

Case Study | PKZ

Multichannel E-Commerce für 24/7 Echtzeitgeschäft mit Scheer PAS

Die PKZ-Gruppe hat ihr klassisches Geschäftsmodell um ein modernes E-Commerce Konzept erweitert. Die führende Schweizer Modehauskette hat ihre Bestellverarbeitung mit Scheer PAS vom Batchbetrieb zum 24/7 Echtzeitgeschäft unter Einbeziehung aller verfügbaren Verkaufskanäle umgestellt.

Herausforderung

- Verändertes Kaufverhalten der Konsumenten
- Vom Ladengeschäft zum Multichannel e-Commerce
- Umstellung von der Batch- zur Echtzeitverarbeitung

Lösung

- Anpassung des bestehenden ERPs an Echtzeitbetrieb
- Cloud-Dienste für CRM, Zahlung, Warenrückgabe, etc.
- Daten-, Service- und Prozessintegration via Scheer PAS

Vorteile

- Scheer PAS als Glueware ist universelle Kommunikationsbasis
- Alle Verantwortlichen sind permanent involviert
- Einfaches Qualitätsmanagement für Verkaufsdaten

PKZ

PKZ Burger-Kehl & Co. AG

Die PKZ Burger-Kehl & Co. AG mit Sitz in Urdorf in der Schweiz ist ein Familienunternehmen im Bereich des Textilhandels. Sie besteht aus den Modehausketten PKZ Men, PKZ Women, sowie Paul Kehl, Blue Dog und dem Onlineshop PKZ.CH. Die Gruppe befindet sich bis heute in Familienbesitz und beschäftigt rund 600 Mitarbeiter.

"Mit Scheer PAS haben wir die volle Kontrolle über jeden einzelnen Schritt bei der Restrukturierung unserer Vertriebsprozesse."

Peter Temperli, CFO PKZ Gruppe

Vom klassischen Filialbetrieb zum 24/7 Multi-Channel-Anbieter

PKZ war in der Vergangenheit ein klassischer Filialist. Der Umsatz wurde über Kassensysteme eingespielt und das Geschäft mit einem individuell entwickelten ERP-System verwaltet, das Transaktionen einmal täglich im Batchverfahren verarbeitete. Die Internetpräsenz diente in erster Linie der Stützung der Marke.

Massive Veränderungen im Kundenverhalten und der Wunsch die Customer Experience zu verbessern, führten zu der Entscheidung, zu einem modernen 24/7 Multichannel e-Commerce Ansatz zu wechseln. Synergien zwischen Verkaufsfilialen, Online-Shop und einem Kundenbindungsprogramm sollten zu einem besseren Einkaufserlebnis für die Kunden führen und so die Kundenbindung stärken. Kunden sollten in Zukunft zum Beispiel online bestellen und die Ware in der Filiale abholen können. Im Online-Handel erworbene Produkte sollten in der Filiale retourniert werden können, inklusive eingesetzter Bonuspunkte.

Für die Transformation vom Batchbetrieb zum modernen Multichannel e-Commerce in Echtzeit mussten substantielle Anpassungen der Geschäftsprozesse, der Organisation und der unterstützenden Systeme vorgenommen werden. Gleichzeitig sollte die Modernisierungsinitiative das Tagesgeschäft nicht stören – eine Herausforderung.



Alt und neu, Cloud und on-Premises

Zugunsten einer schnellen Umsetzung entschied das Unternehmen, essentielle Systeme, wie das bestehende ERP-System, nicht zu ersetzen, sondern lediglich für den Echtzeitbetrieb anzupassen. Weitere geschäftliche Grundfunktionen sollten durch kosteneffiziente Cloud-Dienste ersetzt werden, wie zum Beispiel das neue CRM, Zahlungsabläufe, Kreditreferenzen oder die Warenrückgabe. Scheer PAS ist in diesem Projekt die zentrale Datendrehscheibe zur Verknüpfung der neuen Systeme an das bestehende ERP-System. Der modellbasierte Ansatz bietet den Verantwortlichen aus Fachabteilung und IT eine für alle verständliche Kommunikationsbasis für die geschäftsorientierte Prozessintegration.

Planbarer Erfolg durch Proof-of-Concept

PKZ will es wissen. Mit einem Proof-of-Concept will das Unternehmen sicher gehen, dass Scheer PAS die richtige Lösung ist. Beispielprozess ist das Qualitätsmanagement von Verkaufsdaten, in diesem Fall die Isolierung inkonsistenter Verkaufsinformationen zur manuellen Korrektur während der Umstellung der Kassenbasierten Umsatzverarbeitung vom Batchbetrieb zum Online-Geschäft. Beim Proof-of-Concept wurden in lediglich drei Tagen wesentliche Geschäftsfunktionen bis zur Produktionsreife umgesetzt. PKZ war überzeugt.

Der Proof-of-Concept bestätigte die technische und organisatorische Machbarkeit der Modernisierungsinitiative und legte den Grundstein für die Einführung eines Kundenbindungsprogramms und dem damit verbundenen Cloud-basierten CRM, sowie den Launch des neuen e-Shops. Zwei kritische Meilensteine, die erfolgreich abgeschlossen wurden.

Über Scheer PAS

Scheer PAS ist ein innovatives Softwarehaus, das Unternehmen und Organisationen im Rahmen der Digitalisierung hilft, notwendige Veränderungen in Prozessen und Applikationen so einfach und schnell wie möglich umzusetzen.

Let's talk change!