

„Vi tror på individuel indretningsstil og uafhængig indretning“

Interview med Kristian Lenz og Thilo Haas, direktører hos Connox GmbH, i August 2016

Kristian, Thilo, 10 år connox.de, tocifret vækst hvert år, nye medarbejder hvert år, et sortiment med mere end 20.000 produkter, tusindvis af kunder, bestillinger fra hele verden – hvordan forklarer i denne succes?

Kristian Lenz: Med tre faktorer: begejstrede kunder, et motiveret team og lidenskab for vores produkter.

Især i vækstfasen kan kunden hurtigt rykke i baggrunden, der er så mange andre ting som ser ud til at være vigtigere. Derfor ligger vi en stor betydning i, at vores kunder ikke lægger mærke til dette ved en forringet kundeservice. Alt det vi gør, prøver vi at vurdere og undersøge fra kundernes sigt. På den måde skaber vi kundeorienterede løsninger og dermed gode løsninger.

Udfordringen er, at tage det voksende team „med“ og begejstre og motivere dem. Hver eneste skal være bevist om, at kunden er i fokus ved det daglige arbejde og at vores kunder kun ser en rigtig løsning for dem som god løsning. Dette formål – at motivere hinanden og se det store hele – har vi klaret ret godt indtil videre.

Den tredje vigtige faktor er vores produkter: designobjekter og funktionelle produkter af høj kvalitet. For os er udvalget af sortimentet en meget vigtig arbejdsproces. Naturligvis fortager kunden sit helt eget valg. Udvalget, som kunden kan finde hos os er ikke bare et eller andet udvalg, vi vil tilbyde de bedste designs i hele verden. Vi tror på individuelle interiørstiler og uafhængig indretning.

Fra IT til marketing, næsten alt er inhouse, kun få afdelinger er outsourcet. Er det også en af hemmelighederne bag succesen?

Kristian Lenz: Som såkaldt Pure-Player i E-Commerce er det fra vores sigt et must, at kombinere kompetencerne inhouse. Kun med et tværfagligt team kan man finde en løsning på alt. Kun på den måde kan vi tilbyde kunderne den bedste service og den bedste købsoplevelse.

Hvordan opstod grundlæggelsen af Connox oprindeligt? Hvordan begyndte det hele?

Thilo Haas: Udgangspunkt var vores 10 års jubilæum i gymnasiet, hvor vi mødte hinanden igen efter mange år. Vi fandt hurtigt ud af at vores viden, kendskab og kapaciteter supplerede hinanden sublimt. Jeg var selvstændig med firmaet Haas Media GmbH som udarbejder løsninger inden for programmering og IT-Service, men havde også tænkt på nye udfordringer. Kristian havde allerede arbejdet i online handelen i et par år. Han kom med meget erfaring, kontakter og viden om markedet. Derfor besluttede vi at bygge en vellykket virksomhed med det menneskelige i fokus.

Og hvorfor "Connox"? Hvor kommer navnet fra?

Søgningen af navnet var en meget struktureret proces dengang. Først lavede vi en liste med forskellige fantasinavne, som vi kunne forstille os som brand. Dem sammenlignede vi så i søgemaskiner. Det var vigtigt for

os at finde et navn som ikke, eller næsten ikke blev brugt endnu. Efter lang søgning blev begrebet "Connox" hængende. Det eneste sted, hvor det var blevet brugt var i en science fiction række fra Perry Rhodan som hed "Konfrontation på Connox". Det kunne vi leve med. [griner.]

Hvad er det særlige ved jeres sortiment?

Kristian Lenz: Kvaliteten og holdbarheden for hvert eneste produkt, en høj grad af funktionalitet og designbaggrund – det er lige det der udgør vores sortiment.

Møbler er normalt ikke det man køber online. Som regel vil du føle, mærke og prøve dine møbler inden køb. Hvorfor er Connox anderledes?

Kristian Lenz: Det spørgsmål spørg vi tit os selv om. Sikkert er, at tiderne ændrer sig. For et par år siden blev der sagt, at man ikke skulle købe sko på nettet, nutiden viser noget andet. E-commerce er en videreudvikling af handel, hvilket dog ikke betyder en overtagelse. Ligesom tv ikke udskifter radio og YouTube ikke udskifter tv'et.

Det er kun et af augmenterne for at købe noget. Med vores online shop kan vi dække mange forskellige parametre i købsbeslutningen – herunder også aspekter som en fysisk butik ikke kan tilbyde. Vi ligger stort vægt på visuelle elementer, vores kunder kan se produkterne på talrige billeder, 360° vinkel og videoer. Vi har takket være vores 30.000 artikelvurderinger, muligheden for at have indblik i vores kunders erfaring. Desuden kan vi vise og levere alle farve og materiale muligheder af et produkt – der findes utrolig mange individuelle konstellationer når jeg tænker på vores brands.

Connox ser tilbage på en stejl vækstkurve. Havde i noget dyk i kurven? Udfordringer i skulle løse?

Thilo Haas: En af vores årlige udfordringer er i hvert fald julehandlen. I den tid har vi utrolig mange ordre. Vi starter allerede i september med at forberede julen ved at fylde vores lager op. Senest i december skal alle afdelinger i virksomheden være meget fleksible. Vores kundeservice arbejder også i weekenden, lageret sender dagligt fircifrede antal pakker afsted og alle andre afdelinger hjælper kollegaerne på lageret. Kristian og jeg hjælper også til i denne proces, det er en god mulighed for os at få ideer til optimering af vores arbejdsrutiner.

Desuden er vi som online shop altid under observation, vi serverer altid os og vores arbejdsmåder på et sølvfad. Der findes altid mange folk, der ser kritisk på juridiske ændringer og kun venter på vi laver fejl. Advarsler har lært os omhyggeligt at have opmærksomhed på lovkrav.

Til sidst har vi i segmentet af høj kvalitet også problemer med svindlere. Selvom vi altid tjekker om køberen er troværdig, har vi stadigvæk tilfælde engang imellem.

Fra start af arbejdede i med jeres egen shop software. Hvorfor valgte i et selvstændigt udviklet program?

Kristian Lenz: De shop systemer, vi kunne få i 2005, var ikke det vi havde regnet med. Med vores egen løsning havde vi fra begyndelsen af for eksemplet muligheden for at optimere vores shop for søgemaskiner og det var ikke muligt med de systemer vi kunne få den gang. Dermed var vi en af de første shops med forståelige URLs.

Databeskyttelse og Sikkerhed er et aktuelt tema ved online handel. Er det også det hos jer?

Kristian Lenz: Kundeoplysningerne har altid været hellige for os. Vi passer på og behandler dem med højt ansvar. Kun på denne måde har vores kunder tillid. Vores egen shop software giver os muligheden for at løse nye udfordringer ved databeskyttelsen med det samme.

Salget af kundeoplysningerne – der har været flere end et tilbud – er absolut forbud for os. Vi tager også vores kunders ønsker alvorligt hvis de ikke vil modtage reklame.

Internationalisering er et stort tema hos Connox for tiden. Hvad er jeres planer? Og hvad vil i have ud af dem?

Kristian Lenz: Ja, internationaliseringen er et stort tema hos os for tiden. Takket være connox.com modtog vi allerede ordre fra hele verden siden 2010. Men med enkelte landområder vil vi udbygge vores internationale handel og rette os stærkere efter de enkelte lande. 2015 åbnede vi connox.at, i begyndelsen af 2016 kom connox.fr og i år har vi fire lande mere på planen. Vi vil hjælpe med at ophæve Europas grænser!

Jeres medarbejdere sover heller ikke. Hvad er jeres planer for fremtiden?

Kristian Lenz: Vores strategi er at lære at gå vores egen vej men også at tilpasse de rigtige ting. Vi syntes ikke det er vigtigt at kunne alt, men at have et team, som kan indstille sig på nye udfordringer og løse dem. På denne måde vil vi vokse.

Hvad ønsker i for Connox i fremtiden?

Kristian Lenz: At efterlade egne spor i en verden af kopier.

Kristian, Thilo, mange tak for samtalen.

Du kan gerne få et personligt interview med Thilo Haas og Kristian Lenz!

Du kan finde printvenlige billeder til print her:

https://www.connox.de/presse/Portraits_Connox-Geschäftsführer.zip

Om os (www.connox.dk)

Connox er en af de markedsførende webshops for interiørdesign. Virksomheden, som er hjemmehørende i Hannover, har mere end 20.000 udvalgte kvalitetsprodukter, herunder en bred vifte af prisvinderne designprodukter, designklassikere og mange andre smukke ting til hjemmet. For de 100 medarbejdere kommer kunden i første række og er det vigtigste element i deres daglige arbejde. Kunderne nyder godt af rigtig god service, et let tilgængeligt kundeserviceteam og en moderne webshop centreret omkring brugeroplevelse. Det specielt udviklede e-handelsprogram "EF Suite" muliggør en høj teknologisk fleksibilitet og sikrer, at der anvendes de nyeste sikkerhedsstandarder.

Pressekontakt:

Connox GmbH
Anja Beckmann
Aegidientorplatz 2a
30159 Hannover

Tel.: +49 (511) 300341-302

E-Mail: presse@connox.de

Internet: www.connox.de