



INTERSPORT Austria punktet bei den Kunden mit Echtzeit-Services

Mit einer neuen Plattform, die als zentrale Datendrehscheibe alle relevanten Daten aus unterschiedlichen Systemen in Echtzeit verarbeitet, beschleunigt INTERSPORT Austria seine Prozesse wesentlich und verbessert die Services für Kunden. Stammkunden können nun jederzeit Bonuspunkte in der Kunden-App aufrufen und unmittelbar bei ihrem nächsten Einkauf im Shop oder online einlösen. Das flexible System vereinfacht auch die Abrechnung an der Kassa und unterstützt zielgerichtete Marketingaktionen. Es ermöglicht der Sporthandelsgruppe, innovative Services für Händler und Kunden anzubieten.

DIE LÖSUNG AUF EINEN BLICK

- Echtzeitdaten-Streaming-Plattform ermöglicht innovative Services für Händler und Kunden
- Optimierte Customer Experience durch Echtzeit-basiertes Loyalty-Programm
- Flexible, skalierbare Lösung, die zukünftige Anbindungen und Erweiterungen ermöglicht
- Echtzeitdatenverarbeitung und aktueller Blick auf Warenverfügbarkeit als Basis für funktionierenden Omnichannel-Vertrieb
- Verbindung vieler Systeme und zielgerichtete Datenaufbereitung über Web-Service-Technologie

INTERSPORT Austria ist in Österreich, Tschechien, der Slowakei und Ungarn mit mehr als 350 Standorten vertreten. Der Händlerverbund beschäftigt in Österreich rund 3.600 MitarbeiterInnen in über 280 Shops in Österreich und betreut mehr als 1,8 Millionen Stammkunden. Das Unternehmen unterstützt seine Handelspartner als Dienstleister bei Aufgaben wie Shopdesign am POS, Unternehmens-Planung, Marketing und Werbung bis hin zu Merchandising, aber auch bei Services wie der Rent-Plattform oder Firmenradl.at. Als INTERSPORT Austria ein neues Loyalty-Programm inklusive Kunden-App und ein neues Kassensystem einführt, mussten diese Systeme mit den bestehenden Services der Warenwirtschaft, Finanzbuchhaltung und Rent-Lösung integriert werden. „Wir suchten daher nach einer Lösung, die mittels Schnittstellen die relevanten Systeme miteinander verbindet. Dabei sollte die Plattform auch ausreichend offen, flexibel und skalierbar sein, um für zukünftige weitere Anforderungen gerüstet zu sein“, erklärt Werner Mayr, Prokurist und Leiter des INTERSPORT Austria ISIS Service Centers, die Anforderungen.



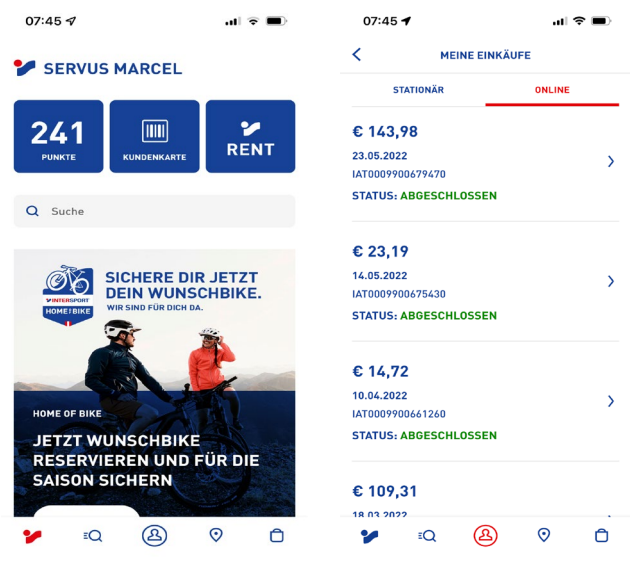
Werner Mayr, Prokurist & Leiter des INTERSPORT Austria ISIS Service Centers

ECHTZEITDATEN IM FOKUS

Zentrales Feature der neuen Plattform sollte die Echtzeitfähigkeit sein. „Die KundInnen wollen sofort ihre Bonuspunkte und Umsätze in der Kunden-App sehen können“, so Mayr. Dafür müssen Kassentransaktionen unmittelbar im Warenwirtschaftssystem verarbeitet werden, auch um den Lagerbestand korrekt darzustellen – ein wichtiger Faktor für den Omnichannel-Vertrieb. Zusätzlich galt es, unterschiedliche Eingangsformate der Drittsysteme (z.B. Kassa, Rent, Service) und auch die Daten der Finanzbuchhaltung (einmal täglich nach Kassenabschluss) zu integrieren. „Die neue Echtzeitplattform sollte schnell einsetzbar, modular aufgebaut und erweiterbar beziehungsweise skalierbar sein, um auch Lastspitzen aufnehmen zu können. Ziel war es, das neue Kassensystem, die Echtzeitplattform und das Loyalty-Programm innerhalb von zwölf Monaten auf Schiene zu bringen“, berichtet Mayr. Unterstützung für das umfangreiche Projekt holte sich INTERSPORT Austria beim IT-Spezialisten DCCS, mit dem das Unternehmen bereits seit vielen Jahren sehr gut zusammenarbeitet und der das Business der Sporthandelsgruppe kennt. „Entscheidend war die Kompetenz von DCCS, das relevante Prozessverständnis und deren Erfahrung mit unserer Warenwirtschaft“, sagt Mayr.

KOMPLEXE CHALLENGE

Um schnell starten zu können, entschied man sich für eine agile Vorgangsweise und die Cloud-basierte Plattform Confluent, welche auf Apache Kafka basiert. Nach erfolgreichem Projektstart durch INTERSPORT Austria, entwickelte DCCS in nur drei Monaten eine Pilotversion der Lösung. Dabei wurden zuerst der Austausch der Umsatzdaten zwischen Kassa und Warenwirtschaftssystem an einer INTERSPORT Testkassa erprobt und nach erfolgreichem Test die Lösung finalisiert und in die Praxis ausgerollt. Danach folgte die Schnittstelle zum Loyalty-Programm, die nach rund vier Wochen in Betrieb ging. Im dritten Schritt richtete DCCS die Anbindung der Finanzbuchhaltung und Anpassung an SAP FI ein. Schließlich stand die Integration der Rent-Systeme am Plan. „Die Challenge war, innerhalb kurzer Zeit mehrere Systeme mit Daten in unterschiedlichen Formaten über Schnittstellen anzubinden, darunter das neue Kassensystem, aber auch Rent-Systeme wie jenes von Wintersteiger. Da lief uns etwas die Zeit davon“, blickt Mayr zurück. Als Ansatz diente ein event-getriebener Datenstrom, wobei die Plattform die unterschiedlichen Ausprägungen der XML-Formate für die Zielsysteme aufbereitet und in Echtzeit verarbeitet. Eine zusätzliche Herausforderung stellte die Komplexität der Artikelstammdatenversorgung dar, die aufgrund des neuen Kassensystems auf neue Datenstrukturen umgestellt werden musste. Bereits nach sechs Monaten konnte, nach einigen Pilotinstallationen, der österreichweite Rollout der Lösung an über 200 Kassen und mit Schulungen in über 100 INTERSPORT Shops beginnen. „Dabei haben wir zuerst die kleineren Händler mit geringer Shopanzahl und dann die größeren Händler auf das neue System umgestellt“, so Mayr.





IN REKORDZEIT ZUM ZIEL

Nach nur zehn Monaten finalisierten DCCS und INTERSPORT Austria die Anbindung aller Systeme. „Die komplette Systemlandschaft musste neu aufgesetzt werden. Zuvor hatten wir den gesamten Prozess über die IBM i Warenwirtschaft abgebildet und die Kassendaten für die Warenwirtschaft, das Stammkundensystem sowie die Finanzbuchhaltung aufbereitet. Es fehlte aber ein wesentlicher Aspekt, nämlich die Vernetzung der Umsatzdaten in Echtzeit“, stellt Mayr fest. Als Lösung und zentrale Echtzeitdaten-Streaming-Plattform zieht Confluent nun die Umsatzdaten aus Kassa, Onlineshop und Verleih, wandelt die unterschiedlichen Datenformate um und gibt die Informationen in Echtzeit an die Zielsysteme weiter – darunter das Warenwirtschaftssystem, das Loyalty-Programm und die Kunden-App. In umgekehrter Richtung versorgt die Plattform das Kassensystem mit Daten zu Artikelstamm (Artikelnummer, Scancodes, Preise) und Verkäuferstamm. Damit bietet die Plattform eine sofortige Übersicht über alle Transaktionen und Absatzkanäle.

BONUSPUNKTE SOFORT VERFÜGBAR

Kauft nun ein Stammkunde im Shop ein, werden an der Kassa die Kundeninfo erfasst und Artikelcodes gescannt, der Preis im System abgefragt und dann der Kassenbeleg (inklusive verschiedenster Zahlungsarten) von der Echtzeit-Datenplattform verarbeitet. Das System berücksichtigt sofort Rabatte sowie die Information über die Bonuspunkte für den Kunden und leitet die Daten an das Loyalty-System weiter. Die Berechnung der Bonuspunkte, aufgrund unterschiedlicher Kriterien (z.B. Warengruppen), erfolgt unmittelbar nach Übergabe der Daten in diesem System. Großer Vorteil für die Kunden: Der aktuelle Bonuspunktstand und die Historie der Käufe sind nun jederzeit im Kundenportal und der App ersichtlich. Die Punkte lassen sich unmittelbar beim nächsten Einkauf in einem INTERSPORT Geschäft oder im Online-Shop einlösen, während man bisher auf eine jährliche Punkteabrechnung warten musste. INTERSPORT Austria wiederum profitiert von einem flexiblen, skalierbaren System, das die Interaktion mit den Konsumenten und die Kundenbindung stärkt. Die Lösung

„Das System verbessert den Kundenbindungsprozess enorm. Die jährlichen Bonusgutschriften auf Papier fallen weg und wir können nun flexibel Bonuspunkte vergeben, laufend Mehrwerte für die KundInnen schaffen und besser das Kaufverhalten überblicken.“

Werner Mayr, INTERSPORT Austria

ermöglicht, gezielt Marketingaktionen zu setzen – z.B. dreifache Bonuspunkte für Stammkunden beim Kauf eines Fahrrads, kommuniziert mittels Push-Nachricht in der Kunden-App. „Das System verbessert den Kundenbindungsprozess enorm. Die jährlichen Bonusgutschriften auf Papier fallen weg und wir können nun flexibel Bonuspunkte vergeben, laufend Mehrwerte für die KundInnen schaffen und besser das Kaufverhalten überblicken“, sagt Mayr.

NEUE POTENZIALE

Die Echtzeit-Datenplattform erlaubt zudem ein exaktes Monitoring der Informationsverarbeitung. Über verschiedene Business-Intelligence-Dashboards ist auf einen Blick ersichtlich, ob die Datenverarbeitung über die Schnittstellen fehlerfrei läuft oder Transaktionen nicht verarbeitet wurden. „Somit können wir rasch reagieren und allfällige Probleme gemeinsam mit DCCS lösen“, meint Mayr und lobt die gute Zusammenarbeit: „DCCS ist fachlich stets sehr gut vorbereitet. Das Hineindenken in die Prozesse, der klare Plan nach agiler Methodik und die sehr kurze Projektlaufzeit haben die tolle Teamarbeit bestimmt“, freut sich Mayr. Die Echtzeit-Plattform eröffnet INTERSPORT Austria weitere Möglichkeiten, etwa seine internationalen Standorte ins Loyalty-Programm aufzunehmen und damit zu stärken. Derzeit sind rund 160 Shops ins System eingebunden, bis Ende 2023 sollen dann auch noch die Länder Tschechien, Slowakei und Ungarn umgestellt werden.

www.intersport.at



Bilder © Intersport Austria GmbH

„DCCS ist fachlich stets sehr gut vorbereitet. Das Hineindenken in die Prozesse, der klare Plan nach agiler Methodik und die sehr kurze Projektlaufzeit haben die tolle Teamarbeit bestimmt.“

Werner Mayr, INTERSPORT Austria

KONTAKT

- **Ronald Bürscher**
ronald.buerscher@dccs.eu
+43-699-1939-6313
- **www.dccs.eu**
- **DCCS GmbH**
Sternäckerweg 44, 8041 Graz