

Zukunftssicher handeln.

Das ERP-System für
erfolgreichen E-Commerce.



100 Köpfe, ein Ziel: Kunden glücklich machen.

In unserem gut 100-köpfigen Team in Flensburg und Hamburg kommt viel zusammen: IT-Wissen und Versandhandlensexpertise, umfassendes Know-how von erfahrenen Fachleuten und frische Ideen von jungen »digital natives«, das Verständnis des Gesamtprozesses und die Sorgfalt im Detail, individuelle Stärken und Teamplay, Kompetenz und Kreativität – kurz: alles, was Sie für eine erfolgreiche Einführung Ihres neuen IT-Backend-Systems im E-Commerce und Omnichannel-Handel benötigen.

Oliver Bartl
Head of Cloud Services

Henriette Schade
Senior Consultant Logistics

Spitze wird, wer sich fokussiert.

Ihr IT-Partner für E-Commerce und Omnichannel-Handel.

Neue Marktplätze, neue Zahlarten, rasant steigender Mobilanteil, der Wunsch nach schnellen Lieferungen, möglichst noch am selben Tag, aber auch neue Crosschannel-Hybride wie Click & Collect: Die Erwartungen der Kunden in Sachen E-Commerce und Omnichannel-Handel steigen stetig – und lassen das Geschäft immer komplexer werden. Damit steigen auch die Anforderungen an die IT im Backend – die mit ihren Aufgaben wachsen muss.

Als ausschließlich auf E-Commerce und Omnichannel-Handel fokussierter Spezialist sind wir mit der enormen Dynamik und Komplexität Ihres Geschäfts bestens vertraut. Wir beobachten Märkte und Technologien genau, stellen unsere Lösungen, aber auch unsere Arbeitsweisen und Prozesse immer wieder auf den Prüfstand und optimieren sie kontinuierlich. Auf dieser Grundlage entwickeln wir Lösungen, mit denen Sie jeden Wandel meistern. Durch ihre Stabilität, Dynamik und Leistungsfähigkeit sind unsere Lösungen zum Benchmark in der Branche geworden. Bei allem Wandel steht auch die Releasefähigkeit unserer IT-Systeme im Vordergrund: Sie müssen also nur einmal die richtige Entscheidung treffen – und sind für alle zukünftigen Entwicklungen bestens gerüstet.

Kein Wunder, dass viele Kunden uns und unseren Lösungen schon seit Jahren vertrauen. Heutige Branchengrößen wie dress-for-less und babymarkt.de konnten mithilfe unserer Lösungen in internationale Märkte expandieren und überproportional wachsen.

Wo immer die Zukunft Sie und Ihr Geschäft auch hinführen wird: Mit uns an der Seite erreichen Sie Ihre Ziele.



Die Reise. Bei jedem Projekt gehen wir gemeinsam mit Ihnen auf eine Reise. Als ein Team führen wir das Projekt zum vereinbarten Ziel.



Die Richtung. Sie sind erfolgreich, weil Sie in Bewegung bleiben. Wir unterstützen Ihre Entwicklung mit zukunftssicheren oder releasefähigen Lösungen.



Die Sicherheit. Von der reibungslosen Einführung bis zur laufenden Anpassung an neue Anforderungen im Live-Betrieb – wir geben Ihren Prozessen Sicherheit.



Das Ziel. Ihre Kunden stellen immer höhere Anforderungen – wir helfen Ihnen, diese wirklich zu erfüllen.



Der Heimathafen. Wir verstehen Sie und Ihre täglichen Herausforderungen, denn wir sind Spezialist für E-Commerce und Omnichannel-Handel – seit über 20 Jahren.

Exakt, was Sie benötigen.

DiVA. Die Lösung für alle Kanäle.

Perfektes Zusammenspiel.

Omnichannel-Handel ist ein hoch komplexes System: Es müssen viele Stellräder perfekt zusammenspielen, damit alle Geschäftsprozesse abgebildet werden und die Kunden ein optimales Erlebnis haben – von der einfachen Bestellung über die schnelle und korrekte Lieferung bis zum After-Sales-Service. Umgekehrt bedeutet das aber auch: Wenn nur ein kleines Detail nicht exakt arbeitet, ist das gesamte Konstrukt in Gefahr – und damit Ihr Geschäft. Die enge Verzahnung unserer warenwirtschaftlich geprägten ERP-Lösung mit dem absatz- und kundenorientierten CRM-System ist für viele unserer Kunden der Schlüssel und das technologische Fundament zu ihrem geschäftlichen Erfolg. In unserer Backend-Lösung DiVA greifen die verschiedenen Kanäle nahtlos ineinander: Crosschannel-Lösungen wie Click & Collect oder online wie offline gültige Gutscheine sind einfach realisierbar. Hoch integrierte und automatisierte Prozesse steigern Effizienz und Abwicklungsgeschwindigkeit – und senken Ihre Kosten. So werden beispielsweise im Hintergrund automatisch viele für eine schnelle und erfolgreiche Abwicklung relevante Parameter wie z.B. Adressen, Kreditlimit und Warenbestand geprüft: Unnötige Retouren und Zahlungsausfälle werden dadurch minimiert.

Wachstum ohne Grenzen.

Dank der Omnichannel-Ausrichtung können Sie schnell neue Kanäle eröffnen – ganz egal, ob Sie

von der Online-Welt an den realen Point of Sale oder vom stationären Handel in die digitale Welt expandieren möchten. Internationale Märkte oder neue Sortimente über weitere Webshops können schnell in Angriff genommen werden. Auch der Zugang zum B2B-Markt ist jederzeit möglich. Grenzen des Wachstums kennen unsere leistungsstarken Systeme nicht: Auch mehr als 5-stellige, nach oben skalierbare Auftragszahlen sind mühelos zu bewältigen.

Kundenservice als entscheidender Wettbewerbsvorteil.

In globalen Märkten ist der Preis alleine nicht entscheidend: Der Kundenservice trägt entscheidend zur Kundenzufriedenheit und zur Bewertung des Anbieters bei. Mit unseren Lösungen erreichen Sie eine neue Stufe von Kundenfreundlichkeit. Dank unserer integrierten Systeme mit feinjustierten Scoringverfahren können Sie Ihren Kunden sehr gezielte Angebote machen und über den gesamten Prozess perfekten Service bieten. In der Kundenkommunikation stehen Ihnen alle Kanäle zur Verfügung – ob per E-Mail, Telefon oder Chat. Selbstverständlich haben Sie dabei immer die gesamte Kundenkontakthistorie im Blick. Mit schnellen Lieferzeiten, verschiedensten Zahlarten, individualisierten Angeboten, zeitlich limitierten Aktionen und kanalübergreifenden Gutscheinen können Sie die Wünsche Ihrer Kunden exakt erfüllen – und sich einen spürbaren Wettbewerbsvorteil verschaffen.

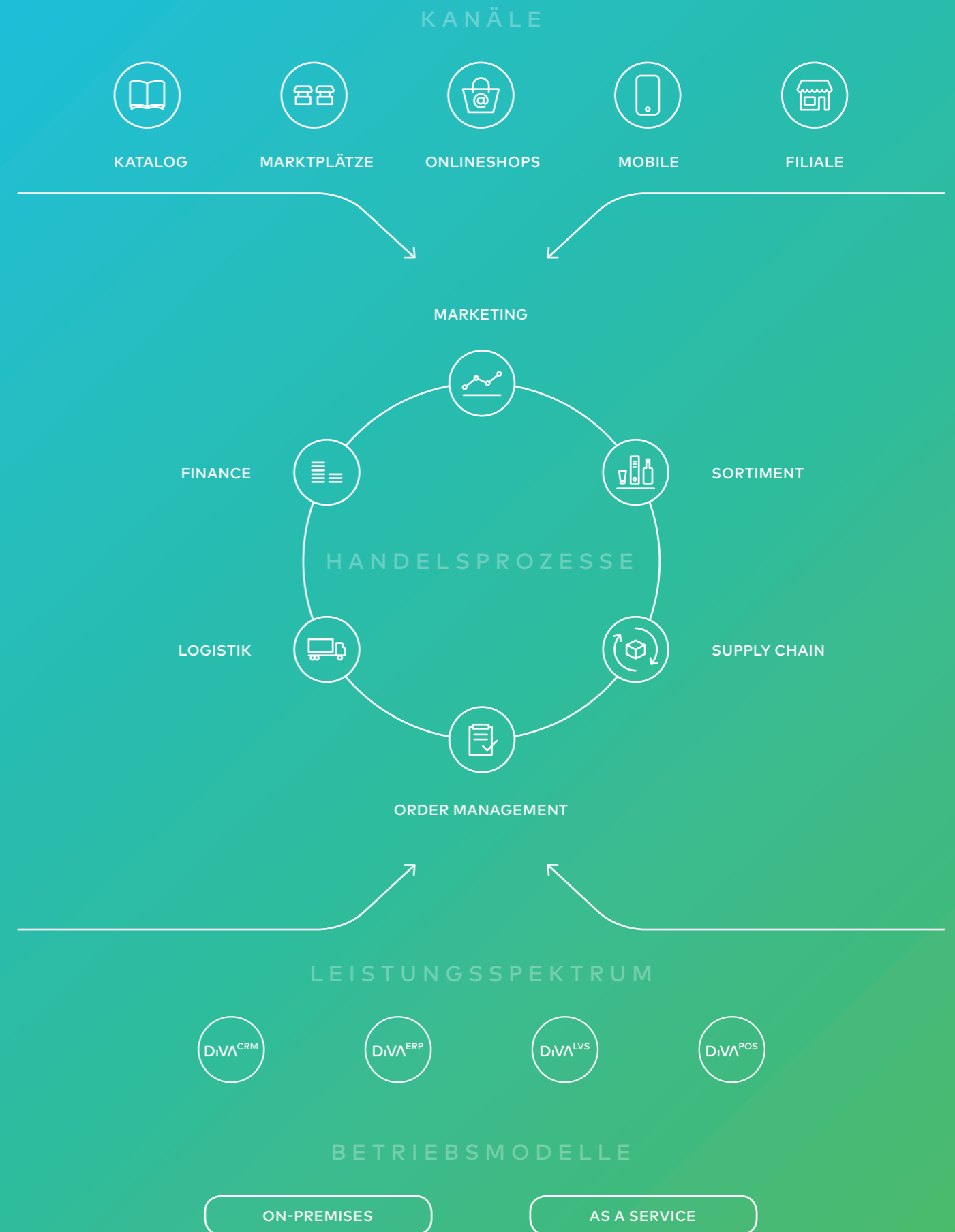
Kanal »Katalog«. Der Klassiker des Direktmarketings erlebt eine Renaissance in hochwertigen Broschüren oder redaktionell angereicherten Magalogen.

Kanal »Marktplätze«. Von großen Plattformen wie Amazon und eBay bis zu Nischenanbietern: Auf Marktplätzen lassen sich Zusatzgeschäfte generieren.

Kanal »Onlineshops«. Das Herzstück des E-Commerce: ein rund um die Uhr von jedem Ort aus und mit jedem Endgerät erreichbarer und nutzbarer Onlineshop.

Kanal »Mobile«. Mobile ist das neue Leitmedium. Über Smartphone, Laptop & Co. wollen Kunden jederzeit und überall komfortabel und sicher shoppen können.

Kanal »Filiale«. Auch bisherige Online-Pure-Player positionieren sich zunehmend stationär – mit Abholstationen, Pop-up-Stores und anderen Konzepten, die reibungslos integriert werden sollen.



Benchmark für Leistungsfähigkeit.

Die Leistungsfähigkeit unserer Lösungen stellen wir in eigenen Benchmark-Tests immer wieder auf die Probe; sich dabei ergebendes Optimierungspotenzial wird konsequent genutzt. Dynamik, Stabilität, Schnelligkeit, Agilität, Anpassbarkeit, Skalierbarkeit, Wachstumsermöglichung, Beherrschbarkeit und Releasefähigkeit sind nur einige der Parameter, die auf den Prüfstand kommen.

Daneben arbeiten wir eng mit der Technischen Hochschule Brandenburg zusammen, die in mehreren großen Benchmark-Tests konkrete Kundenszenarien im Massengeschäft abbildete. Es zeigte sich: Die Anforderungen großer E-Commerce-Händler sind mühelos abbildbar, die Testvorgaben konnten weitestgehend übertroffen werden. Auch bei mehreren 10.000 Bestellungen an einem Tag mit einem Vielfachen an damit zusammenhängenden Kunden-, Artikel- und Bewegungsdaten laufen die Systeme stabil.

Eines für immer. Zukunftssicherheit einprogrammiert.

Dank langjähriger Erfahrung ist uns bewusst: Die Einführung einer neuen IT-Plattform in Ihrem Unternehmen greift tief in Ihre Organisation ein und ist kritisch für Ihre zukünftige Entwicklung. Entscheidend für eine erfolgreiche Einführung ist aber nicht allein die Lösung.



Dominik Hartmann
Head of Partner
Development, Microsoft

»Die MAC IT-Solutions nimmt eine Ausnahmestellung als Softwareanbieter ein. Der E-Commerce-Spezialist schafft es mit seiner Anwendung DiVA, die neuesten und innovativsten Technologien von Microsoft einzusetzen und daraus eine hochperformante und stabile ERP-Plattform auf der Azure Cloud-Plattform bereitzustellen. Die MAC ist einer unserer meistempfohlenen ISV-Partner im E-Commerce und Versandhandel im gesamten DACH-Gebiet.«

In einem sich dynamisch entwickelnden Umfeld ist es wichtig, eine Lösung zu haben, die nicht nur heute Höchstleistungen bringt, sondern auch in Zukunft – wie immer diese aussehen mag. Mit unseren Lösungen sind Sie auf jede denkbare oder auch heute noch nicht denkbare disruptive Entwicklung vorbereitet.

Die funktionale und technologische Basis liefert Microsoft mit den Plattformen Dynamics, Azure und 365. Mit unserem Branchen-Know-how haben wir diese Systeme zu speziellen Backend-Plattformen für E-Commerce und Omnichannel-Handel ausgebaut. Für die speziellen Anforderungen unserer Kunden realisieren wir darauf aufbauend eine Lösung mit individuellen Features. Die Microsoft-Basis ist Garant für Investitionsschutz und Zukunftssicherheit, da neueste technologische Entwicklungen immer umgehend zur Verfügung stehen. Unsere Lösungen folgen dem Pfad der Technologie und sind deshalb dauerhaft upgradefähig.

In den Ausbau unserer Branchenlösungen investieren wir in erheblichem Umfang. In Kundenprojekten oder aus eigener Kraft werden die Standards der Software-Basis stetig erweitert. Die Anforderungen von über 100 Internet-Pure-Playern und Omnichannel-Händlern mit unterschiedlichsten Sortimenten fließen hier ein. So bietet schon der Standard unserer Software-Lösung DiVA mehr, als Sie vielleicht aktuell brauchen. Dies eröffnet die Möglichkeit, bei Bedarf schnell

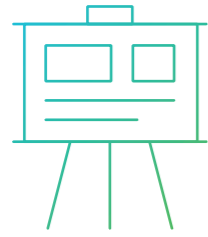
eine neue Funktion zu integrieren – oder ein Feature auszuprobieren, um z.B. neue Marketingideen zu testen.

Alles aus einer Hand.

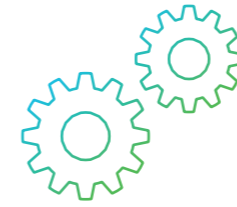
In Zukunft werden dabei cloudbasierte Lösungen eine immer stärkere Rolle spielen. Als Microsoft Cloud Solution Provider bieten wir unseren Kunden auch alle weiteren Produkte und Services der Microsoft Cloud-Plattform an. Dabei profitieren Sie u.a. von unserer ganzheitlichen Betreuung und der Möglichkeit, die Laufzeiten der abonnierten Services selbst zu bestimmen.

Unser Partner:





1 Workshops & Dokumentation. Hier werden Ihre Anforderungen mit den Prozessen und Möglichkeiten des DiVA-Standards abgeglichen. Es wird entschieden, was übernommen werden kann und was neu entwickelt werden muss.



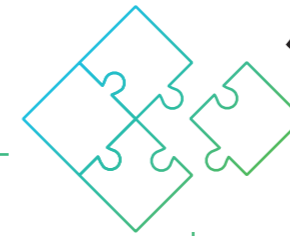
2 Parametrisierung. Alle Anforderungen, die über Customizing abgebildet werden können, werden umgesetzt.



3 Realisierung. Alle darüber hinausgehenden Anforderungen werden durch ein Entwicklerteam realisiert. In kurzen iterativen Zyklen prüfen wir gemeinsam mit Ihnen, ob die Realisierung Ihre Erwartungen erfüllt.



4 Datenmigration. Strukturierte Übernahme der sinnvollen Daten aus Ihrem Altsystem.



5 Integrationstest. Das Zusammenspiel aller IT-Systeme (Shop, ERP, CRM, LVS, ggfs. weitere Systeme) wird geprüft, um einen reibungslosen Echtstart zu ermöglichen. Nach dem Bugfixing wird der iterative Prozess durchgeführt, bis das Zusammenspiel aller Systeme stabil ist.

Komplexität muss man können. Strukturiertes Projektvorgehen für sicheres Gelingen.

Gutscheine, Kundenkommunikation, Lieferarten, Ticketbearbeitung, Zahlungsweisen, Retouren und vieles mehr: Unzählige Parameter sind im Blick zu halten und sauber zu integrieren. Wir wissen um die Komplexität Ihres Geschäfts – und können sie managen.



6 Key-User- und Endanwenderschulung. Kurz vor dem Echtstart werden alle Endanwender auf die neue Lösung geschult.



7 DiVA live! Ihre Lösung geht in den Live-Betrieb – und wird konstant weiterentwickelt.

Evolution

Die Umstellung auf ein neues Backend-System ist für ein Unternehmen wie eine Operation »am offenen Herzen«. Fehler, die hier gemacht werden, kosten in der Einführungsphase viel Nerven, Ressourcen und Geld – und potenzieren sich später im Alltagsgeschäft. Daher ist die Auswahl des richtigen Systems und vor allem auch des zu Ihnen passenden Dienstleisters entscheidend für den Projekterfolg – und damit für Ihr zukünftiges Geschäft. Am Ende geht es dabei um weit mehr als nur ein IT-Projekt: Durch die tiefgreifende Analyse aller Geschäftsabläufe und das Etablieren von neuen Prozessen wird die Einführung zum Change-Management-Prozess, der viel Aufmerksamkeit, Unterstützung, Präzision und Weitsicht braucht.

Mit der Erfahrung aus mehr als 100 erfolgreich verlaufenen Einführungen wissen wir die Komplexität zu managen, die mit E-Commerce und Omnichannel-Handel verbunden ist.

Mit einer strukturierten Projektmethodik geben wir Ihnen Sicherheit. Der Dynamik der Branche

entsprechend, ist der mehrere Monate laufende Prozess so flexibel gestaltet, dass auch aktuelle Änderungen der Rahmenbedingungen einbezogen werden können. Dies wird durch einen Mix aus agilen und klassischen Projektmethoden erzielt, aus denen wir unser eigenes, für die Branche optimiertes Projektvorgehensmodell entwickelt haben.

Im Vergleich zu anderen Anbietern können wir die Einführungsphase vergleichsweise kurz halten: Weil unsere Software-Lösung DiVA standardmäßig bereits viele Features enthält und regelmäßig erweitert wird, sind aufwendige Neuentwicklungen oftmals nicht nötig.

Ein Partner für alle.

IT-Lösungen für alle Sortimente und Kanäle.

Ob Sie ein Start-up sind, das hoch hinaus will, ein Hidden Champion oder ein Marktführer, der seine Position ausbauen möchte: Wir begleiten Ihre Erfolgsgeschichte als zuverlässiger Partner – das belegen auch unsere Referenzen aus mehr als 20 Jahren. Weil unsere Lösungen in der Lage sind, sehr unterschiedliche Sortimente abzubilden, kommen unsere Kunden aus ganz verschiedenen Branchen.

Besonders stolz sind wir auf die Nachhaltigkeit in unseren Kundenbeziehungen. Ein Ausdruck hiervon ist das jährlich stattfindende zweitägige Usermeeting – eine Netzwerkplattform, auf der im Kundenkreis neue Strategien und Entwicklun-

gen besprochen werden. Experten liefern Input zu aktuellen Branchenfragen, blicken aber auch über den Horizont hinaus auf Zukunftsthemen. Zwei Tage, von denen alle Teilnehmer wertvolle Anregungen für ihr tägliches Geschäft mit nach Hause nehmen.

Ein schöner Nebeneffekt unserer partnerschaftlichen Verbundenheit mit unseren Kunden: Wir werden gerne weiterempfohlen.



Holger Hengstler, Mitgründer dress-for-less und Angel Investor

»Mit dress-for-less waren wir der erste DiVA-Kunde und sind relativ früh mit einem komplexen System gestartet. Damals war es genau die richtige Entscheidung, und im Rückblick haben wir nicht nur die technologische Basis für unsere ehrgeizigen Wachstums- und Internationalisierungspläne, sondern auch Zugang zu fundiertem Wissen im Distanzhandel mit eingekauft.«



Nicolas Speck, Mitgründer brands4friends und Business Angel

»In meiner Zeit bei CBR haben wir gemeinsam mit der MAC den Markteintritt in den E-Commerce für die Marken Cecil und Street One in weniger als einem halben Jahr durchgezogen – dank der sehr professionellen Zusammenarbeit beider Teams und des hohen Prozesswissens der MAC. Die MAC ist für mich ein vertrauensvoller Partner und wichtiger IT-Dienstleister im deutschen E-Commerce.«



Springlane ist der führende Fachhändler für Küchen-, Tisch-, Wein- sowie Gourmet-Produkte in Deutschland und bietet im eigenen Onlineshop mehr als 15.000 Produkte rund ums Kochen an.

Marius Till-Fritzsche, Gründer Springlane:

»Wir haben nun die IT-Infrastruktur, um unsere Omnichannel-Strategie konsequent weiterzuverfolgen und international zu wachsen. Das Prozesswissen der MAC hat eine schlanke Projekteinführung ermöglicht und durch den Betrieb in der Cloud können wir uns auf unser Kerngeschäft konzentrieren.«



BFS Baur Fulfillment Solutions ist Partner für die Wertschöpfungskette im E-Commerce und bietet sowohl logistisches Fulfillment als auch Kundenservice und Debitorenmanagement.

Dr. Martin Koch, IT-Leiter BFS Baur Fulfillment Solutions:

»Aufgrund unseres Wachstums haben wir uns mit 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 nahezu reibungslos gelaufen – keinesfalls selbstverständlich.«



Der Lehner Versand bietet seinen Kunden als Familienunternehmen in der Schweiz mit einer konsequenten Omnichannel-Ausrichtung seit über 30 Jahren attraktive Artikel.

Thomas Meier, Geschäftsführer Lehner Versand:

»Nach vielen Jahren vertrauensvoller Zusammenarbeit mit der MAC und MAILplus haben wir uns für DiVA als neue ERP-, CRM- und LVS-Plattform entschieden. Ausschlaggebend für diese Entscheidung war die Branchenerfahrung der MAC-Mitarbeiter, die durch den Userkreis bewiesene Leistungsfähigkeit von DiVA und die technologische Zukunftssicherheit der Microsoft-Plattform.«



babymarkt.de ist DER Online-Fachmarkt für Babyartikel, Kindermode und alles, was Kinder sonst noch benötigen.

Bastian Siebers, Geschäftsführer babymarkt.de:

»Für uns als Unternehmen steht die Zufriedenheit unserer Kunden immer im Fokus. Dieser Anspruch bedingt eine reibungslose und schnelle Abwicklung aller Kundenaufträge und -anliegen. Gemeinsam mit unserem eigenen IT-Team und den MAC-Kollegen arbeiten wir mit Spaß, Genauigkeit und viel Professionalität stetig an neuen Projekten.«

»Am Ende des Tages geht es um Exaktheit. ERP- und CRM-Lösungen sind hoch komplexe Gebilde, in denen alle Rädchen perfekt ineinandergreifen müssen. Diese Komplexität in den dynamischen Märkten von heute und morgen beherrschbar zu machen: Dafür stehen wir mit unserem Team und unseren Lösungen.«

Dirk Wieland

Geschäftsführer MAC IT-Solutions

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

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

m.a.c