

DAS BESTE DER IN-STORE- UND eCOMMERCE- TECHNOLOGIEN

SAP HYBRIS RETAIL ACCELERATOR UNTERSTÜTZT DEN TECHNOLOGISCHEN VORTEIL

- Mehr Einstiegsfunktionen, Bereitstellung bestehender SAP Hybris-Basisfunktionalität.
- Umfassende Nutzung vertikaler Templates mit einem Schwerpunkt auf Einzelhandel.
- Wiederverwendung von Best Practices, Dokumentation und Methodologien.

DIE FILIALE DER ZUKUNFT IST SCHON DA

Die Filiale der Zukunft ist ein virtueller Ort, an dem Kunden stöbern und die Produkte, die sie kaufen möchten, sowie die Zahlungsweise und die exakte Lieferungszeit zu ihnen nach Hause auswählen können. Die Filiale der Zukunft besitzt keine Wände, keine Regale und keine physischen Einkaufswagen, die gefüllt werden.

DIE FILIALE DER ZUKUNFT EXISTIERT ÜBERALL DORT, WO ES EINE INTERNETVERBINDUNG, EINE EINFACHE BEDIEN-OBERFLÄCHE UND EINE SICHERE KASSE OHNE SCHLANGE GIBT. WENN DIE PHYSISCHE FILIALE DEMENTSPRECHEND „ENTMATERIALISIERT“ WIRD, IST ES UNERLÄSSLICH, DIE SPEZIFISCHEN VORLIEBEN DER KUNDEN ZU KENNEN, UM IHRE ENTSCHEIDUNGEN STEuern ZU KÖNNEN.

„Omni-Channel-Commerce“ bedeutet die Entwicklung paralleler Wege für die Kunden, sowohl im Sinne der digitalen als auch der physischen Filialen, durch die Benutzung verschiedener Kommunikations- und Interaktionskanäle. Dazu gehören das Internet, Smartphones und in Kürze auch eine Uhr.

Reply geht Partnerschaften mit Unternehmen in der Welt des virtuellen Shoppings ein und nutzt dazu seine Omni-Channel-Commerce-Plattform, die mit der Verwaltung und Bewegung von Produkten integriert ist. Unterstützt wird dies durch Werkzeuge zur Verhaltensanalyse und Maßnahmen zur Kundengewinnung.

PORTALTECH REPLY UND SPAR ICS ARBEITEN ENG ZUSAMMEN

Portaltech Reply ging mit SPAR ICS eine enge Partnerschaft für das technische Design und die Umsetzung von Schlüsselfunktionen ein. Dazu gehören Reservierung, Click & Collect, „Pay in the Market“, das In-Store-Modul und die vielen anderen angebotenen Dienste. Die Kollaboration zwischen SPAR ICS und Portaltech Reply brachte außerdem enorme Vorteile für Reply, da es sein Wissen und seine Expertise über die verschiedenen Arten verfügbarer internationaler Zahlungsmethoden wie Sofort, Klarna und Payunity ausbauen konnte.

Portaltech Reply unterstützte SPAR ICS bei der Einführung und Anpassung der Funktionalität der neuen eCommerce-Plattform auf Grundlage von SAP Hybris-Technologie. Heute können die Kunden von Hervis dank eines flexiblen Layouts ein einzigartiges Einkaufserlebnis genießen, verschiedene Geräte verwenden und ähnliche und in sich einheitliche Erfahrungen in den physischen Filialen machen.

EIN SHOPPINGERLEBNIS ÜBER MEHRERE KANÄLE

Die Teams von Portaltech Reply und SPAR ICS schlugen mit Blick auf die Verbesserungen im Technologiesektor sowie die Möglichkeiten, die sich durch die Evolution von Smartphones und Tablets bieten, Hervis einen neuen „Omni-Channel“-Ansatz auf Grundlage von Best Practices aus dem Einzelhandel vor.

Das Hauptziel lag darin, das Shopperlebnis für den Endnutzer zufriedenstellend, ansprechend und insbesondere so einheitlich wie möglich zu gestalten. So sollte dieses Erlebnis durchgehend gleich angenehm sein, unabhängig von dem verwendeten Gerät oder der besuchten physischen Filiale.

DIE ENTWICKLUNG DER MÄRKTE UND TECHNOLOGIEN ZWINGT UNTERNEHMEN ZUNEHMEND DAZU, PHYSISCHE UND VIRTUELLE REALITÄTEN ZUSAMMENZUFÜHREN, UM KUNDEN ZU GEWINNEN UND EIN EINZIGARTIGES KAUFERLEBNIS ZU GEWÄHRLEISTEN.

Hervis, mit Sitz in Wals (Salzburg) in Österreich, ist einer der größten Akteure im europäischen Sportfachhandel. Hervis verfügt über 190 Niederlassungen und investierte in den letzten Jahren maßgeblich Ressourcen in nachhaltiges Wachstum durch die Errichtung mehrerer Standorte in Slowenien, Ungarn, Tschechien, Kroatien, Rumänien und Deutschland.

Unter den Unternehmensstrategien zur Zusammenführung physischer mit digitalen Welten bietet Hervis seinen Kunden Click & Collect und Reservierungsdienste.

Der Click & Collect-Dienst bietet Nutzern die Möglichkeit, die wichtigsten Schritte für ihren Onlinekauf durchzuführen, beispielsweise Produktauswahl und Zahlung, und dann den Einkauf im Ladengeschäft ihrer Wahl abzuholen.

Der Reservierungsdienst ermöglicht es Kunden, ein verfügbares Produkt in einer Filiale für 24 Stunden zu „reservieren“ und später zu entscheiden, ob das Produkt gekauft und im Ladengeschäft abgeholt werden soll.

DIE LÖSUNG

Als Teil eines neuen Verkaufsansatzes, sowohl online als auch offline, hat SPAR ICS Portaltech Reply als Partner für die Entwicklung einer eCommerce-Plattform auf Grundlage von SAP Hybris Retail Accelerator ausgewählt, um die gesamte Customer Journey zu unterstützen. Diese Plattform sollte ein homogenes Einkaufserlebnis sicherstellen können, unabhängig vom für den Kauf verwendeten Kanal.

Zuerst analysierte Portaltech Reply die für den Kauf verwendeten Kanäle, zusammen mit den entsprechenden Daten und Angaben zur Geolokalisierung der Nutzer, um den gesamten Kaufprozess zu optimieren, Trends zu identifizieren und passende hochwertige Kampagnen zu entwickeln.

Entsprechend den Anforderungen von Hervis und unter Erweiterung der Grenzen sowohl für den Endnutzer als auch für den Händler hat das Projekt sieben vollständig funktionsfähige Onlineshops für die Märkte eingeführt, in denen Hervis tätig ist. Die Shops wurden mithilfe von SAP Hybris Retail Accelerator implementiert und mit einer SAP-CRM-Plattform integriert. Dank dieser Integration kann Hervis nun auf einen Blick sämtliche Kundendaten einsehen.

Der Onlineshop bietet eine fortschrittliche Suchfunktion, die es Kunden ermöglicht, die nächst gelegene Filiale zu finden und alle allgemeinen Daten zur Filiale anzuzeigen, wie Telefonnummer, E-Mail, Filialleiter und zusätzliche Informationen wie die Verfügbarkeit kostenloser Parkplätze.

Die sieben Onlineshops sind angesichts der verfügbaren verschiedenen Zahlungs- und Liefermethoden vollkommen flexibel.

Es ist möglich, sowohl internationale Zahlungssysteme wie Klarna und Sofort auszuwählen, die in nordeuropäischen Ländern weit verbreitet sind, als auch die gängigsten Zahlungsmethoden wie

Banküberweisungen, Nachnahme oder die Methode Pay in the Market, ein wichtiges Feature für Hervis.

So kann ein Kunde, der sich in einer Hervis-Filiale befindet, ein Produkt kaufen, das es zu diesem Zeitpunkt aufgrund von Größen- oder Farbeinschränkungen nicht in der Filiale gibt, das Produkt in der Filiale bezahlen und es nach Hause geliefert bekommen.

Diese Zahlungsmethoden passen perfekt zu den verschiedenen angebotenen Lieferungsarten und Abholungsoptionen für das Produkt. Dadurch wird dem Kunden eine außergewöhnlich breite Auswahl an Möglichkeiten geboten, seine Artikel zu Hause oder zur Abholung in einem der zahlreichen Filialstandorten von Hervis zu erhalten.

In den verschiedenen Phasen des Kaufs wird der Kunde immer mit den gleichen Schritten konfrontiert, egal, ob er einen Computer oder ein mobiles Endgerät verwendet. Dadurch wird ein wiedererkennbares Käuferlebnis ermöglicht und sichergestellt, dass der Kunde die Dienste versteht. Ein hervorragendes Beispiel für den **Multi-Channel-Ansatz** von Portaltech Reply und SPAR ICS.

Portaltech Reply und SPAR ICS haben sich sogar eine Strategie überlegt, um die Anzahl der Nutzer des Onlineshops zu vergrößern. Dazu werden nun auch „anonyme“ bzw. nicht registrierte Nutzer unterstützt, so dass sie Einkäufe tätigen können.



HEUTZUTAGE IST TECHNOLOGIE UNERLÄSSLICH FÜR INNOVATION. TECHNOLOGIE WIRD ZUNEHMEND DER BEDINGUNGSLOSE UND ENTSCHEIDENDE SCHLÜSSEL FÜR SCHNELLE GESCHÄFTSINNOVATION.

SPAR ICS MUSS SÄMTLICHE ERFORDERLICHEN TECHNOLOGIEN, LÖSUNGEN UND DIENSTE FÜR PROJEKTE LIEFERN, UM GESCHÄFTSINNOVATION, GESCHÄFTSENTWICKLUNG UND GESCHÄFTSERFOLG ZU GEWÄHRLEISTEN.



„Dank der exzellenten Arbeit mit Portaltech Reply konnten wir die Bedürfnisse unseres Kunden Hervis erfüllen, der seinen Kunden ein einheitliches Shopperlebnis auf allen Kanälen bieten will.“

Peter Fuchs - IT-Projektmanager, SPAR ICS

“Portaltech Reply versteht die Bedürfnisse von IT-Fachleuten ebenso gut wie die Geschäftsperspektive in unserer dynamischen Einzelhandelsbranche.“

Oliver Simmerstatter - Unternehmensarchitekt, SPAR ICS



The Hervis Online Store

PROJEKT-MERKMALE

- **OMNI-COMMERCE-ERLEBNIS**
- **SAP HYBRIS-PLATTFORM**
- **INTEGRATION MIT SAP CRM**
- **INTEGRATION MIT ADOBE ANALYTICS**
- **RESERVIERUNGSDIENST**
- **CLICK & COLLECT-DIENST**
- **FUNKTION „PAY IN THE MARKET“**
- **ERWEITERTE FILIALSUCHE**
- **IN-STORE-MODUL**



Portaltech Reply das Unternehmen des Reply-Konzerns, das sich auf die Beratung für Multi-Channel-Strategien und -Lösungen im Bereich eCommerce spezialisiert, ist ein führender SAP Hybris-Partner mit Büros in London, Chicago, Mailand und Bremen. Das Unternehmen hat seit den frühen 2000ern durch die Arbeit an einigen der wichtigsten Multi-Channel-Projekten in Europa im Bereich Einzelhandel und eCommerce umfassende Erfahrungen im eCommerce-Sektor gesammelt. Portaltech Reply engagiert sich stark für die SAP Hybris-Technologie. Das Unternehmen wurde bereits drei Mal als Global Partner of the Year ausgezeichnet und ist der weltweit renommierteste und erfahrenste Partner für die Implementierung von SAP Hybris Platinum Elite.

www.portaltechreply.de



SPAR ICS ist ein konzernweit bewertetes gemeinsames Servicecenter des Konzerns SPAR Österreich und gilt als Leuchtturmprojekt für strategische internationale Zusammenarbeit, Entwicklung und Zuständigkeit.

Das Unternehmen muss sämtliche erforderlichen Technologien, Lösungen und Dienste für Projekte liefern, um Geschäftsinnovation, Geschäftsentwicklung und Geschäftserfolg zu gewährleisten. Für diese Mission analysiert SPAR ICS Geschäftsstrategien und Geschäftsbedürfnisse innerhalb des Konzerns SPAR Österreich und verfügt über Spitzentechnologie, Spitzenmitarbeiter und Spitzenprozesse.

www.spar-ics.com