

SUCCESS STORY:
OFFICE WORLD

Office World goes SAP mit retail solutions



Mit der Implementierung von SAP Retail gelingt Office World der entscheidende Schritt in Richtung eines integrierten Multi-Channel-Unternehmens.

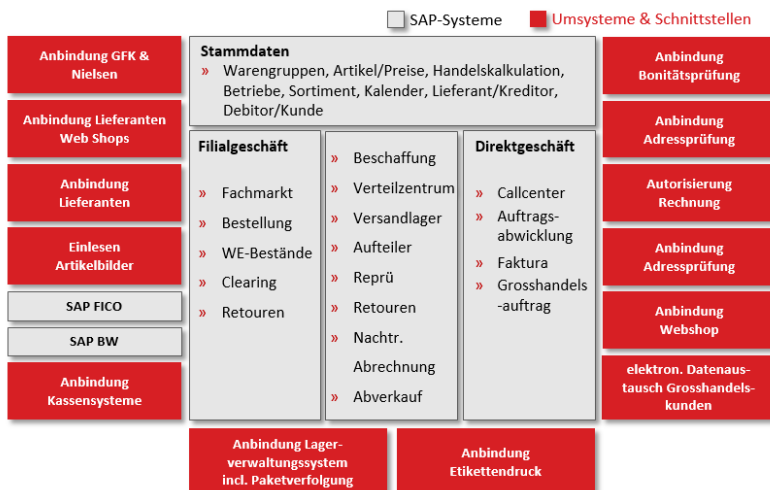
Office World ist Vorreiter im Bereich Multi-Channel in der Schweiz. Der Spezialist für Büromaterial bietet seinen Kunden das gesamte Sortiment an Bürobedarf auf verschiedenen Kanälen an. Neben den Filialen und dem Online-Shop soll jetzt auch über ein integriertes Customer Service Center der Einkauf einfach und bequem möglich sein. „Wir wollten den Kunden auf allen Kanälen einen umfassenden Service bieten. Bei über 30.000 Artikeln, Direktkäufen in den Fachmärkten, Bestellungen über den Webshop oder per Telefon war schnell klar, dass ein integrierter Ansatz erforderlich ist.“, so Matthias Baumann, Unternehmensleiter bei Office World.

Mit der Einführung von SAP Retail wurden alle bisherigen IT-Systeme auf einer einzigen Plattform zusammengeführt. Die Anbindung des Online-Shops über SAP, sowie eine integriertes Customer Service Center bieten die technische Basis für eine noch stärkere Kundenorientierung. Bei der Umsetzung der Komplett-Einführung entschied sich das Unternehmen für retail solutions, den langjährigen Implementierungspartner des Mutterkonzerns Migros.

Klarer Fokus auf den Kundennutzen

Mit der Zusammenführung aller Kanäle in ein gemeinsames Warenwirtschaftssystem auf SAP Retail hat Office World die Weichen für die Zukunft gestellt. Diese ganzheitliche Strategie ermöglicht eine effiziente Vernetzung der Vertriebskanäle. Relevante Informationen zu Beständen, Preisen oder Aufträgen werden nicht isoliert in Silos, sondern unternehmensübergreifend zur Verfügung gestellt.

Diese Flexibilität ermöglicht dem Unternehmen, Synergien zwischen den einzelnen Kanälen gewinnbringend für seine Kunden umzusetzen. So können bspw. Reklamationen aus dem Online-Shop problemlos in den Filialen retourniert werden. Das integrierte Customer Service Center nimmt Aufträge unkompliziert über eine Kunden-Hotline entgegen. Für eine schnelle und intuitive Auftrags-erfassung steht dafür den Mitarbeitern eine userfreundliche Auftragsmaske mit Produktbildern im Artikelstamm zur Verfügung. Firmenkunden profitieren von einer Großhandelsplattform, die über elektronischen Datenaustausch eine schnelle und sichere Kommunikation gewährleistet. Bonusprogramme, Gutscheine oder die Cadeau Card sind mit allen Kanälen kompatibel. Ein Preisermittlungssystem kalkuliert automatisch den jeweils besten Preis auf Basis des hinterlegten Rabattschemas.



„Mit der SAP Anbindung kann unsere Multichannel-Strategie endlich vollumfänglich gelebt werden. Das Team der retail solutions hat dabei unsere Erwartungen an eine professionelle und partnerschaftliche Zusammenarbeit voll erfüllt.“

Matthias Baumann, Unternehmensleiter Office World (2008)

Über Office World

Die Office World AG ist der größte Anbieter für Bürobedarf, Bürotechnik und Büromöbel in der Schweiz. Gegründet 1991 als Unternehmen innerhalb der Globus-Gruppe, ist es seit deren Übernahme eine hundertprozentige Tochter des Migros-Konzerns. Das Unternehmen erweiterte sein Angebot auf mittlerweile vier Vertriebskanäle und ist damit führender Multi-Channel-Anbieter in der Schweiz: Neben 23 Fachmärkten und 4 City-Shops vertreibt Office World über 8.500 Produkte und viele Services auch über ein Customer Service Center und eine Mobile App. Mit einem Umsatz von 100 Mio. CHF setzte Office World auch 2015 sein rasantes Wachstum fort.

Weitere Informationen und Kontaktdaten finden Sie unter www.officeworld.ch

Über retailsolutions

retailsolutions ist eines der führenden Retail-Beratungshäuser in Europa. Von unseren Standorten in der Schweiz, Deutschland, Österreich und England aus betreuen wir Kunden im deutschsprachigen Raum, England, sowie allen nordischen Ländern.

Unser Ursprung liegt im Handel. Mit mehr als 100 Consultants unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer SAP-Lösungen. Unser Portfolio umfasst dabei Lösungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Insgesamt 450 Jahre SAP Retail Erfahrung sprechen für unsere Technologie- und Branchenkompetenz. Unsere außergewöhnliche Expertise verdanken wir nicht zuletzt der engen Partnerschaft mit der SAP, aus der wir durch einen Spin-off hervorgingen.

Sie haben Fragen?

Weitere Informationen und Kontaktdaten zu unseren Geschäftsstellen in der Schweiz, Deutschland, Österreich und UK finden Sie auf unserer Webseite unter www.retailsolutions.ch.



LÖSUNG IM ÜBERBLICK

TECHNOLOGIE

- » POS Upload via SAP BI Pipe
- » SAP BI zur Auswertung
- » Einsatz T-Rex zur Schnellsuche
- » Einsatz RWD Infopack zur Dokumentation
- » XI (PI) zur Datendrehscheibe von allen Schnittstellen
- » Mini WM zur Lagersteuerung

HIGHLIGHTS DER SAP LÖSUNG

- » Call Center im SAP Retail integriert
- » Webshop-Anbindung
- » Grosshandel komplett mit elektronischem Datenaustausch
- » Web Services für Webshop, Kreditkarten etc.
- » Kreditkartenabwicklung
- » Bonitätsabfrage beim Kunden
- » Bilder im Artikelstamm
- » Best of Preis in Kalkulation