

CASE STUDY

Optimaler E-Commerce Fulfillment Service.

Ordermanagement
für Profis.

BAUR
FULFILLMENT
SOLUTIONS



m.a.c



DIE REISE

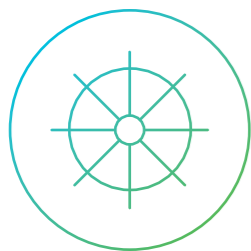
Passgenaue Lösungen. Maßgeschneidert für Wachstumspläne.

BFS Baur Fulfillment Solutions (BFS) ist der Partner für die wirkungsvolle Gestaltung der individuellen Customer Journey von Kunden auf Basis optimierter Wertschöpfungsketten im E-Commerce-Fulfillment und der digitalen Kundenkommunikation.

Mit den Servicepaketen Fulfillment PLUS und Customer Service PLUS entwickelt BFS maßgeschneiderte, integrierte Lösungen sowie Mehrwerte und übernimmt die Geschäftsabwicklung in der Logistik, dem Customer Service, dem Zahlungsmanagement und der IT. Durch die ganzheitliche Prozessexpertise, Leistungstiefe und flexible IT-Systeme und -Fähigkeiten schafft der Lösungsanbieter begeisternde Kundenerlebnisse sowie Endkundenzufriedenheit. Davon profitieren Auftraggeber wie s.Oliver, Fashionette, Eddie Bauer und OTTO.

BFS wurde im Jahr 2004 als Mitglied der BAUR Gruppe gegründet und beschäftigt aktuell rund 1.500 Mitarbeiter.

DIE RICHTUNG



Full-Service Leistung. Hohe Auftragszahlen und Ansprüche der Mandanten.

Um das geplante Wachstum der Kunden und die Bereitstellung der gewünschten Prozesse abzusichern, wurde im Jahr 2011 bei BFS entschieden, eine neue Systemlandschaft aufzubauen.

Das neue System sollte maßgebliche Zielszenarien unterstützen:

- Abbildung des Full-Service-Angebots in Bezug auf Ordermanagement, Customer Service und Zahlungsmanagement
- Schaffung einer geeigneten Mandantenstruktur mit dem Ziel der schnellen Einrichtung von neuen Mandanten/Klienten
- Performanceanspruch eines Volumens von ca. 140.000 Aufträgen am Tag bei mehr als 9 Mio. Debitoren
- Funktionale Integration von Auftragsmanagement, Kundenservice, Payment und Reklamationen mit einem hohen Automatisierungsgrad



DIE SICHERHEIT

Experten Know-how. Hohe Flexibilität und Prozesskenntnis.

Ein wichtiges Entscheidungskriterium für das ERP-System DiVA der MAC war, dass man mit der MAC einen Partner hat, der über viele Jahre Branchenerfahrung verfügt. Dieses Expertenwissen zeigte sich auch in den vielen im Detail ausgeprägten Funktionalitäten des ERP- und CRM-Systems DiVA.

Ein weiterer wichtiger Aspekt war die gemeinsame Weiterentwicklung und Partizipation an einer Standardlösung, die nicht zuletzt auf Grund der technologischen Basis Microsoft Dynamics NAV eine starke Zukunftssicherheit gewährleistet. Hierbei konnte sich DiVA gegen anderen Branchenlösungen auf SAP- oder AX-Basis durchsetzen.

Dr. Martin Koch, IT-Leiter bei BFS Baur Fulfillment

»Aufgrund unseres Wachstums haben wir uns mit DiVA für ein neues ERP-System entschieden, das uns eine höhere Flexibilität bietet. Im Distanzhandel wird die IT ständig angepasst – da braucht man als Fulfillment-Dienstleister ebenfalls flexibel anpassbare Systeme. Die Umstellung ist nahezu reibungslos gelaufen – keinesfalls selbstverständlich.«



DAS ZIEL



Genauigkeit & Qualität. Hoher Auftragsdurchsatz dank Automatisierung.

BFS nutzt heute alle Funktionen des klassischen Ordermanagements inkl. Callcenter, Kundenservice, Ticketsystem und Debitorenbuchhaltung von DiVA.

Dank umfangreicher Qualitäts- und Funktionstests und der Entwicklung einer Testsuite konnte nachgewiesen werden, dass ein Volumen von bis zu 140.000 Aufträgen pro Tag performant mit dem ERP-System DiVA abgebildet werden kann. Sämtliche DiVA-Masken wurden für die Prozesse im Kundenservice optimiert, so dass sie 100%-ig auf das Massengeschäft bei BFS zugeschnitten sind. Bereits innerhalb von 3 Monaten konnte eine deutliche Performanceverbesserung im Kundenservice und eine merkliche Rentabilitätssteigerung festgestellt werden.

Das CRM- und ERP-System DiVA der MAC ist somit das zentrale System von BFS, das u.a. über entsprechende Schnittstellen an die Webshops der Mandanten und an das BFS-eigene Lagerverwaltungssystem angebunden ist.



DER HEIMATHAFEN

100 Köpfe, ein Ziel: Kunden glücklich machen.

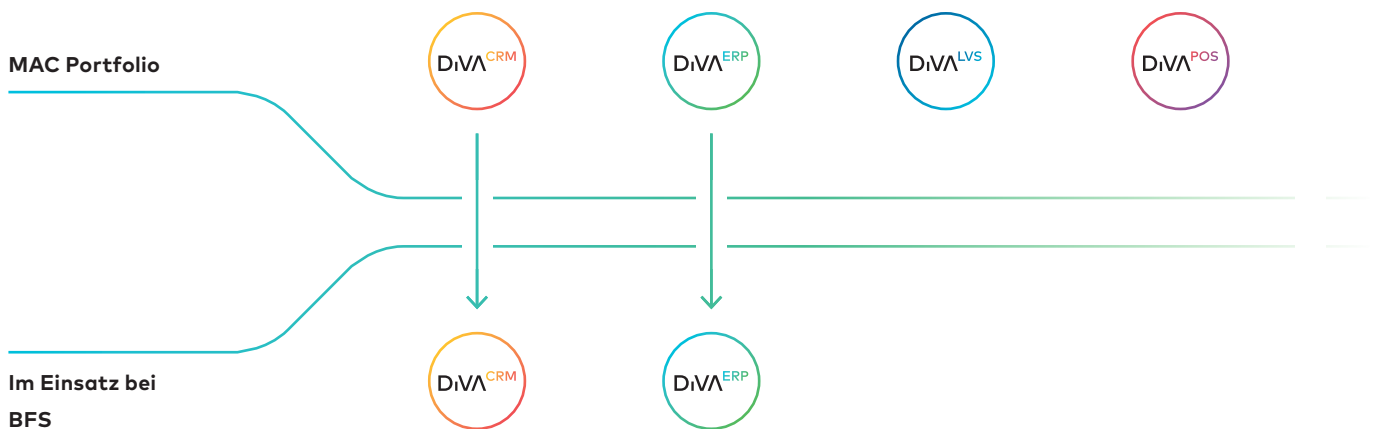


Hannes Müller
MAC Projektleiter

»Für uns war das BFS-Projekt nicht zuletzt aufgrund des angestrebten hohen Mengenvolumens schon eine echte Herausforderung. Dadurch, dass wir aber auf beiden Seiten ein hoch motiviertes und professionelles Projektteam hatten, konnten wir das Projekt sauber strukturieren und auch in einer sehr guten Qualität straff durchziehen.«

Ob Sie ein Start-up sind, das hoch hinaus will, ein Hidden-Champion oder ein Marktführer, der seine Position ausbauen möchte: Wir begleiten Ihre Erfolgsgeschichte als zuverlässiger Partner – das belegen auch unsere Referenzen aus mehr als 20 Jahren. Weil unsere Lösungen in der Lage sind, sehr unterschiedliche Sortimente abzubilden, kommen unsere Kunden aus ganz verschiedenen Branchen.

In unserem gut 100-köpfigen Team in Flensburg und Hamburg kommt viel zusammen: IT-Wissen und Versandhandelsexpertise, umfassendes Know-how von erfahrenen Fachleuten und frische Ideen von jungen »digital natives«, das Verständnis des Gesamtprozesses und die Sorgfalt im Detail, individuelle Stärken und Teamplay, Kompetenz und Kreativität – kurz: alles, was Sie für eine erfolgreiche Einführung Ihres neuen IT-Backend-Systems im E-Commerce und Multichannel-Handel benötigen.



MAC IT-Solutions GmbH

Lise-Meitner-Str. 14 | D-24941 Flensburg

Telefon: +49 (0) 461 43 055 0 | Telefax: +49 (0) 461 43 055 180

info@mac-its.com | www.mac-its.com

