

# RATIONAL AG



## Case Study

### Das Mise en place für die Gerätekonfiguration

**Mehr Nutzerfreundlichkeit für kulinarische Exzellenz. Im neuen Kundenportal von RATIONAL gelingt die maßgeschneiderte Konfiguration von Kochsystemen im Handumdrehen.**

Auswärts schmeckt das Essen häufig ein wenig besser. Warum? Weil dort Profigeräte für beste Ergebnisse sorgen, auch wenn der Chefkoch gerade nicht zugegen ist. Intelligente Kochsysteme und Küchengeräte liefern dabei mehr als Hitze – sie schaffen die idealen Bedingungen für optimale Ergebnisse. Die Combi-Dämpfer von RATIONAL passen Klima und Garzeit automatisch an – je nach Kerntemperatur, Beladungsmenge und gewünschtem Bräunungsgrad. So gelingen perfekte Ergebnisse: Schweinebraten mit krachender Schwarte und saftigem Fleisch ebenso wie Croissants mit knuspriger Kruste und luftiger Krume. Da ist es kein Wunder, dass RATIONAL Geräte mit einem Weltmarktanteil von über 50 Prozent in professionellen Küchen weltweit stehen. Damit Kunden noch einfacher und schneller an die gewünschten Kochsysteme und Küchengeräte kommen, hat RATIONAL ein neues Kundenportal samt Webshop und praktischen Self-Service-Funktionen aufgesetzt.



<b>Unternehmen</b>	RATIONAL AG
<b>Branche</b>	Großküchentechnik
<b>Produkte</b>	Küchengeräte // Kochsysteme // Digitale Lösungen
<b>Umsatz</b>	ca. 1,2 MRD (2024)
<b>Mitarbeiter</b>	ca. 2.800 weltweit
<b>Sitz</b>	Landsberg am Lech // Deutschland
<b>Projekt</b>	Einführung eines Kundenportals auf Basis der SAP Commerce Cloud
<b>Projektlaufzeit</b>	28 Monate



## Die Ausgangssituation

In den vergangenen Jahren ist RATIONAL rasant gewachsen. Während das Team zu Gründungszeiten 18 Betriebsangehörige umfasste, gehören heute rund 2800 Mitarbeiter zur Gesellschaft. Weltweit sind diese auf 32 Tochtergesellschaften verteilt.

International ist das Unternehmen entsprechend bestens aufgestellt. Geräte wie der Combi-Dämpfer und iVario sind in insgesamt 59 Sprachen bedienbar. Darüber hinaus versorgt RATIONAL mit mehr als 1,5 Millionen Geräten im Markt und über 180 Millionen Speisen pro Tag zahlreiche Menschen mit Köstlichkeiten.

Der stattliche Weltmarktanteil von rund 50 Prozent ist dabei nicht nur den innovativen Geräten und digitalen Lösungen zu verdanken.

Auch die Vertriebs- und Serviceteams tragen einen großen Teil zum Unternehmenserfolg bei. Ein Teil des Geschäfts lief dabei über den „alten“ Webshop. Dieser hat 15 Jahre einen guten Dienst erwiesen – mit der Zeit ist er jedoch etwas in die Jahre gekommen.

Eine neue Lösung sollte vor allem eine einfache und schnelle Konfiguration der Geräte ermöglichen, umfangreiche Informationen zu den Produkten bereitstellen und gleichzeitig nützliche Produkte vorschlagen.

RATIONAL entschied sich letztendlich dazu, den alten Webshop durch ein Kundenportal mit zusätzlichen Funktionen abzulösen.





## Das Projekt

Das neue Kundenportal ging RATIONAL mit großen Plänen und guter Vorbereitung an. Schon früh zeichneten sich mögliche Herausforderungen ab. Allen voran: Die komplexe Konfigurationslogik sollte beibehalten und in den neuen Webshop übertragen werden. Hierzu holte sich RATIONAL kurzerhand die Expertise der All for One ins Team.

Gemeinsam gingen sie das Projekt, einen Webshop zu schaffen, der eine exzellente Nutzerfahrung und eine hervorragende Performance bietet, an. Zudem sollte die neue Plattform natürlich all die Annehmlichkeiten bereitstellen, die Kunden aus B2C-Webshops gewohnt sind.

Bei der Wahl der entsprechenden Lösung spielte die bestehende Systemlandschaft eine wichtige Rolle. Die SAP Business Suite S/4HANA bildete bereits die digitale Grundlage. Dementsprechend war die SAP Commerce Cloud für das Kundenportal die am besten passende Option.

Die API-basierte Integration von SAP S/4HANA mit SAP Commerce Cloud erfolgte dabei über die SAP Integration Suite. Für die Verwaltung von Produktvarianten und Preislogiken wurde bewusst auf SAP Variant Configuration and Pricing gesetzt – eine modernere Lösung, die eine zukunftssichere Grundlage für weitere Use Cases schafft.

Bei der Planung wurden zudem sämtliche internationalen Tochterfirmen sowie die Abteilungen Order-to-Cash, Sales, Spare Parts Dispatch, Produktentwicklung, Versand und Technischer Service frühzeitig eingebunden. So konnte sichergestellt werden, dass regionale Besonderheiten berücksichtigt und der Shop optimal auf die Anforderungen des gesamten Unternehmens abgestimmt ist.

Mit diesem Projekt hat RATIONAL schließlich eine moderne E-Commerce-Plattform geschaffen. Samt optimierter Konfiguration, besserer Performance und intuitiverer Nutzerfahrung.



## People

„Wir sind mit Prozessen gestartet, die für ein kleines Unternehmen sehr gut funktioniert haben. Durch das Wachstum sind wir aber an einen Punkt gekommen, an dem wir auch im Innendienst die Effizienz stark steigern müssen. Und das geht natürlich nur, wenn man dem Partner dann auch eine Plattform anbietet, auf der alle relevanten Informationen findet, die für seine Bestellungen wichtig sind. Genau das haben wir jetzt auch geschafft.“

Max von Armansperg,  
Head of E-Commerce Solutions,  
RATIONAL AG





## Die Ergebnisse

Das neue Portal bietet Kunden eine deutlich verbesserte User Experience. Im Shop können Kunden unter anderem vorkonfigurierte Geräte und Kategorien auswählen, die als Ausgangspunkt für individuelle Anpassungen dienen.

Zusätzlich werden Konfigurationsmöglichkeiten intelligent an lokale Anforderungen angepasst. Je nach Region werden bestimmte Optionen ausgeblendet, etwa weil unterschiedliche Stromnetze oder gesetzliche Regelungen andere Spezifikationen erfordern.

Die Konfiguration selbst läuft für die Kunden ohne Ladezeiten ab – Preise und Lieferzeiten sind sofort nach der Variantenauswahl sichtbar. Im Anschluss können sie den Bestellvorgang gleich in gewohnter Manier abschließen: konfiguriertes Gerät in den Warenkorb legen und ab zum Check-out.

Modernes Design und die intuitive Navigation machen die Bedienung zudem einfach. So findet die erweiterte Suchfunktion auch mit unvollständigen Begriffen die passenden Produkte. Davon abgesehen können Kunden, die nach dem passenden Zubehör für ihre Geräte suchen, mithilfe des Filters zur vorsortierten Auswahl gelangen.

Besonders praktisch sind außerdem die Self-Service-Optionen: Kunden erhalten Zugriff auf ihre Bestellhistorie, Rechnungen und Datenblätter – alles, ohne den Kundenservice kontaktieren zu müssen. Dafür wird der gesamte Belegfluss direkt aus dem S/4HANA im Portal abgebildet.

Des Weiteren bekommt RATIONAL über die integrierte Datenanalyse Einblicke in Verkaufszahlen und Kundenverhalten. Eine ideale Grundlage, um das Kundenportal langfristig weiter zu optimieren.

Alles in allem verbessert das neue Kundenportal durch intuitive Bedienung, schnelle Konfiguration und umfassenden Self-Service die Kundenerfahrung und schafft so eine solide Basis für nachhaltiges Unternehmenswachstum. Das Kundenportal ist für RATIONAL ein wichtiger Meilenstein auf dem Weg der digitalen Transformation und somit mehr als ein einfacher Webshop.

**60-70 %**  
**Webshop Quote**





## Konkret

### + Schnell und einfach konfigurieren

Im Portal können Kunden die gewünschten Geräte einfach selbst konfigurieren. Dabei ist es technisch ausschließlich möglich, plausible Varianten zusammenzustellen.

### + Transparente Preise und Lieferzeiten

Die individuellen Preise und Lieferzeiten können Kunden selbst für konfigurierbare Produkte sofort einsehen. Das sorgt für reichlich Transparenz und erleichtert die Entscheidungsfindung.

### + Regionale Feinheiten

Ganz gleich, ob Kunden aus den USA, Japan oder Brasilien bestellen – das Kundenportal reflektiert regionale Vorgaben und Konfigurationsmöglichkeiten.

### + Erweiterte Suchfunktion

Über die Suche finden Kunden mit unterschiedlichen Begriffen und Teilbegriffen die gewünschten Produkte. Darunter gewünschte Eigenschaften, Funktionen, und Produktnummern.

### + Self-Services im Portal

Das Kundenportal bietet Zugang zu zahlreichen Self-Services. Kunden können dort unter anderem ihre Bestellungen und Rechnungen einsehen oder Handbücher herunterladen.

### + Starke Performance

Die optimierte Oberfläche sorgt für reibungslose Navigation und schnellere Produktanzeigen. Dank kurzer Ladezeiten landen jetzt auch konfigurierte Produkte im Nu im Einkaufskorb.

# Tipps

## 01 Die größten Herausforderungen

- Die Überführung der bestehenden LO-VC-Variantenkonfigurationen in die SAP Variant Configuration and Pricing war eine komplexe Aufgabe. Gleichzeitig galt es, neue Konfigurationslogiken zu implementieren, um erweiterte Funktionalitäten zu ermöglichen.
- Die Umsetzung in 12 Sprachen und zahlreichen Ländern erforderte ein flexibles Konfigurationsmanagement. Unterschiedliche Stromnetze, Maßangaben, gesetzliche Vorgaben und regionale Vorschriften machten es notwendig, Konfigurationsoptionen je nach Markt gezielt ein- oder auszublenden, ohne die User Experience zu beeinträchtigen.



# Tipps

## 02 Die wichtigsten Lektionen

- Alle relevanten Abteilungen, Geschäftsbereiche und Tochterunternehmen von Anfang an involvieren. So können Anforderungen früh erkannt und die Akzeptanz im Unternehmen und auch bei den Kunden optimiert werden.
- Spezialisierte Partner bringen externe Fachkompetenzen ins Team. Das beschleunigt die Implementierung erheblich und hilft, häufige Fallstricke zu vermeiden.

## 03 Die wesentlichen Erfolgsfaktoren

- Ein durchdachtes und intuitives Design ist entscheidend für die Akzeptanz bei Kunden und internen Anwendern. Investitionen in UX-Design und Usability-Tests führen zu höherer Zufriedenheit und reduziertem Supportaufwand.
- Ausnutzen, was SAP bietet, statt alles selbst zu bauen. Das reduziert Komplexität, vereinfacht die Wartung und ermöglicht schnellere Updates.



# Kontakt

## Ansprechpartner

### **All for One Customer Experience GmbH**

Amalienbadstraße 41, Bau 54  
76227 Karlsruhe

Nils Schulz  
Sales Director

T +49 721 602 802 62  
[nils.schulz@all-for-one.com](mailto:nil.schulz@all-for-one.com)

### **RATIONAL AG**

Siegfried-Meister-Straße 1  
86899 Landsberg am Lech