

Die BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH ist der Spezialist für die gesamte Wertschöpfungskette im Internet- und Versandhandel.



Die Reise.

BFS Baur Fulfillment Solutions ist der Spezialist für die gesamte Wertschöpfungskette im Internet- und Versandhandel.

Neben Beratung übernimmt das Dienstleistungsunternehmen für seine Auftraggeber die komplette Geschäftsabwicklung von der Bestellung über Auslieferung und Service bis zur Abrechnung. Mode, Lifestyle und Schuhe stellen die Branchenschwerpunkte dar. Das Unternehmen ist für Kunden wie OTTO, s.Oliver, Comma oder Fressnapf tätig – und natürlich auch für BAUR.

Im Jahr 2004 wurde der Fulfillment-Spezialist als Mitglied der BAUR-Gruppe gegründet und beschäftigt aktuell rund 1.700 Mitarbeiter an fünf Standorten in Oberfranken. Unternehmenssitz ist Burgkunstadt.



Die Richtung.

Um das geplante Wachstum der Kunden und die Bereitstellung der gewünschten Prozesse abzusichern, wurde bei BFS entschieden, eine neue Systemlandschaft aufzubauen. Aus diesem Grund wurde Ende 2011 gemeinsam mit der Bernhard Unternehmensberatung ein Beratungsprojekt aufgesetzt und das Ausschreibungsverfahren initiiert.

Das neue System sollte maßgebliche Zielszenarien unterstützen:

- Schaffung einer geeigneten Mandantenstruktur für das Dienstleistungsgeschäft von BFS als Full-Service-Provider. Hierzu gehören u.a. der Kundendialog, das Debitorenmanagement und die Logistik (separates LVS-System).
- Schnelle Einrichtung von neuen Mandanten / Klienten.
- Abbildung eines Volumens von ca. 140.000 Aufträgen am Tag bei mehr als 9 Mio. Debitoren.

Funktional waren die folgenden Punkte entscheidend:

- Abbildung des zuvor definierten Standardprozesses des BFS-Dienstleistungsangebotes.
- Auftragsannahme aus den Shop-Systemen des Klienten.
- Boniprüfung / Riskmanagement.
- Auftragsprüfung/-freigabe und Übergabe an das LVS-System.
- Reklamationsmanagement.
- Debitoren / Zahlung / Mahnung.

MAC – mail order application

Die Sicherheit.

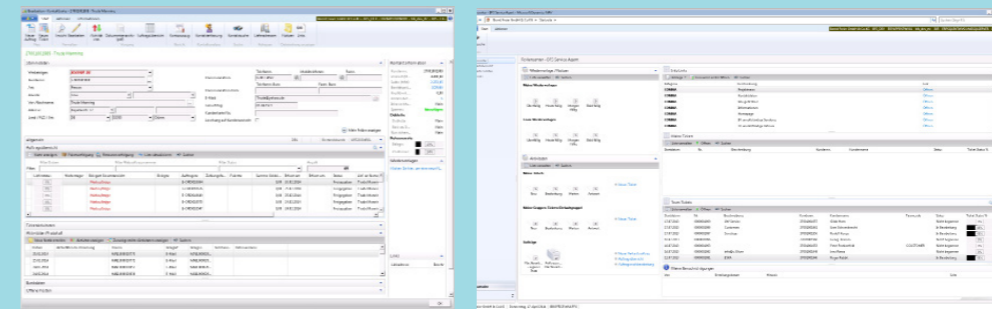
Nach einem umfangreichen Ausschreibungsverfahren, in dem neben DiVA auf Basis von Microsoft Dynamics NAV auch alle anderen am Markt etablierten Standard ERP-Systeme wie Microsoft Dynamics AX und SAP vertreten waren, entschied sich BFS Baur Fulfillment Solutions im März 2012 für eine Konzeptionsphase zur Umsetzung der Standardgeschäftsprozesse auf Basis von DiVA der MAC.

Nach einer 2-monatigen Konzeptionsphase konnte der Startschuss für das Gesamtprojekt gegeben werden.

Ein wichtiges Entscheidungskriterium war, dass man gemeinsam mit der MAC einen Partner im Boot hat, der schon viele Jahre als Standard-Software-Partner des Versandhandels etabliert ist. Diese Verbundenheit mit der Branche hat sich dann auch in den vielen im Detail ausgeprägten Funktionalitäten des ERP- und CRM-Systems DiVA gezeigt.

Ein weiterer wichtiger Aspekt war die gemeinsame Weiterentwicklung und Partizipation an einer Standardlösung, die nicht zuletzt auf Grund der technologischen Basis Microsoft Dynamics NAV eine starke Zukunftssicherheit gewährleistet.

Seit Juli 2013 profitiert s.Oliver als erster BFS-Kunde von der effizienten Systemlösung: Das ERP- und CRM-System DiVA bildet im Zusammenspiel mit einem eigenen Lagerverwaltungssystem die Plattform, um eine professionelle und schnelle Abwicklung der Aufträge der Online- oder der Marktplatz-Kunden zu garantieren. Bereits 4 Wochen später konnte mit Liebeskind der zweite Mandant live auf die Plattform geschaltet werden.



Das Ziel.

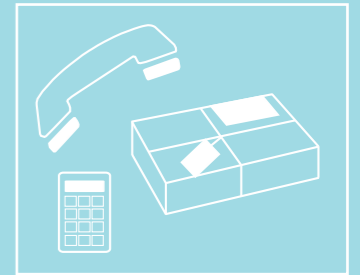
BFS Baur Fulfillment Solutions nutzt heute alle Funktionen des klassischen Ordermanagements inkl. Callcenter, Kundenservice, Ticketsystem und Debitorenbuchhaltung von DiVA.

Der Echtstart verlief reibungslos, was nicht zuletzt einer umfangreichen Qualitätssicherung zu verdanken war. Neben den üblichen Funktionstests wurden 3.000 Geschäftsvorfälle definiert, die während der QS-Phase in gemeinsamen Integrationstests bewertet wurden. Weiterer Bestandteil der Qualitätssicherung war die Entwicklung einer Testsuite, die u.a. als Basis für einen Lasttest der bereits für BFS angepassten Lösung genutzt wurde. Hierdurch kann nachgewiesen werden, dass ein Volumen von bis zu 140.000 Aufträgen pro Tag performant mit dem System abgebildet werden können.

Weiterhin wurden die DiVA-Masken für die Prozesse im Kundenservice wesentlich optimiert, so dass sie für das Massengeschäft bei BFS 100%ig passen. Bereits innerhalb von 3 Monaten konnte eine deutliche Performanceverbesserung im Kundenservice und eine merkliche Rentabilitätssteigerung festgestellt werden.

Das CRM- und ERP-System DiVA der MAC ist somit das zentrale System von BFS Baur Fulfillment Solutions, das unter anderem über entsprechende Schnittstellen an die Webshops der Mandanten und an das BFS-eigene Lagerverwaltungssystem angebunden ist.

Anzahl User:	Sortiment:	Aufträge:	Kanäle:
250	Textilien und andere Sortimente der Mandanten	Bis zu 140.000	Fulfillment-Plattform



BFS-Geschäftsführer Christian Rees ist stolz auf die gelungene Einführung dieses neuen Enterprise Resource Planning-Systems:

„Auf Grund unseres Wachstums haben wir uns mit der MAC und DiVA für ein neues ERP-System entschieden, das uns eine höhere Flexibilität bietet. Im Distanzhandel wird die IT ständig angepasst – da braucht man als Fulfillment-Dienstleister ebenfalls flexibel anpassbare Systeme. Die Umstellung ist – trotz der zeitgleichen Etablierung eines neuen Lagerverwaltungssystems – nahezu reibungslos gelaufen. Das ist keinesfalls selbstverständlich und zeigt die sehr gute Zusammenarbeit aller am Projekt Beteiligten.“

Der Heimathafen.

Das Team der MAC IT-Solutions hat im Laufe von mehr als 20 Jahren umfassende Erfahrungen im Versand-, E-Commerce und Multichannel-Handel gesammelt und einzigartiges Know-how aufgebaut.

Unsere heute knapp 100 Mitarbeiter verfügen nicht nur über IT-Fachwissen, sondern sind echte Retailexperten, u.a. in den Bereichen Einkauf, Verkauf, Marketing, Logistik, Finanzbuchhaltung und Controlling. Auch in den einzelnen Vertriebskanälen wie Einzelhandel, Groß- und Versandhandel oder dem Onlinehandel mit Spezialthemen wie SEO/SEM sind wir zu Hause und werden Sie kompetent beraten.

Bei uns können Sie sicher sein: Ihre Ansprechpartner verstehen Sie und Ihre täglichen Herausforderungen. Die individuellen Stärken unserer Mitarbeiter werden in einem professionellen Team gebündelt. Dabei ist es uns wichtig, dass jeder Mitarbeiter den individuellen Freiraum bekommt, den er zur Entfaltung der eigenen Kreativität in seinem Arbeitsumfeld benötigt.

Erfreuliches Ergebnis dieses Ansatzes: Eine extern durchgeführte Studie bescheinigte uns eine überdurchschnittlich hohe Mitarbeiterzufriedenheit.

Hannes Müller, MAC Projektleiter für BFS Baur Fulfillment Solutions:
„Für uns war das BFS Projekt nicht zuletzt aufgrund des angestrebten hohen Mengenvolumens schon eine echte Herausforderung. Dadurch, dass wir aber auf beiden Seiten ein hoch motiviertes und professionelles Projektteam hatten, konnten wir das Projekt sauber strukturieren und auch in einer sehr guten Qualität straff durchziehen.“



MAC IT-Solutions GmbH

Lise-Meitner-Str. 14 | D-24941 Flensburg

Telefon: +49 (0) 461 43 055-0 | Telefax: +49 (0) 461 43 055-180

www.mac-its.com | info@mac-its.com

mac
IT-SOLUTIONS