

Case Study

Direct to Market z Comarch ERP Enterprise i Comarch POS w Läderach:

Międzynarodowy handel wielokanałowy dla firmy produkcyjnej



Klient

Läderach to szwajcarski producent czekolady premium, sprzedający wysokiej jakości produkty na całym świecie. Firma została założona w 1962 roku, posiada dwa zakłady produkcyjne w Szwajcarii i ponad 150 oddziałów na całym świecie.

Cel

Celem wdrożenia Comarch ERP Enterprise oraz Comarch POS było rozszerzenie strategii Direct to Customer. Jako firma, która nie tylko wytwarza swoje produkty, lecz także prowadzi sprzedaż detaliczną, Läderach szukał jednego spójnego systemu, umożliwiającego wyposażenie sklepów w nowoczesne kasy wraz z rozwiązaniem logistycznym, które usprawniłoby proces dostaw ze Szwajcarii na całym świecie.

Rozwiązanie

Dzięki wprowadzeniu systemu Comarch ERP Enterprise różne organizacje posiadające różne systemy ERP zostały w Läderach połączone w jeden centralny system, obejmujący np. gospodarkę magazynową w oddziałach, integrację istniejących systemów POS oraz zarządzanie partiami. Złożone procesy międzyfirmowe obejmujące obecnie ponad 150 organizacji zostały uwzględnione w strukturze wielofirmowej systemu Comarch ERP Enterprise. 250 użytkowników Läderach pracuje obecnie z oprogramowaniem ERP firmy Comarch.

Aby poszerzyć strategię sprzedaży bezpośredniej do klienta końcowego, system planowania zasobów przedsiębiorstwa Comarch ERP Enterprise używany w Läderach został rozbudowany o dodatkowe rozwiązania. Poprzez integrację z Comarch POS dystrybucja wysokiej jakości produktów została rozszerzona o koncepcję sprzedaży wielokanałowej. Łącznie 300 kas fiskalnych jest wyposażonych w oprogramowanie POS, które zintegrowano w jedną sieć z systemem ERP. Centralna kontrola wszystkich kanałów sprzedaży odbywa się w systemie ERP. Zarówno sklep internetowy, jak i kasy fiskalne we wszystkich oddziałach w Szwajcarii, Niemczech, USA, Kanadzie i Wielkiej Brytanii będą miały dostęp do centralnego, jednolitego zasobu danych w Comarch ERP.



Strategia Direct to Market to:

- podstawa koncepcji sprzedaży wielokanałowej
- przekazywanie zleceń z działu obsługi klienta (ID)
- rejestracja klienta w filiach
- odzwierciedlenie relacji z partnerami
- integracja z klientami B2B
- zarządzanie voucherami
- reklamacje, zwroty
- proste procesy magazynowe bezpośrednio na stanowisku POS
- zarządzanie gotówką

Funkcje związane ze sprzedażą wielokanałową:

- Click and Collect
- programy bonusowe dla wszystkich kanałów
- promocje dostępne we wszystkich kanałach
- spójne formy płatności
- identyfikacja aktywności klientów na wszystkich kanałach (widok klienta 360°)
- prowadzenie akcji i kampanii marketingowych





W pierwszej kolejności przeprowadzono wejście na rynek: USA, Kanady, Wielkiej Brytanii i Austrii, co zaowocowało łącznie siedmioma nowymi podmiotami prawnymi. Te nowe integracje poszczególnych organizacji mogły zostać zrealizowane w krótkim czasie dzięki strukturze ERP. W nadchodzących latach planowane jest wejście na kolejne rynki w Europie i Azji.

W systemie ERP wszystkie procesy, towary i przepływy finansowe są teraz skutecznie kontrolowane dzięki automatycznym propozycjom dystrybucji i zleceniom. Ponieważ firma zajmuje się sprzedażą produktów spożywczych, istnieje szereg specyfikacji, które należy wziąć pod uwagę przy sprzedaży międzynarodowej, na przykład wagę, kształt, datę przydatności do spożycia lub składniki, które można śledzić za pomocą numerów partii, jak również wiele innych. To sprawia, że nie tylko produkcja towarów Läderach jest złożona, lecz także logistyka i sprzedaż bezpośrednia są skomplikowane. Dzięki zastosowanym rozwiązaniom firma może skutecznie sprostać tym wyzwaniom logistycznym.

Procesy międzyfirmowe i wielostanowiskowe
z udziałem ponad 150 organizacji



Perspektywy

Oprócz działalności B2B, tj. zaopatrzenia handlu detalicznego, w przyszłości firma planuje rozwijać także działalność B2C. Wejście na kolejne rynki, jak również możliwa integracja nowych kanałów sprzedaży w Comarch ERP Enterprise, z technicznego punktu widzenia może być wdrożona w dowolnym momencie. W rezultacie planowane jest wdrożenie systemu Comarch POS w ponad 150 sklepach na ponad 300 stanowiskach w różnych krajach Europy i Azji. Ponadto przewidziana jest implementacja dalszych rozwiązań CRM w obszarach takich jak pozyskiwanie i utrzymanie klienta, a także zarządzanie kampaniami.



Korzyści z wdrożenia

Standaryzacja:

Wprowadzenie i implementacja ustandaryzowanych procesów

Skalowalna struktura IT:

Elastyczne planowanie dalszego wzrostu

Nowy model biznesowy:

Wejście na kolejne rynki (digitalnie, geograficznie, sprzedaż bezpośrednia)

Sprzedaż wielokanałowa:

Połączenie różnych kanałów sprzedaży

Kontrola:

Zarządzanie złożonymi, międzynarodowymi procesami logistycznymi

Zastosowane rozwiązania:

- Comarch ERP Enterprise
- Comarch POS

”

W naszych poszukiwaniach idealnego systemu POS koniecznego do międzynarodowego wdrożenia naszej strategii sprzedaży bezpośredniej, po długich poszukiwaniach i licznych warsztatach doszliśmy do wniosku, że Comarch POS to najlepszy wybór. Dzięki Comarch ERP Enterprise i zintegrowanemu oprogramowaniu POS byliśmy w stanie szybko wejść na rynek w USA, Kanadzie, Wielkiej Brytanii i Austrii. Comarch POS jest optymalnym uzupełnieniem Comarch ERP Enterprise, którego wielofirmowa struktura idealnie odwzorowuje nasze złożone procesy międzyfirmowe”.

Michael Hasler

kierownik IT, Läderach