



Neues aus Neuss und Aschaffenburg

## Omnichannel-Offensive

*Brandt Software-Produkte & Ariston Informatik pushen die Digitalisierung im Handel. Im Interview spricht Jörg Dufner, Geschäftsführer Ariston Informatik, über Omnichannel, die Bedeutung von guten Bildern und Webinare.*

### Wie hat sich das Kaufverhalten verändert?

Die Verbraucher unterscheiden nicht mehr zwischen stationär und online. Sie erwarten ein nahtloses Einkaufserlebnis, egal über welchen Kanal sie einkaufen. In der Folge sind vor allem die Ansprüche an die Warenverfügbarkeit gestiegen. Einkaufen soll zudem Spaß machen – offline und online. Wir werden deshalb unsere Kunden aus dem Einzelhandel bei allen Aktivitäten rund um das Thema Omnichannel mit all unserem Know-how unterstützen.

### Mit welchen digitalen Handelsprozessen sollte sich der Handel beschäftigen?

Zunächst sollten das Sortiment und Basisinformationen wie etwa Öffnungszeiten auf einer eigenen Homepage oder über ein Portal wie [schuhe.de](http://schuhe.de) oder [sabu.de](http://sabu.de) abgebildet werden. Nur so ist ein Händler überhaupt digital wahrnehmbar. Hinzu kommt der Betrieb eines 'Online-Schauens', das sowohl mobil vom Verkaufspersonal aufgerufen werden kann als auch auf dem Smartphone des Konsumenten funktioniert. Ein aktuelles Thema ist zudem die verlängerte Ladentheke. Das bedeutet, dass Ware, die aktuell zwar nicht im Laden aber an anderer Stelle – in einer anderen Filiale oder im Lager des Lieferanten – verfügbar ist, für den Kunden angefordert wird: entweder zur Abholung im Laden oder als direkten Versand an den Kunden. Ein wichtiger Prozess ist auch die Anbindung

des Sortiments an Online-Plattform wie [schuhe.de](http://schuhe.de), [sabu.de](http://sabu.de), [schuhe24.de](http://schuhe24.de), Amazon oder Ebay. Und 'last but not least' beschäftigen wir uns mit Gutschein- und Loyalty-Programmen, die die Kundenbindung deutlich erhöhen können.

### Welche Voraussetzungen müssen erfüllt werden, um erfolgreich Omnichannel-Handel zu betreiben?

Unerlässlich sind die konsequente Digitalisierung der Prozesse und eine Synchronisation der Daten aus dem stationären Geschäft mit dem Online-Auftritt des Unternehmens. Dabei spielen Echtzeitdaten zur Warenverfügbarkeit eine zentrale Rolle. Die Teilnahme an Plattformen erfordert zudem eine eindeutige Produkterkennung. Diese wird durch die so genannte GTIN (ehemals EAN-Barcode) gewährleistet, die über unsere EDI-Funktionalitäten übermittelt werden kann.

### Wie wichtig ist gutes Bildmaterial?

Mode ist Lebensfreude und Emotion. Digital können Emotionen ohne gutes Bildmaterial nicht geweckt werden. Mittlerweile stellen vor allem die großen Hersteller häufig gutes Bildmaterial zur Verfügung. Der individuelle Charakter eines Sortiments zeichnet sich allerdings durch Ware aus, die eben nicht an jeder Ecke erhältlich ist. Die kleineren Lieferanten verfügen jedoch selten über gutes Bildmaterial. Auch eine herstellerübergrei-

fende Bildnorm, z.B. Bilder vom rechten oder linken Schuh, existiert leider nicht. Wir bieten seit fünf Jahren unser vollautomatisiertes Fotostudio 360° an. Beim Wareneingang wird der Schuh in einer Rundumansicht fotografiert, die Bilder werden vollautomatisch freigestellt und in alle digitalen Kanäle inklusive der Warenwirtschaft verteilt. Aktuell rollt die ANWR eine subventionierte Version des Fotostudio 360° aus, ich halte das für ein tolles Projekt. Das Potenzial der Verbundgruppe und der Mitglieder wird gebündelt und der Aufwand für die Digitalisierung für den Einzelnen dadurch geringer.

### Wie kann IT bei der Steigerung der Warenverfügbarkeit unterstützen?

Den höchsten Ertrag erzielt der Handel mit Ware, welche im Geschäft verfügbar ist und nicht von einem anderen Ort zum Kunden gebracht werden muss. Im Verkaufsgespräch und der digitalen Bestandsabfrage sollte daher die lokal verfügbare Ware im Fokus stehen. Um einen Leerverkauf zu vermeiden, ist jedoch ein schneller Zugriff auf Waren an anderen Orten unabdingbar. Bereits heute kann ein Kunde nicht im Geschäft verfügbare Ware bestellen, im Voraus bezahlen und sich diese nach Hause schicken lassen. Die Versandabwicklung erfolgt vollautomatisiert über die BITS Kasse und den BITS Store-Manager in der abgebenden Filiale, inklusive dem Druck der Versandpapiere. Parallel sind wir kurz vor der Pilotphase einer mobilen Variante für



Investieren massiv in die Entwicklung digitaler Handelsprozesse (v.l.n.r.): Jörg Dufner, Geschäftsführer Ariston Informatik, Dr. Björn Brandt, geschäftsführender Gesellschafter Brandt Software-Produkte und Geschäftsführer Ariston Informatik, Torsten Hahn, Geschäftsführer Brandt Software-Produkte und Ralf Leveringhaus, Geschäftsführer Ariston Informatik.

das HIS und das BITS, unserem sogenannten BITS/HIS::InStore. Die Warenverfügbarkeit wird gemeinsam mit dem Kunden mobil im Verkaufsraum geprüft. Der Wunschartikel wird zur Zahlung an die Kasse übergeben und die Versandpapiere automatisiert an die abgebende Filiale verschickt. Ziel ist es, die B2B-Läger der Hersteller – sowie auf Wunsch auch die Warenbestände von Kollegen – direkt in den Prozess einzubinden.

### Sind Apps für Handelsprozesse effektiv nutzbar?

Eine der effektivsten Möglichkeiten zur Prozessoptimierung ist die Nutzung von mobilen Lösungen vor Ort. Apps eignen sich hier besonders gut, da sie im Gegensatz zu einer Webseite keine permanente Internetverbindung benötigen. Wir haben zwei Apps aktiv bei unseren Händlern im Einsatz und bekommen fast täglich positives Feedback und Vorschläge für weitere Anwendungen.

Seit mehr als drei Jahren bieten wir die HIS::Inventuraufnahme als App an. Minimale Vorbereitung und uneingeschränkte Bewegungsfreiheit reduzieren die Zeit der Inventuraufnahme dabei erheblich. Gemeinsam mit unseren Kollegen in Aschaffenburg werden wir die Inventur::App für die anstehende Inventursaison weiter ausbauen und sowohl für das BITS als auch für das HIS anbieten. Die zweite App stellt den Unternehmern permanent die Umsätze auf ihrem Smartphone zur Verfügung. Umsätze können mittels einer Grafik bald noch schneller analysiert werden. Die Personalplanung bauen wir aktuell ein. Unser Ziel ist es, alle Arbeiten auf der Fläche in die App zu

integrieren: von der Warenbearbeitung, dem kompletten Retourenmanagement über einen internen Messenger bis hin umfassenden Controlling- und Steuerungsfunktionen.

### Sehen Sie weiteres Potenzial für die Digitalisierung?

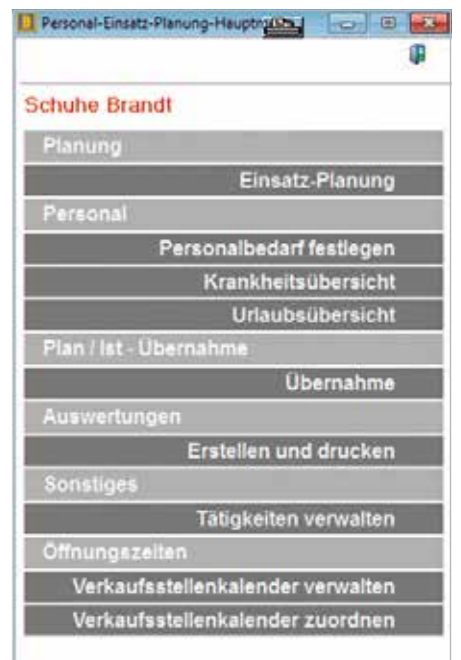
Ein Grundsatz der Brandt-Gruppe ist es, alle manuellen Handelsprozesse mittels Software zu rationalisieren. Ein Prozess, der in vielen Unternehmen noch mit sehr viel Handarbeit verbunden ist, ist die Personalplanung. An die Systeme BITS und HIS wurden in der Vergangenheit oftmals Fremd-Systeme zur Personalplanung angeschlossen. Viele Händler wünschten sich jedoch eine vollintegrierte Lösung. Dies war Anlass für die Entwicklung einer eigenen, eingebetteten und intuitiven Personalplanung. Die seit anderthalb Jahren in der Praxis erprobte Software kann in der Zentrale oder direkt in den Filialen genutzt werden. Sie steht bereits jetzt allen BITS-Anwendern modular zur Verfügung und kann mit überschaubarem Aufwand an das HIS-System angebunden werden.

### Wie bringen Sie das Wissen in die Unternehmen?

Neben unserer sehr hohen Messepräsenz, Seminaren, telefonischer Beratung und Vor-Ort-Terminen haben wir jüngst unser erstes Webinar durchgeführt. Wir werden künftig eine komplette Webinar-Reihe anbieten. Dies bietet dem Händler bei geringem Zeiteinsatz die Möglichkeit, sich intensiv und zielgerichtet mit einem Thema zu befassen.

## ÜBER DIE BRANDT-GRUPPE

Gemeinsam unterstützen Brandt Software Produkte und Ariston Informatik rund 1.300 Unternehmen mit ca. 2.800 Verkaufsstellen im Schuh-, Sport-, Textil- und Lederwaren-Einzelhandel. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 40 Mitarbeiter, davon allein 16 Software-Entwickler. Sowohl am Firmensitz in Aschaffenburg als auch bei der Neusser Ariston Informatik wurde aktuell der Personalstamm kürzlich weiter aufgestockt. Außerdem besteht ein enger Austausch mit der Brandt und Partner GmbH, die rund 100 SAP-Entwickler/Berater beschäftigt, welche unter anderem für zwei DAX-Konzerne tätig sind.



IT-gestützte Personalplanung der Brandt-Gruppe: Praxiserprobt zum Einsatz in Zentrale und Filiale.

