

„Österreich ist ein hoch dynamischer Markt für uns“

Jörg Dufner, Vertriebsleiter Ariston Informatik GmbH, spricht mit *stepaustria* über die Nähe zu den Händlern in Österreich.

stepaustria: Welche Bedeutung hat Österreich für Sie?

Österreich ist gemeinsam mit Deutschland und der Schweiz für uns der wichtigste Markt. Wir sind in Österreich seit mehr als 20 Jahren tätig, jüngst hat die Bedeutung des Marktes in Österreich für uns überproportional an Bedeutung gewonnen: Innerhalb kurzer Zeit haben sich mehrere interessante Unternehmen für das HIS::WIN entschieden. Die Händlerstruktur umfasst die Palette vom Einzelgeschäft bis zum Großfilialisten. Seit 1,5 Jahren wird das HIS::WIN bei Salamander / Delka Wien mit europaweit deutlich über 100 Filialen mit Sitz in Österreich eingesetzt. Dies war eines der spannendsten Projekte der letzten Jahre. Das HIS::WIN wird auch bei mehreren Lieferanten eingesetzt sowie im klassischen Schuheinzelhandel. Wobei wie in allen anderen Märkten auch die Familienbetriebe den Schwerpunkt bilden.

Ist Kontinuität dabei ein wichtiges Stichwort?

Ja, unbedingt. Es klingt zwar etwas nach Klischee, aber Österreich und die Ariston Informatik GmbH haben eine sehr ähnliche 'Denke'. Hierzu zählt über Jahre ein vertrauensvolles partnerschaftliches Handeln. Nicht immer im Sinne einer Gewinnmaximierung, sondern mit dem Fokus auf langjähriges gemeinsames Wirken.

Ist ein enger Kontakt über doch eine relativ große Entfernung möglich?

Dies ist in der Tat inzwischen deutlich einfacher geworden als dies noch vor einigen Jahren der Fall war. Österreich verfügt über ein dichtes Flughafennetz, welches gut an das Rheinland angebunden ist. So können wir jedem Interessenten den Service bieten, bei einem



Jörg Dufner

kostenlosen und unverbindlichen Gespräch im Hause des Händlers die gewünschten Arbeitsabläufe des Händlers zu analysieren und gemeinsam im HIS::WIN abzubilden.

Wie bekommen Händler Ihre Hardware?

Bezüglich der PC-Hardware, EDV Kassen, Verbrauchsmaterialien gibt es keinen Unterschied z.B. zu Deutschland: Es sind uneingeschränkt alle Modelle verfügbar, für PC- und Kassensysteme können wir optional einen '3-Jahres-vor-Ort-Service' anbieten. Anfang diesen Jahres konnten wir mit unserem wichtigsten Kassenpart-

ner Aures für alle von uns vertriebenen Kassensysteme: Sango, Odysse und Elios den '3-Jahres-vor-Ort-Service' auf den günstigeren deutschen Preis anpassen. Es ist gefühlt schon Standard, dennoch sollte nicht unerwähnt bleiben, dass die Euroeinführung gemeinsame Preislisten ermöglicht, Währungsschwankungen obsolet gemacht hat und auch somit bei Angeboten, Rechnungen usw. kein Unterschied mehr spürbar ist.

Und was ist im Fall der Fälle, wenn ein Kunde Hilfe braucht?

Auf jeden PC, Kassenrechner und Notebook mit welchem auf das HIS::WIN zugegriffen wird, installieren wir das Fernwartungstool Teamviewer. Dieses haben wir für all unsere Kunden lizenziert, so dass für den Händler keinerlei Zusatzkosten entstehen. Jeder Mitarbeiter hat auf seinem PC eine Teamviewer-Lizenz, so dass wir uns nach Freigabe des Händlers auf den entsprechenden PC aufschalten und helfen können. Diese Art der Hilfe hat sich nochmals beschleunigt und vereinfacht, da genau wie in den Offices der Händler ein DSL-Anschluss in den Filialen Usus ist. Noch einfacher geht es,



Kassenmodell Sango von Aures

wenn der Händler unsere ASP Lösung einsetzt, dies ermöglicht uns einen direkten Zugriff auf die Datenbanken, ohne dass ein Zutun des Händlers erforderlich ist.

Was steckt hinter Ihrer Onlinelösung ASP - Warenwirtschaft über das Internet?

Unter den Kürzeln ASP (Application Service Providing) und Saas (Software as a Service) haben Händler die Möglichkeit, zeit- und ortsunabhängig auf das HIS::WIN zuzugreifen. Die Business-IT-Welt ist bunter geworden. Inzwischen werden neben Windows immer häufiger MAC-Betriebssysteme eingesetzt und auch Linux findet vermehrt Anhänger. Tablets und Smartphones sind inzwischen Alltagsgegenstände. Um den Händler von dem Hardwareballast zu befreien, haben wir vor zwölf Jahren das HIS::ASP geschaffen. Das bedeutet: Die Daten liegen bei uns im Rechenzentrum und der Händler greift von jedem beliebigen Punkt der Erde in Echtzeit auf seine WWS-Daten zu. Der Händler ist nicht an ein bestimmtes Betriebssystem gebunden, jeder durchgeführte Vorgang ist sofort an jedem Gerät gebucht. Das Einspielen der Updates, das Sichern der Daten sowie die permanente Pflege und Erneuerung der Server übernehmen wir. Der Händler wählt selbst, ob er an einem stationären PC, am Notebook oder z.B. übers iPad arbeiten möchte. Auch beim Austausch eines Rechners z.B. von XP auf Windows 8.1 liegt der Aufwand im Bereich von wenigen Minuten.

Gibt es Neues aus der Welt des Onlinehandels?

Die Vernetzung des stationären Handels mit der Online-Welt wird von vielen Händlern als eine der zentralen Aufgaben ganz im Sinne von Multi-Channel-Marketing angesehen. Hierbei ist es wichtig, nicht nur Umsatz an die Online-Welt abzugeben, sondern die Online-Welt so einzubinden, dass der stationäre Handel davon profitiert. Dies gelingt z.B. durch eine sehr einfache Anbindung

an www.schuhe.de, die eigene Homepage, ein virtuelles Schaufenster z.B. mit Reservierungsfunktion, Übergabe der Daten an eine Mode- und/oder Bestandsinformations-App oder mit Monitoren im Geschäft, welche die aktuellen Modelle in einer 360 Grad-Ansicht präsentieren. Etliche Händler schätzen inzwischen auch die direkte Anbindung an Amazon. Damit ist es möglich, mehr Ware einzukaufen als stationär abfließen kann und dem Kunden ein breiteres Angebot präsentieren zu können.

Wie kann der Händler den stationären Handel in dieser Breite mit der Onlinewelt verknüpfen?

Dies gelingt in drei Schritten: 1. Die automatisierte Übergabe der Artikeldaten aus dem HIS::WIN. Diese erfolgt über eine sogenannte XML Datei. Alle im HIS::WIN hinterlegten Artikelattribute, zuzüglich weitere optionaler Angaben z.B. Crossselling und weitere Beschreibungen, können aus der Warenwirtschaft übergeben werden. 2. Der Onlineauftritt wird zum Beispiel von unserem Partner, der Shooks GmbH, übernommen, welche bereits alle Schnittstellen zu uns realisiert hat. 3. Soll der Onlineauftritt mit einer Kauffunktion versehen werden, kommt unser HIS::Mailorder zum Einsatz. Ein vollintegriertes Versandprogramm, welches den gesamten Logistikpart übernimmt, inklusive automatischem Bestellimport, Bestandsreservierung, Paketlabeldruck, Druck sämtlicher Dokumente und einer Übergabe an die Fibu.

Woher bekommt der Handel gutes Bildmaterial für seinen Online-Auftritt?

Die Industrie stellt teilweise Bildmaterial zur Verfügung. Da es aber keine Hersteller-Bild-Norm gibt, sind die Bilder von Hersteller zu Hersteller unterschiedlich bezüglich Bildformat, Bildposition, rechter/linker Schuh, Größe des Bildausschnittes, Winkel Kamera zu Schuh.

Inzwischen vertreiben wir im dritten Jahr unser HIS::WIN Fotostudio. Der Artikel wird eingestellt, eine Referenznummer, z.B. die Artikelnummer, eingegeben. Der Schuh wird mit 1 bis 100 Bildern automatisiert als 360 Grad Ansicht fotografiert, freigestellt und in frei definierbaren Formaten an z.B. den iShop, das WWS, ein virtuelles Schaufenster, Kundeninformationsplattform etc. übergeben. Die klassische Box kann Objekte bis 45cm Durchmesser und 65cm Höhe fotografieren.

www.aristoninformatik.com

