

Microsoft Dynamics NAV
Kundenreferenz

Thema: Enterprise Resource Planning

QUELLE.

Handel und Konsumenten verbinden

Überblick

Land: Deutschland
Branche: Handel & Dienstleistungen
Mitarbeiter: 45

Unternehmen
Die QUELLE GmbH betreibt mit quelle.de den Online-Marktplatz für ausgewählte, geprüfte Verkäufer mit Qualitäts-Produkten „rund ums Zuhause“: Händler aus ganz Deutschland bieten Neuwaren aus den Sortimenten Elektronik, Wohnen, Garten & Baumarkt sowie Sport & Hobby. Täglich aktuell ist das exklusive Live-Shopping-Angebot „Q des Tages“. QUELLE koordiniert als Marktplatzbetreiber alle mit dem Kauf verbundenen Dienstleistungen und steht für Vertrauen und Sicherheit beim Einkauf im Internet. Das hauseigene Kundencenter sichert ein hohes Serviceniveau. Die QUELLE GmbH ist eine hundertprozentige Tochter der Otto Group mit Sitz in Hamburg und beschäftigt aktuell 45 festangestellte Mitarbeiter. Weitere Informationen und Angebote für Kunden und Händler unter www.quelle.de.
.

Software und Services
- Microsoft Dynamics NAV

Partner
TSO-DATA GmbH

“Dank des hohen Standardumfangs von KatarGo, der Versandhandelslösung auf Basis von Microsoft Dynamics NAV, laufen zentrale Prozesse wie die Auftragsabwicklung zwischen Kunden, QUELLE und Händlern vollautomatisch.”

Claus Mayer, CTO bei der QUELLE GmbH.

Ausgangssituation

Mit der Quelle-Insolvenz 2009 endete zwar die Betriebstätigkeit des Traditionsunternehmens, doch der Name blieb erhalten. Die Hamburger Otto Group sicherte sich die Rechte und interpretierte den traditionellen Versandhandel neu: Der Katalog und das eigene Warenlager sind inzwischen Geschichte. Die „neue QUELLE“ ist ein Internet-Marktplatz mit attraktiven Konditionen für die Beteiligten. „Händlern geben wir eine Zahlungs-, Kunden eine Zufriedenheitsgarantie. Zudem sorgt unser hauseigenes Kundencenter für eine hohe Servicequalität“, erklärt Claus Mayer, CTO bei der QUELLE GmbH. Der Schwerpunkt des Sortiments liegt auf Produkten rund ums Haus sowie den Kategorien Elektronik, Wohnen, Garten & Baumarkt und Sport & Hobby. Dank der rund 450 gelisteten Händler umfasst das Sortiment mittlerweile mehr als eine Millionen Artikel.

Anforderungen

Beim Unternehmensstart war QUELLE in der glücklichen Lage, die IT-Infrastruktur ohne Rücksicht auf Altlasten zu planen. Dafür mussten für die Suche nach der passenden Unternehmenssoftware wichtige Prozesse teilweise erst definiert werden. Die Marktsondierung ging das Projektteam pragmatisch an. „Wegen des zu erwartenden hohen Datenvolumens kamen nur sehr leistungsfähige, skalierbare Plattformen infrage. Entscheidend war für uns, dass der Softwarepartner das notwendige Fachwissen aus dem Versandhandel mitbringt“, blickt Claus Mayer zurück. Im Herbst 2010 setzte sich Microsoft Dynamics NAV in letzter Instanz unter namenhaften Wettbewerbern durch. „Anders als im B2B-Geschäft haben wir viele Rechnungen mit wenigen Positionen. Zu dieser Ausgangssituation passte Dynamics NAV am besten“, unterstreicht CTO Mayer. Weitere wichtige Kriterien waren die Kompatibilität zur Office-Welt und die Flexibilität. Um die Anforderungen aus den Bereichen E-Commerce und Versandhandel abzudecken, kam die Branchenlösung „KatarGo“ vom Microsoft-Partner TSO-DATA hinzu. Das Softwarehaus übernahm auch die Implementierung.

TSO DATA Business-Systemhaus

Microsoft Dynamics



Foto: QUELLE GmbH

Mithilfe von Microsoft Dynamics NAV konnte QUELLE den Kundenservice verbessern.

Microsoft-Partner
TSO-DATA GmbH Business-Systemhaus
Preußenweg 10
D-49076 Osnabrück
Tel: 05 41 13 95 0
Fax: 05 41 13 95 50
E-Mail: info@tso.de
www.tso.de

Microsoft Partner
Gold Enterprise Resource Planning

Geschäftskundenbetreuung
Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;
Mobilfunkgebühren können abweichen.

© 2012 Microsoft Corporation. Alle Rechte vorbehalten.
Namen und Produkte anderer Firmen können eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Rechteinhaber sein

Lösung

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Januar 2011. Das Projektteam orientierte sich dabei eng am Standard von KatarGo und Dynamics NAV. Anpassungen waren lediglich dort erforderlich, wo die zahlreichen QUELLE-Partner einzubinden waren. „Wir unterscheiden uns von klassischen Webshop-Betreibern: Während die Kunden über quelle.de bestellen und bezahlen, erfolgt der Warenversand durch die Handelspartner“, erklärt CTO Mayer. Aufgabe des Projektteams war es, die komplexen Prozesse des Streckengeschäfts so geschickt umzusetzen, dass manuelle Eingriffe weitgehend entfallen.

Um das heterogene Partnernetz einzubinden, setzte QUELLE auf unterschiedliche Verfahren: Neben der Anbindung über eine Programmierschnittstelle (API), steht den Händlern auch ein Webportal und die Möglichkeit Textdateien hochzuladen zur Verfügung. Über das Portal können sie beispielsweise Aufträge abholen, neue Artikel hochladen oder Preisangaben verändern. Weitere Anbindungen existieren zu diversen Zahlungsdienstleistern und der Konzernsoftware von SAP. „Das gesamte operative Geschäft wird über KatarGo und Dynamics NAV gesteuert. Dank des hohen Standardumfangs laufen zentrale Prozesse wie etwa Auftragsabwicklung, Zahlungsverkehr oder Retouren vollautomatisch“, bestätigt Claus Mayer. Um die zahlreichen Geschäftsvorgänge schnell und komfortabel auszuwerten, ergänzte man Dynamics NAV um ein Data Warehouse auf Basis von Microsoft SQL Server. Heute nutzt QUELLE das Data Warehouse zum Beispiel zur Generierung aktueller Informationen für das Partnermarketing oder die Sortimentsbewertung.

Fazit

Anfang Juli 2011 feierte das Projektteam pünktlich die „Schlüsselübergabe“. Da man sich eng am Standard orientierte, hielt sich das bei ERP-Projekten oft aufwendige Troubleshooting in Grenzen. „Besonders glücklich waren wir darüber, dass die kalkulierte Kapazitätsplanung in der Praxis funktionierte“, betont Claus Mayer. Die QUELLE-Mitarbeiter sind vor allem von der Benutzerfreundlichkeit der Unternehmenssoftware angetan: Auf den jeweiligen Nutzer zugeschnittene Oberflächen – die sogenannten Role Tailored Clients – stellen nur jene Funktionen und Auswertungen zur Verfügung, die tatsächlich benötigt werden. So arbeiten etwa die Mitarbeiter des Callcenters mit speziell zugeschnittenen Kommunikationscockpits, die sie schrittweise durch die Service-Prozesse führen. „Dadurch ist die Software übersichtlich zu bedienen und bewegt sich auf einem durchweg hohen Automatisierungsniveau“, sagt CTO Mayer. Anders wäre es kaum möglich gewesen, das gesamte operative QUELLE-Geschäft mit unseren rund 45 Mitarbeitern zu steuern. Den schnellen Projekterfolg im Rücken plant das Unternehmen bereits die erste Systemerweiterung: So soll künftig die CRM-Software Microsoft Dynamics CRM die Unternehmenssoftware ergänzen. Ziel ist es, Vertrieb, Marketing und Kundenservice effizienter zu organisieren und die Interaktion mit Kunden weiter zu optimieren.

Weitere Kundenreferenzen finden Sie unter:
www.microsoft.de/kundenreferenzen

Microsoft