

»Um den Aufbruch ins E-Business von Anfang an perfekt umzusetzen, war arvato Systems der ideale Partner.«

Maud Hoffmann
Leiterin E-Commerce, MIGROS Fachmarkt melectronics



Garantiert Freude.
www.melectronics.ch

Einkaufen rund um die Uhr bei melectronics

Der Kunde

MELECTRONICS

- Einzelhändler für Unterhaltungs- und Haushaltselektronik
- Gegründet 1969 vom Migros-Genossenschafts-Bund
- 108 Standorte
- Jahresumsatz 2010: 719 Mio. CHF.

AUFGABENSTELLUNG

- Entwicklung eines E-Commerce Backbone auf Basis von SAP Retail innerhalb kurzer Zeit
- Integration branchenspezifischer Funktionalitäten
- Integration in die bestehende Systemlandschaft

TECHNOLOGIE-PLATTFORM

- BEST4MAIL ORDER
- SAP Retail
- Hybris Webshop und Product Information Management

Ausgangssituation melectronics ist eine bedeutende Fachmarktkette für Unterhaltungselektronik und elektrische Haushaltsgeräte. Sie gehört zum Migros-Genossenschafts-Bund und ist mit insgesamt 108 Standorten für jeden Schweizer leicht erreichbar. Allerdings entstanden in den vergangenen Jahren konkurrierende Geschäftsmodelle im Internet, mehr Markttransparenz und ein erheblicher Preiswettbewerb. Um darauf zu antworten, entschloss sich melectronics, ihr Angebot um einen Online-Shop zu erweitern (www.melectronics.ch). Seit Herbst 2010 brauchen Kunden, die bequem im Internet einkaufen wollen, nun nicht mehr auf andere Anbieter auszuweichen. Zudem profitieren sie von der Vertrauenswürdigkeit und dem hohen Serviceniveau des Fachmarkts auch im Internet.

Vision Um die E-Commerce-Strategie umzusetzen, mussten die vorhandenen IT-Systeme erheblich ausgebaut werden. Die wichtigsten Aufgaben waren:

- Einen benutzerfreundlichen Online-Shop entwickeln (Partnerunternehmen)
- Ein Product Information Management für die Verwaltung von Medien- und Produktdaten mit dem Shop verknüpfen
- Ein neues System für den Backend-Bereich aufbauen, das die komplexen Anforderungen bewältigen kann
- Weitere unverzichtbare Komponenten einer E-Commerce-Infrastruktur integrieren wie z.B. eine automatisierte Debitorenbuchhaltung für das Massengeschäft, Anbindung von bargeldlosen Zahlarten und ein effizientes Retourenmanagement

»Dank der großen Erfahrung im Bereich E-Commerce konnte arvato Systems das schwierige Projekt so rasch umsetzen, wie wir gehofft hatten.«

Thomas Zürcher,
Leiter IT-Retail Projekte, MIGROS IT-Services

Die Realisierung Nach ersten konzeptionellen Überlegungen entwarf arvato Systems gemeinsam mit melectronics innerhalb kurzer Zeit ein Feinkonzept (Business Blueprint). Das Konzept beschrieb, wie das E-Commerce-Modell von melectronics mit allen speziellen Anforderungen im SAP Retail Backend abzubilden ist. Anschließend realisierte der Systemintegrator die Planung im Zuge eines intensiven Projekts und testete das Ergebnis auf Herz und Nieren.

Neben dem leistungsstarken E-Shop als Kernfunktion zeichnet sich das System durch die nahtlose Integration weiterer Funktionen aus, die das E-Commerce von melectronics für die Kunden zu einer besonders kundenfreundlichen Erfahrung machen. Dazu gehören das Debitorenmanagement mit allen gängigen Bezahlverfahren, die vollständige Einbindung der externen Auslieferer und die elektronische Anbindung aller Lieferanten, das Enriched Customer Interaction Center, das Retourenmanagement sowie die nahtlose Verbindung mit den Systemen des Migros-Genossenschafts-Bundes.

Dank des stringenten Vorgehens benötigte das Projekt vom Konzept bis zu den ersten Kundenbestellungen nur 12 Monate. Zu der schnellen und kostengünstigen Realisierung trugen neben dem erfahrenen Projektmanagement auch die bewährten Komponenten aus dem BEST4MAIL ORDER Lösungsportfolio von arvato Systems bei.

Kundenvorteil arvato Systems erfüllte die hohen Anforderungen von melectronics und realisierte den Backbone für ihr E-Commerce-Geschäft innerhalb eines ehrgeizigen Zeitrahmens. Entscheidend für den Erfolg des Projektes waren der enge und vertrauensvolle Umgang von Kunden- und Beraterteam, das umfassende branchenspezifische Fachwissen, die langjährige Projekterfahrung sowie das integrierte Lösungsportfolio BEST4MAIL ORDER. Das aufgrund des gemeinsamen Dienstleistungsangebots mit der arvato AG vorhandene Wissen um komplette Wertschöpfungsketten des E-Commerce-Geschäfts konnte ebenfalls zum Projekterfolg beitragen.



Der Case im Überblick

BRANCHE

- Handel

VORTEILE

- Perfekt passende Lösung durch branchenspezifische Eigenentwicklungen von arvato Systems für Call Center, Retourenmanagement, externes Sourcing u.v.m.
- Dauerhafte Shop-Lösung durch ein leistungsfähiges und skalierbares Backend und Ausbaufähigkeit für weitere Mandanten
- Dienstleistungen von melectronics sind in das Geschäftsmodell integrierbar
- Reibungsloser Datenfluss durch die nahtlose Einbindung in die bestehenden Systeme
- Prozessanbindung aller Lieferanten via EDIFACT
- Wartungsfreundlich durch SAP Standardsoftware

Weitere Fragen? Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Ihr Ansprechpartner

arvato Systems | Hubert Peter | Phone: +49 5241 80 18 27
An der Autobahn 200 | 33333 Gütersloh
E-Mail: hubert.peter@bertelsmann.de

MIGROS-Genossenschafts-Bund Fachmarkt melectronics
Maud Hoffmann | Phone: +41 44 277 37 63 | Limmatstrasse 152 | CH – 8031 Zürich
E-Mail: Maud.Hoffmann@mgb.ch