

# KitchenAid: 集中精力完善销售策略，成功优化客户体验



把产品目录SKU从

**12K**扩展到**130K**。



专注于增长  
策略的能力  
得到上升

**KitchenAid®**

位置：密西根州本顿港

网站：[www.kitchenaid.com](http://www.kitchenaid.com)

行业：家用品、园艺品和工具

## 公司简介

KitchenAid致力于为烹饪爱好者提供高性能的厨房电器和必需品。公司产品包括厨房小电器、冰箱、厨具等。该品牌源于1919年推出的立式搅拌机，如今，已经成为业内顶级厨房电器供应商之一。据2012年的调研指出，KitchenAid是国际烹饪专业协会会员最常选择的家用厨房电器品牌。

## 形势

作为多年的知名品牌，KitchenAid需要提供舒适的在线购物体验，以留住忠诚的客户。据KitchenAid电子商务和电子市场经理Todd Ohme说：“我们在线的每一个方面都必须做到极致，包括宣传、图片等，这一点非常重要。”

随着零售业内电子商务的发展，KitchenAid发现公司可以通过在线渠道吸引更多客户，并开始在其他上销售商品。通过多年电商平台来成功在线销售几款产品，KitchenAid希望扩展电子商务业务的范围。公司决定在多个电子市场上展示每一款产品，从而直接向消费者销售。

随着KitchenAid在电子市场上的产品目录越来越多，公司难以管理库存，并遇到了客户服务方面的问题。Ohme说：“我们在电子商务市场上开展业务已有多年时间，但的确希望不断扩大范围，并且展示我们所有的配件和产品。我们希望提供尽可能最优质的客户服务，但很难监控这些市场上的库存，并且保证产品不会缺货。我们试图上线的产品越多，就越难管理库存，这导致我们的客户感到受挫。”

## 解决方案

KitchenAid选择采用畅路销电子商务市场解决方案管理其电商业务。借助畅路销电商市场，KitchenAid能够利用单个库存数据源，并将产品传送到多个在线渠道。公司还可以通过实施数据报告了解整个在线销售流程，从产品目录到订单管理。通过使用畅路销电子商务市场，KitchenAid可以将更多时间用于其他重要任务，包括客户服务。

Ohme说：“ChannelAdvisor（畅路销）真正帮助我们信息汇总在一点，使我们能够集中精力满足客户要求。”

**“通过最终将所有产品数据源和库存数据汇总在一个集中的地点，我们能够确切地知道每天要做的事。”**

— Todd Ohme, 电子商务和电子市场经理, KitchenAid

## 成效

通过采用畅路销解决方案实现公司库存数据的自动化处理，KitchenAid能够随时了解库存数量，并且将更多的时间用于及时地满足客户需求。Ohme说：“通过最终将所有产品数据源和库存数据汇总在一个集中地点，我们能够确切地知道每天要做的事。现在，我们可以提供定制化的客户服务，最终让每人受益。如果客户退货，我们集中精力保证在一天之内处理客户的问题，并将产品交付到客户手中。”

此外，自从实施畅路销的电子市场解决方案，KitchenAid的产品目录数量显著增加。Ohme说：“我们为客户提供了优质的购物体验，他们是会感觉到这一点的，因为他们是直接从品牌商购买商品。交付的SKU数量增加了十倍 — 从蝶形螺钉到小烤箱。我们能够轻松地将该解决方案投入运行，并且立即实现业务的增长。”

在使用ChannelAdvisor（畅路销）解决方案大获成功后，KitchenAid正在评估在更多新兴电商平台开展业务的机会。Ohme说：“我们获得了优秀的支持，而且我与项目经理保持良好的关系。我们在eBay上开展业务，而且现在计划向其他电子市场拓展业务。我们已经准备好进军Rakuten.com了。”