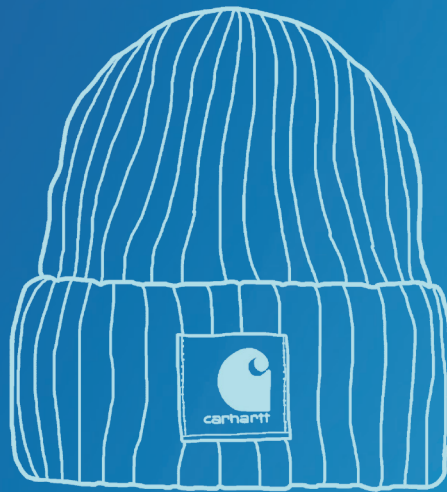


frontlineshop ist der führende Anbieter für Streetfashion in Deutschland. Der Onlinestore präsentiert einen einzigartigen Mix aus Exklusivmarken, bekannten Labels und internationalen Newcomer-Brands.



Die Reise.

Die Geschichte von frontlineshop begann bereits im Jahre 1986, als sich das Unternehmen als Versandhändler für die in Deutschland schwer erhältlichen Independent-Schallplatten einen Namen machte. Mitte der 90er Jahre erfolgte dann eine Neuorientierung: Mode statt Musik.

Nach und nach erweiterte der sich auf Street Fashion spezialisierte Onlinestore sein Produktportfolio. Heute präsentiert frontlineshop durch die Kombination aus Exklusivmarken und bekannten Labels einen einzigartigen Mix aus Top-Marken und ausgewählten Nischen-Brands und ist mit über 15.000 Artikeln und mehr als 250 Brands der führende Internet-Retailer für Street Fashion in Deutschland.

Neben Kleidung umfasst das Sortiment auch Schuhe und Accessoires wie z.B. Caps, Taschen, Uhren und Sonnenbrillen, die über den Webshop (www.frontlineshop.com) erhältlich sind. Zusätzlich gibt es einen Blog, der über Neuigkeiten aus der Welt der Mode sowie anstehende Events informiert.



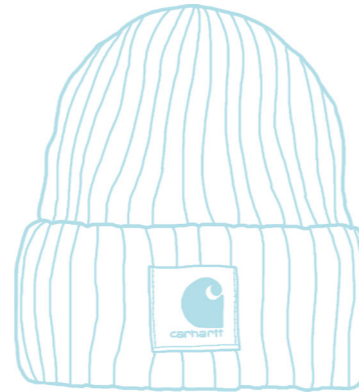
Die Richtung.

Begonnen als klassischer Katalogversender, generiert frontlineshop heutzutage ca. 90% seiner Umsätze über seinen Webshop.

In 2013 wurde klar, dass das bisherige ERP System an die Wachstumsgrenzen gestoßen war und die vielfältigen Anforderungen an ein modernes E-Commerce Backend nicht mehr erfüllen konnte. Darüber hinaus bestand die betriebswirtschaftliche Notwendigkeit, die einzelnen Arbeitsabläufe in den Abteilungen besser miteinander zu verzahnen. So sollte u.a. auch die bislang separate Finanzbuchhaltung mit in das ERP-System integriert werden.

Ein wichtiges Projektziel war für den Hamburger Streetstyle Anbieter die bestmögliche Flexibilität in der Auswahl von angrenzenden Systemen und Dienstleistern und gleichzeitig die Hoheit über die geschäftsrelevanten Prozesse. Daher war auch von Anfang an ein Bestandteil des Projektes der gleichzeitige Wechsel von Fulfillment und Callcenter Dienstleistern.

frontlineshop
a selection of style.

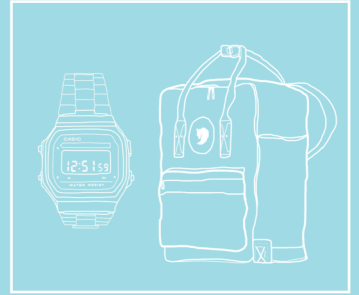


Die Sicherheit.

Nach umfangreichen Marktrecherchen entschied frontlineshop sich im Juni 2014 für die Einführung des CRM- und ERP-Systems DiVA der MAC. Die Entscheidung fiel aufgrund des funktional ausgereiften und speziell auf die Branche zugeschnittenen Leistungsumfangs des Systems in Verbindung mit der Zukunftssicherheit der technologischen Plattform Microsoft Dynamics. Neben den klassischen ERP Funktionen wie Artikelsortiment, Supply Chain, Ordermanagement und Debitorenbuchhaltung wird auch die Finanz- und Anlagenbuchhaltung über das System abgebildet.

Ein weiterer wichtiger Aspekt war, dass die MAC sich bereits seit vielen Jahren als erfolgreicher Anbieter von speziell auf den Versandhandel zugeschnittener Standard-Softwarelösungen etabliert hat. Diese Nähe und Verbundenheit mit der Branche zeigt sich u.a. in den vielen im Detail ausgeprägten Funktionalitäten des ERP- und CRM-Systems DiVA.

Eine besondere Herausforderung in diesem Projekt war es dabei, dass gleichzeitig zur Einführung des neuen ERP- und CRM-Systems auch der Fulfillment- und Callcenter-Dienstleister bei frontlineshop gewechselt wurden, so dass im Projektverlauf komplexe Cut-Over-Szenarien geplant und berücksichtigt werden mussten. Dank des hohen Engagements und der Professionalität auf beiden Seiten der Projektteams konnte das Projekt jedoch wie geplant zum vorgesehenen Zeitpunkt abgeschlossen werden.



Jens Lafrenz, Geschäftsführer der Frontline GmbH über den Einsatz von DiVA:

„Durch das Prozess-Know-how und die Erfahrung der MAC-Mitarbeiter konnte das Projekt inkl. Wechsel des Fulfillment-Dienstleisters in nur 8 Monaten reibungslos durchgeführt werden. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit war ein großer Erfolgsfaktor in diesem Projekt.“

Das Ziel.

Mit DiVA der MAC setzt frontlineshop auf eine ausgereifte Versandhandelssoftware, die neben den klassischen ERP-Funktionen wie z.B. Artikelsortiment, Supply Chain, Odermanagement und Debitorenbuchhaltung auch die Finanz- und Anlagenbuchhaltung mit über das System steuert.

Für die Integration der Vielzahl an Lieferanten wurde das bereits in DiVA existierende Lieferantenportal auf die frontlineshop Anforderungen erweitert. So können heute bereits Artikel, die bei einem Lieferantenbesuch neu entdeckt werden, über das webbasierte Vororderportal direkt im System angelegt werden und workflowgesteuert bis hin zu einem aus ERP-Sicht fertigen Artikel veredelt werden. Auf diesem Weg können dann auch Vororderprozesse bis hin zu fertigen Einkaufsbestellungen weitestgehend automatisiert abgewickelt werden.

Im CRM Bereich wird zum einen die debitorische Behandlung des Kunden im Shop gesteuert. So können online per Webservices über die Übergabe von Kundendaten wie Rechnungs- und Lieferadressen die Zahlarten zurückgespielt werden, die dem Kunden im Shop angeboten werden sollen. Zu Grunde liegt dem Verfahren eine frei konfigurierbare Matrix, die nach gewissen Bedingungen, z.B. abweichende Lieferadresse und Warenkorb über einem bestimmten Betrag, nur sichere Zahlarten erlaubt.

Zum anderen setzt frontlineshop das in DiVA integrierte Ticketsystem ein. Das Ticketsystem bietet die Möglichkeit, alle Kundenanliegen, -anfragen und -beschwerden strukturiert direkt im ERP- und CRM System zu erfassen und kann somit jederzeit auf alle relevanten Kunden-, Artikel- und Auftragsdaten zurückgreifen. Ein- und ausgehende E-Mails können ebenso direkt aus dem System heraus gesteuert und gespeichert werden, so dass alle Kundenservice-Mitarbeiter jederzeit einen Überblick über die Kundenkontakthistorie haben.

Anzahl User:	Anzahl Artikel:	Sortiment:	Kanäle:
ca. 80	15.000	Textilien, Schuhe & Accessoires	E-Commerce

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 mehr als 100 Mitarbeiter verfügen nicht nur über IT-Fachwissen, sondern sind echte Retail-Experten, 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 Sie werden 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 frontlineshop:

„Der Projektverlauf war geprägt durch eine sehr gute und partnerschaftliche Zusammenarbeit und ein hohes Engagement auf beiden Seiten der Projektteams. Die ehrgeizigen Projektziele konnten trotz viel und ernsthafter Arbeit in einer konstruktiven und oft sogar fröhlichen Weise erreicht werden.“



MAC Multichannel IT-Plattform

Zielgruppe



B-to-C



B-to-C

Kanäle



E-Commerce **E-SUITE**



Katalog



Filiale **POSEIDON**

Backend-System

DiVA

DiVA^x

MAILPLUS