu erstellen, die den Endkunden erkennbare Vorteile bieten. Das umfasst unser eigenes agiles Projektvorgehen mit unterstützenden Werkzeugen und Projektinfrastruktur ebenso wie die richtige Technologieauswahl für eine effiziente und nachhaltige Hybris-Erweiterung.”

Haben wir Ihr Interesse für unser Know-how geweckt?

Dann treten Sie mit uns in den Dialog:

references@mgm-tp.com