



## Mode per Mausklick:

Intelligenter Online-  
Shop zieht Kunden  
weltweit an

---

**F A L K E**



# Das Projekt – Überblick

## Die Branche

Fashion, Bekleidungshersteller mit dem Schwerpunkt Strumpfmode.

## Der Kunde

Seit 125 Jahren steht das Familienunternehmen FALKE für modische Bekleidung aus hochwertigen Materialien, verarbeitet mit handwerklicher Perfektion und der Liebe zum Detail. **Durch den Einfluss neuer Ideen und verbunden mit der Erfahrung vieler Jahrzehnte entstehen Strümpfe und Bekleidung in außerordentlicher Qualität und zeitgemäßem Design.** Über 3.000 Mitarbeiter sind für die FALKE Gruppe tätig. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Schmallenberg verfügt über sechs Standorte. FALKE-Produkte sind auf fünf Kontinenten und in über 60 Ländern verfügbar.  
[www.falke.com](http://www.falke.com)

## Die Anforderung

**Relaunch des bestehenden Online-Shops**, Implementierung eines neuen leistungsstarken **cloudbasierten Shopsystems**, das die internationale Ausrichtung unterstützt, flexibel erweiterbar ist und die **einfache Content-Pflege** durch ein **bedienerfreundliches Backoffice** zulässt.

## Die Lösung

novomind iSHOP als skalierbare SaaS-Lösung und multi-  
mandantenfähiges Shopsystem mit automatischer Ver-  
erbungslogik für ein effizientes Shop-Management und  
mit Multi-Brand-, -Device- und -Currency-Unterstützung,  
mehrsprachig, alle Inhalte in Echtzeit individualisierbar  
und im Backoffice einfach steuerbar. novomind iPIM zur  
Datenaufbereitung für einen unaufwändigen Migrations-  
prozess.

---

NOVOMIND  
**iSHOP**

NOVOMIND  
**iPIM**

## Das Ergebnis

Produkte und Personalisierungsservices von FALKE und Burlington in sechs Sprachen, drei Währungen und mehr als 28 Ländern verfügbar, personalisiertes Einkaufserlebnis und optimierte Customer Journey durch wechselnde, länderspezifische Angebote, verbesserte Shop-Performance und schnellere Seitenladezeiten.

# Die Markenwelten von FALKE und Burlington sind durch novomind iSHOP in sechs Sprachen, drei Währungen und mehr als 28 Ländern mit länder-spezifischen Angeboten verfügbar.

Seit 125 Jahren stellt das Familienunternehmen FALKE Bekleidung her. Im Mittelpunkt steht Strumpfmode in hoher Qualität und zeitgemäßem Design. Seit 2008 wird auch Burlington als eigenständige Marke unter dem Dach der FALKE Gruppe geführt. Über 3.000 Mitarbeiter sind für das international agierende Unternehmen tätig, dessen Zentrale sich in Schmallenberg im Sauerland (Nordrhein-Westfalen) befindet.



**125 Jahre**  
Familien-  
unternehmen



**> 3.000**  
Mitarbeiter



**6 Standorte**  
mit Hauptsitz in  
Schmallenberg



**> 60 Ländern**  
auf 5 Kontinenten  
sind FALKE  
Produkte verfügbar



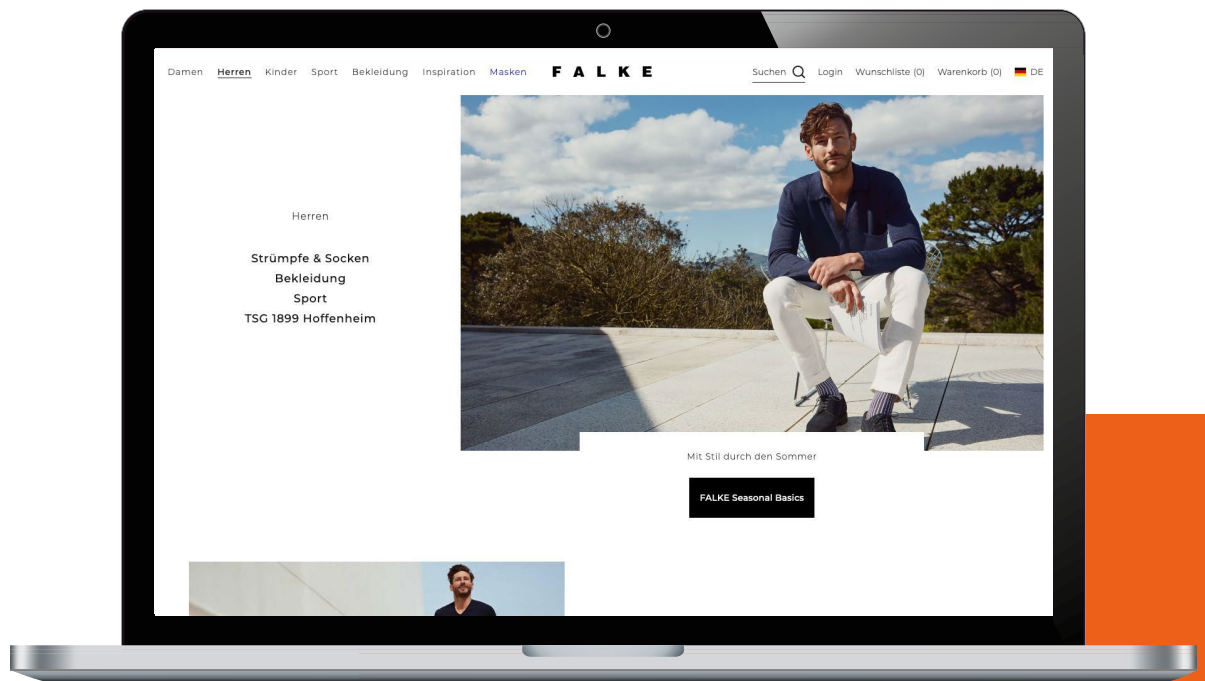
**FALKE**

**Burlington**

## Internationale Ausrichtung und mehr Flexibilität

Die Liebe zum Detail zeichnet die Mode der FALKE Gruppe aus. Ihre modernen Bekleidungs-Accessoires sollen dem Lebensgefühl, der ganz persönlichen Kultur und den Ansprüchen jedes Kunden entsprechen. **Ob Socken-Abo oder Stickmonogramme, die Strümpfe zu persönlichen Unikaten machen, Vielfalt und Personalisierung spielen bei FALKE eine wichtige Rolle.** „Im Rahmen unserer E-Commerce-Strategie entstand darum der Wunsch, dass sich dies auch stärker in unserem Online-Shop widerspiegelt“, erklärt Julia Willikonsky, Head of E-Commerce von FALKE. Die Markenwelten von FALKE und Burlington

sollten online weltweit mit länderspezifischen Angeboten verfügbar werden. „Unser bis dahin eingesetztes Shopsystem ließ nicht zu, dass wir selbst schnell und unkompliziert Content-Änderungen vornehmen“, so Willikonsky. „Dadurch war es schwierig, kurzfristig mit Aktionsangeboten in unserem Online-Shop auf neue Trends zu reagieren.“ Der Relaunch wurde beschlossen. **Die bisherige Shop-Software sollte abgelöst werden.**



## Intelligenter Relaunch mit novomind iSHOP

Mit novomind iSHOP fiel im Pitch die Entscheidung für ein **innovatives und modulares Realtime-Shopsystem für wachstumsorientierten B2C- und B2B-Omnichannel-Commerce aus der novomind Private Cloud**. Durch seine Mehrsprachigkeit, Multi-Brand- und -Currency-Unterstützung erleichtert novomind iSHOP zudem die Internationalisierung. Das intelligente Shopsystem ermöglicht die optimale Darstellung aller Shop-Bereiche im Full Responsive Design auf allen Endgeräten. **Es zeichnet sich außerdem durch hohe Performance und große Dynamik aus**. Die eingesetzte In-Memory-Technologie gewährleistet jederzeit schnelle Seitenladezeiten und Suchergebnisse.

„Uns hat zudem das bedienerfreundliche und leicht zu steuernde Backoffice von novomind iSHOP überzeugt“, erklärt Stephan Mütherich, Teamleiter Shop Management von FALKE. **Das Shopsystem von novomind ermöglicht ein aktives On-Site-Marketing sowie ein vertriebsorientiertes Shop-Management mit Kampagnen, die sich im Voraus fertigstellen lassen**, oder Aktionen, die spontan umgesetzt werden.



**Stephan Mütherich,**  
Teamleiter Shop Management  
von FALKE

„Uns hat zudem das bedienerfreundliche und leicht zu steuernde Backoffice von novomind iSHOP überzeugt.“

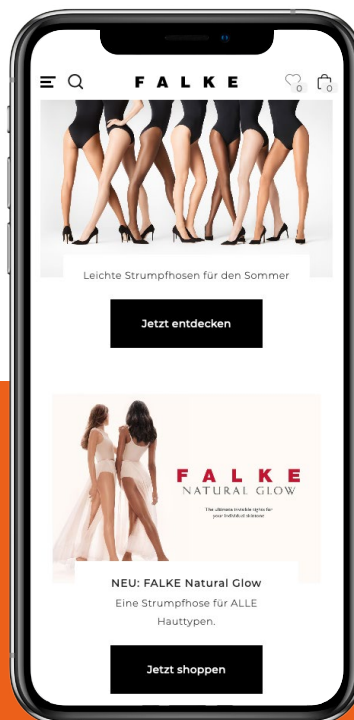


# Bewährtes Shopsystem für internationalen Auftritt mit maßgeschneiderten Features

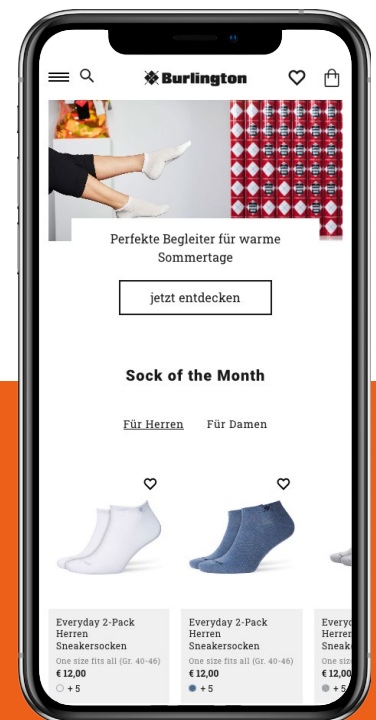
Die Markenwelten von FALKE und Burlington ließen sich durch die Shop-Software von novomind getrennt in zwei verschiedenen Frontends über [www.falke.com](http://www.falke.com) und [www.burlington.de](http://www.burlington.de) abbilden. Der novomind-Partner creativestyle setzte die Frontends im Rahmen des Relaunches um und optimierte sie hinsichtlich der Nutzerfreundlichkeit gegenüber den vorigen Versionen.

novomind entwickelte zusätzlich maßgeschneiderte Lösungen nach Kundenwunsch im Rahmen von novomind iSHOP für spezielle Personalisierungsangebote von FALKE: So zum Beispiel die Optionen, Strümpfe mit persönlichen Strickmonogrammen zu bestellen oder ein Abonnement für regelmäßige Socken-Lieferungen abzuschließen.

Im Fokus stand bei der Umsetzung die internationale Ausrichtung des Webshops mit diversen länderspezifischen Ausprägungen. Die Produkte von FALKE und Burlington sind derzeit online in sechs Sprachen, drei Währungen und 28 Ländern verfügbar, darunter die meisten EU-Länder sowie die Schweiz und das Vereinigte Königreich Großbritannien und Nordirland. „novomind iSHOP ermöglicht es uns, einfach und flexibel weitere Länder hinzuschalten zu können“, so Julia Willikonsky.



[www.falke.com](http://www.falke.com)



[www.burlington.de](http://www.burlington.de)

## novomind iPIM vereinfacht Produktdaten-Import

Pragmatische Lösungen fand novomind für die Übernahme des Contents und der Produktdaten aus dem vorigen Shopsystem. **Um die zeitaufwändige manuelle Migration der Inhalte zu umgehen, wurde der bestehende Content in novomind iSHOP statisch eingebunden.** Die Produktdaten wurden zudem durch das umfassende Product

Information Management System novomind iPIM für den Import in novomind iSHOP aufbereitet, indem es die Übersetzungen der Kategorie- und Attribut-Namen durchgeführt. Diese steuern, welche Attribute als Filter im Shop verwendet und auf der Artikeldetailseite angezeigt werden.

NOVOMIND  
**iPIM**

## Internationaler Shop-Rollout aus dem Home-Office

Nach einer sechsmonatigen Umsetzungsphase stand im März 2020 der Live-Gang des neuen Online-Shops an - durch die Covid-19-Pandemie unter außergewöhnlichen Umständen. **Aus ihren jeweiligen Home-Offices verfolgten die Mitarbeiter von novomind und FALKE per Video-Konferenz, wie der neue Online-Shop live geschaltet wurde.**

„Alles hat gut geklappt. Und obwohl jeder wie gebannt allein vor seinem Bildschirm saß, war der Live-Gang des Online-Shops ein spannendes Gemeinschafts-Erlebnis. Wir haben uns die ganze Zeit als ein Team gefühlt. Die Zusammenarbeit mit novomind war in jeder Lage hochprofessionell und hat Spaß gemacht“, erinnert sich Stephan Mütterich.



**Oktober 2019**  
Startpunkt



**6 Monate**  
Umsetzungs-  
phase



**Home-Office**  
Endspurt



**März 2020**  
Live-Gang  
des neuen  
Online-Shops

## Personalisiertes Einkaufserlebnis durch flexible Echtzeitanpassung

Das Timing für den Shop-Relaunch war perfekt: Schon kurze Zeit später musste der stationäre Handel im Zuge der Maßnahmen zur Eindämmung der Covid-19-Pandemie vorübergehend schließen. Der neue internationale Online-Shop stellte nicht nur sicher, dass die Strumpfmode von FALKE und Burlington auch während des Lock-downs in 28 Ländern weiter verfügbar blieb. **Die neue leistungsstarke Shop-Software überzeugte durch schnellere Seitenladezeiten auch bei mobiler Nutzung, durch eine leichtere Content-Pflege und sie ermöglichte ein vielfältiges, wechselndes und auf einzelne Länder individuell zugeschnittenes Angebot.**

„Durch die neue Software-Lösung von novomind können wir alle Inhalte selbst in Echtzeit anpassen und so unseren

Kunden weltweit ein noch personalisiertes Einkaufserlebnis bieten“, freut sich Julia Willikonsky. Das kommt gut an. **Eine Erweiterung des Online-Shops von FALKE ist bereits beschlossen.** Der Rollout in weiteren Ländern wird derzeit von novomind vorbereitet.

„Wir wollen unseren Kunden mit maßgeschneiderten Lösungen dabei helfen, die Customer Experience ihrer Kunden zu optimieren und damit die Conversion Rate zu erhöhen“, erklärt Stan Carstensen, COO Customer Solutions bei novomind. „Die Mehrsprachigkeit sowie die Multi-Brand- und -Currency-Unterstützung bei novomind iSHOP machen es möglich, dass sich Kunden weltweit im Online-Shop persönlich abgeholt fühlen und ihn immer wieder gerne besuchen.“



**Online-Shop**  
in 28 Ländern  
verfügbar



**Erweiterung des  
Online-Shops**  
ist bereits  
beschlossen



**Julia Willikonsky,**  
Head of E-Commerce von FALKE

„Durch die neue Software-Lösung von novomind können wir alle Inhalte selbst in Echtzeit anpassen und so unseren Kunden weltweit ein noch personalisiertes Einkaufserlebnis bieten.“



**Stan Carstensen,**  
COO Customer Solutions  
der novomind AG

„Wir wollen unseren Kunden mit maßgeschneiderten Lösungen dabei helfen, die Customer Experience ihrer Kunden zu optimieren und damit die Conversion Rate zu erhöhen.“



**Die novomind AG entwickelt seit dem Jahr 2000 intelligente, weltweit einsetzbare Omnichannel-Commerce- und -Customer-Service-Software und gehört zu den Technologieführern in Europa.**

Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 400-köpfiges Team betreut derzeit mehr als 200 Unternehmen und wächst stetig.

Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a.: C&A, CTS Eventim, Globetrotter, Görtz, Mammut, OTTO, Ernsting's family, EnBW, babywalz und Sixt. Internationale Konzerne, Mittelständler und Verbände vertrauen seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

**[www.novomind.com](http://www.novomind.com)**

**Sie möchten mehr erfahren?  
Dann freuen wir uns über Ihre Anfrage!**

**novomind AG**

Bramfelder Chaussee 45  
D – 22177 Hamburg  
Tel.: +49.40.80 80 71-0

 **WhatsApp**

+49.40.80.80.71.2077

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