



Salesfive

Bei C.HAFNER: Die neue Art des Edelmetall-Handels

Dank einer neuen Onlineplattform, die auf Salesforce Lösungen basiert, kann C.HAFNER seinen Kunden nun ein einzigartiges Handelserlebnis von Edelmetallen bieten.

E-Commerce-Shop als zentraler Baustein der Digitalisierungsstrategie

Zusammenfassung

C.HAFNER ist es gemeinsam mit Salesfive gelungen, auf Basis von Salesforce einen zuverlässigen E-Commerce-Shop als zentralen Baustein der Digitalisierungsstrategie von C.HAFNER zu implementieren. Damit konnten wir den Bestellprozess automatisieren – von der Bestelleingabe bis hin zur Bereitstellung der entsprechenden Daten in den angeschlossenen Systemen. Kunden können nun ihre Edelmetallgeschäfte zu sekundengenauen Marktpreisen selbst effizient und transparent abwickeln. Neben der Prozessoptimierung profitiert das Unternehmen von einer höheren Kundenbindung bzw. -zufriedenheit. Zugleich kann sich die Vertriebsmannschaft auf ihre Kernthemen fokussieren.

Darüber hinaus nimmt uns C.HAFNER mittlerweile nicht nur als Implementierungspartner wahr, der in technischen Fragen berät, sondern bezieht uns auch bei strategischen Themen ein. So partizipiert das Unternehmen von unserer weitreichenden Kompetenz und Expertise, die wir im Projektverlauf mehrfach unter Beweis stellen konnten.

Das haben wir umgesetzt

- Einführung der B2B Commerce Cloud als mehrsprachige, strategische Online-Plattform
- Implementierung von Mechanismen zur Kundendatenübertragung von SAP nach Salesforce
- Entwicklung einer auf Heroku basierenden eigenen Price Engine
- Anpassung der Oberfläche des Portals und des Webshops an die Designvorgaben

Technologien



Das ist C.HAFNER...

„Edelmetall Technologie. Seit 1850.“

1850 gegründet, zählt C.HAFNER heute zu den führenden europäischen Anbietern von Produkten und Dienstleistungen im Bereich der Edelmetalltechnologie. Das familiengeführte Unternehmen wird mittlerweile in fünfter Generation von Birgitta Hafner und Dr. Philipp Reisert geleitet und setzt gleichermaßen auf innovative Produkte, digitale Technologien, hohe Kundenorientierung sowie höchste Umweltstandards. C.HAFNER gewinnt aus Sekundärmaterial Edelmetalle, die zu Halbzeugen, Komponenten, Pulver und Barren weiterverarbeitet werden. Technologischer Ursprung sowie Kern der Prozess- und Werkstoffkompetenz ist somit die Edelmetallscheidung, also das Recycling von Edelmetallabfällen aus unterschiedlichsten Verarbeitungsprozessen. Zu den Anwendungsbereichen zählen die Industrie, Schmuck und Uhren sowie die Dentaltechnik, woraus sich eine Vielzahl an Produkten, Leistungen und Dienstleistungen ergibt. Durch technologischen Vorsprung in Service- und Prozessabläufen generiert C.HAFNER dabei Mehrwerte für seine Kunden.

Die Herausforderung

Der Handel mit Edelmetallen ist extrem zeitkritisch, da sich deren Kurse sekundlich ändern. Mit dieser Herausforderung ist auch der Anbieter C.HAFNER konfrontiert. Das Unternehmen unterhielt zur Auftragserfassung ein Online-Portal. Dieses war jedoch in seinen Hintergrundprozessen manuell ausgelegt. Kunden mussten

bei dem Unternehmen anrufen und erfragen, wie viel Gramm an Edelmetallen ihr Gewichtskonto aufweist und welche Transaktionen möglich sind. Auch der Kauf und Verkauf von Edelmetallen über das Gewichtskonto wurde per Telefon oder E-Mail abgewickelt. Hinzu kam, dass das Portal nur unvollständig an die weiterverarbeitenden Systeme angebunden war. Damit zeigte sich der Prozess der Bestellabwicklung teils langsam und durch die manuelle Eingabe der Bestellungen fehlerbehaftet. Auch die Beauftragung zur Abholung von Scheidgut und das nachgelagerte Edelmetallrecycling banden aufgrund der manuellen Erfassung der Aufträge durch die Vertriebsmitarbeiter wichtige Ressourcen.

Ziel war es somit, den Kunden von C.HAFNER eine transparente und jederzeit verfügbare Einsicht in ihr Gewichtskonto sowie in die kundenindividuellen, sekundengenauen Edelmetallpreise zu gewähren. Bereits im alten Portal bestehende Funktionalitäten wie die Scheidgutabholung oder die Kursfixierung sollten nutzerfreundlicher gestaltet werden. Darüber hinaus bestand das Ziel, neue Funktionalitäten wie den Kauf und Verkauf von Edelmetall sowie den Kauf von Feingoldbarren über das Portal zu ermöglichen. Dazu sollte eine einheitliche Plattform implementiert werden, um

einen unterbrechungsfreien Datenfluss zu ermöglichen. Die businesskritischen Prozesse waren dabei technisch so anzupassen, dass die Systemarchitektur eingehende Bestellungen zuverlässig und schnell verarbeitet.

Die Lösung

Das Projekt startete im Mai 2022. Im ersten Schritt wurden die funktionellen Anforderungen an das Portal und die zu schaffende Plattform definiert. Dabei war schnell klar, dass diese nicht durch eine standardisierte Lösung abgedeckt werden können. C.HAFNER hatte bereits die Salesforce Sales Cloud im Einsatz.

Mit Einführung der B2B Commerce Cloud schufen wir als Integrations- und Implementierungspartner das Fundament für die neue Edelmetall-Handelsplattform bei dem familiengeführten Unternehmen. Damit diese auch alle zeitkritischen Prozesse zuverlässig abdeckt und der Designvorstellung von C.HAFNER entspricht, war es erforderlich, die Salesforce-Lösung individuell anzupassen.

Insgesamt waren von unserer Seite ein Softwarearchitekt und zwei Entwickler involviert, während C.HAFNER Mitarbeitende aus der IT und dem Vertrieb zur Verfügung stellte. Deren Projektmanagerin bildete den Dreh- und Angelpunkt hinsichtlich der Definition der Anforderungen an das Endprodukt und des internen Change-Managements. Die Schulung der Mitarbeitenden übernahm C.HAFNER in Eigenregie. Im Februar 2023 ging das System schließlich live.

Im neuen C.HAFNER-Portal können Kunden nun eigenständig ihr Gewichtskonto aufrufen und somit einsehen, wie viel Gramm an Gold oder anderen Edelmetallen sie besitzen. Im Bereich Handel haben Kunden von C.HAFNER nunmehr die Möglichkeit, Edelmetalle zu kaufen, zu verkaufen oder zu fixieren. Darüber hinaus können Kunden Feingoldbarren jetzt online kaufen und hierbei direkt deren Lieferzeiten einsehen. Über die Anbindung von Salesforce an das SAP-System und die Price Engine wird der Edelmetallpreis aus dem aktuellen Marktpreis und den kundenspezifischen Konditionen kalkuliert und dann im Online-Portal



angezeigt. Die Bestellungen gelangen automatisiert und in Echtzeit in die B2B Commerce Cloud, wo sie direkt verarbeitet werden.

Auch der Prozess der Beauftragung einer Scheidgutabholung wurde automatisiert. Dazu stellen Unternehmen, die Altgold besitzen und dieses recyceln möchten, über den neu aufgesetzten Webshop einen Abholauftrag ein. Das Altgold wird dann von C.HAFNER abgeholt und angekauft. Damit entfallen aufwändige Abwicklungsprozesse am Telefon.

Das neue Kundenportal ist international ausgerichtet. Deshalb wurde die B2B Commerce Cloud in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Polnisch angelegt und die von C.HAFNER bereitgestellten Übersetzungen eingepflegt.

Während des Projektverlaufs konnten wir C.HAFNER in vielerlei Hinsicht von unserer Kompetenz überzeugen, sodass wir den Kunden inzwischen nicht nur technisch, sondern auch darüber hinaus beraten. So wurden beispielsweise in einem gemeinsamen Brainstorming-Workshop Themen wie neue Businessmodelle, SEO und Google Analytics diskutiert. Aufgrund unserer weitreichenden Expertise aus anderen Projekten konnten wir C.HAFNER wertvollen Input liefern, der in die Mitte 2024 startende Umsetzungsphase einfließt.

„Durch die Zusammenarbeit mit Salesfive und das neue Kundenportal konnten wir nicht nur unsere internen Vertriebsprozesse automatisieren und effizienter gestalten, sondern haben im Sinne einer überzeugenden User Experience auch ein Mittel zur Kundenbindung geschaffen.“

– Carolin Hampel, Projektleiterin C.HAFNER GmbH + Co.

Das Ergebnis

C.HAFNER konnte seinen Edelmetall-Handel und die Erstellung von Abholaufträgen automatisieren und dabei den Kunden eine hervorragende User Experience

„Ich möchte das C.HAFNER-Portal mit einem Wort beschreiben: **Überragend!**
Der Umgang mit dem Portal ist sehr einfach und gleichzeitig so übersichtlich. Zudem erhält man nach kurzer Zeit die Rechnungen. Wenn man es mit anderen Händlern vergleicht, liegen da Welten dazwischen.“

– Julian Filipiak von der SOLIT Management GmbH

bieten. Auf diese Weise hebt sich das Unternehmen von seinen direkten Mitbewerbern deutlich ab. Stand heute haben sich bereits rund 600 Kunden auf dem Portal von C.HAFNER registriert und der Verkauf von Goldbarren erfolgte im November 2023 zu über 70 % online. Die einstige telefonische Annahme von Bestellungen und deren Eingabe im ERP-System wurden drastisch reduziert, was die dahinterliegenden Prozesse deutlich verschlankt.

Damit ist die Reise für C.HAFNER aber noch nicht zu Ende. Da das System stabil läuft und C.HAFNER mit unserer Arbeit sehr zufrieden ist, hat sich das Unternehmen bei weiteren Projekten ebenfalls für Salesfive entschieden. Unsere Ansprechpartner loben vor allem den Umstand, dass wir die vorhandenen komplexen Abläufe vereinfacht in der IT-Landschaft abbilden konnten, sowie die intuitive Bedienbarkeit und die hohe User Experience des Online-Portals bzw. des Webshops.



Möchten auch Sie...

- Bestell- und Handelsprozesse in Echtzeit auf einer Plattform managen?
- Mithilfe smarterer Automatisierungen den manuellen Arbeitsaufwand Ihrer Mitarbeitenden minimieren, um mehr Zeit für strategische Aufgaben zu gewinnen?
- Das Change Management auf dem Weg in die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen professionell angehen?
- Ihren Kunden und Partnern ein nahtloses Interaktionserlebnis bieten, um die Zufriedenheit zu steigern?

Wir kennen den Mittelstand von A bis Z und begleiten Sie als zertifizierte Salesforce-Experten auf dem Weg in die Cloud. Damit auch Sie (digitale) Erfolgsgeschichte schreiben können.

Ihr direkter Draht zu uns



Florian Gehring
Co-Founder & Managing Director

Schreiben Sie uns:
fg@salesfive.com

Salesfive