

Wir nehmen's sportlich –
aus Lust am Handeln.

IT-Lösungen für
den modernen Handel.



Volle Konzentration auf den modernen Handel – und Ihren Erfolg!

„Wer in seiner Disziplin Spitzenleistungen erbringen will, sollte sich darauf fokussieren. Und deshalb konzentrieren wir uns ausschließlich auf E-Commerce und Multichannel-Handel. Und das mit voller Kraft.“ Dafür stehen wir mit unserem Team: Dirk Wieland, Nicole Wehner, Stefan Feldmann.

Die MAC hat die IT-Unterstützung des Versandhandels von Beginn an vorangetrieben und mit der Etablierung des E-Commerce in eine neue Dimension gehoben. Dabei wurde umfassendes und nachhaltiges Wissen aufgebaut. Als serviceorientierter Lösungsanbieter haben wir das große Ganze ebenso im Blick wie die kleinsten Details. Und wir kennen uns mit den Besonderheiten der verschiedenen Handelsformen ebenso gut aus wie mit den Möglichkeiten der modernen Technologien. Eine im Markt wohl einzigartige Kombination – und die ideale Basis für perfekt funktionierende und optimal miteinander verknüpfte Lösungen in allen Vertriebskanälen.

Fünf Themenfelder beschreiben die Zusammenarbeit mit uns:

Die Reise: Bei jedem Projekt gehen wir gemeinsam auf eine Reise – nicht ins Ungewisse, sondern zu einem konkreten Ziel und mit genau festgelegten Stationen. Das Team des Kunden und unser Team werden dabei eins. Mit Herzblut, Fairness und einem agil interpretierten Konzept führen wir das Projekt gemeinsam zum Erfolg.

Die Richtung: Ob es um den klassischen Versandhandel, Großhandel, E-Commerce oder

Einzelhandel geht: Mit uns werden komplexe Aufgaben leichter. Wir unterstützen Ihren Multichannel-Handel mit unseren kanalübergreifenden Lösungen.

Die Sicherheit: Die Einführung einer neuen Software in Ihrem Unternehmen ist zumeist eine Operation am offenen Herzen – dessen sind wir uns bewusst. Entscheidend für den Erfolg ist nicht allein die Software, es geht vor allem um die Beherrschbarkeit des Einführungsprozesses – und auch dabei geben wir Ihnen Sicherheit.

Das Ziel: Die Märkte sind heute schnell und agil. Unsere Kunden wissen genau, welche konkreten Herausforderungen sich in ihrem speziellen Markt stellen. Im engen Austausch entwickeln wir gemeinsam Lösungen, die den sich wandelnden Endkundenbedürfnissen optimal gerecht werden. So erreichen Sie sicher und auf bestem Weg Ihre unternehmerischen Ziele.

Der Heimathafen: Das Team der MAC hat im Laufe von mehr als 20 Jahren umfassende Erfahrungen im E-Commerce, Versand- und Multichannel-Handel gesammelt. Bei uns können Sie sicher sein: Ihre Ansprechpartner verstehen Sie und Ihre täglichen Herausforderungen.



Die Reise



Die Richtung



Die Sicherheit



Das Ziel



Der Heimathafen

Inhalt

- 2 Volle Konzentration auf den modernen Handel – und Ihren Erfolg!
- 4 Was immer Sie bewegen wollen – wir führen Sie zum Ziel.
- 6 Heute das Morgen im Blick – Technologien mit Zukunft.
- 8 Unsere Spezialdisziplin – mit Zielstrebigkeit und Überblick zum Ziel.
- 10 Die MAC Community – immer erste Liga.
- 14 Das MAC Team: An die Grenzen gehen – und darüber hinaus.



Erst die intensive Beratung ...

Die MAC hat als einziges Unternehmen umfassendes Prozess-Know-how in einem Standard-Geschäftsprozessmodell für den modernen Handel abgebildet. Wir wissen, wie das Spiel im Handel läuft, und decken die gesamte Bandbreite dieser Prozesse mit unseren IT-Lösungen ab – von Shop über Kasse bis zum Backend (ERP, CRM und PIM). Für die Schnelligkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit einer Lösung ist es entscheidend, dass jeder Prozessschritt im richtigen IT-Modul abgebildet ist. Wir analysieren die Prozesse unserer Kunden und entwickeln Verbesserungsvorschläge. Daraus leiten wir die Anforderungen an das neue System sowie an Dienstleister, Mitarbeiter und die Infrastruktur ab. So können wir mit unseren Kunden gemeinsam zukunfts-sichere Lösungen erarbeiten.

... dann die perfekte Umsetzung...

An die Beratung schließt sich ein konsequentes Projektmanagement an: In den Projekten arbeiten wir mit einem eigenen Projektvorgehensmodell, das speziell auf die Anforderungen von E-Commerce- und Multichannel-Händlern zugeschnitten ist. Eine konsistente Anforderungsbasis bildet die Grundlage für ein plan- und kalkulierbares Projekt; und während der Projektlaufzeit sorgt unser agiles Projektvorgehen für Flexibilität und dynamischen Fortschritt.

... und am Ende die gelungene Einführung.

Im Rahmen des Change- bzw. Transformationsmanagements begleiten wir unsere Kunden bei der Umsetzung in die Organisation. So steht am Ende die erfolgreiche Einführung, bei der alle Parameter des magischen Dreiecks erfüllt sind: Zeit, Budget und Qualität.

Was immer Sie bewegen wollen – wir führen Sie zum Ziel.

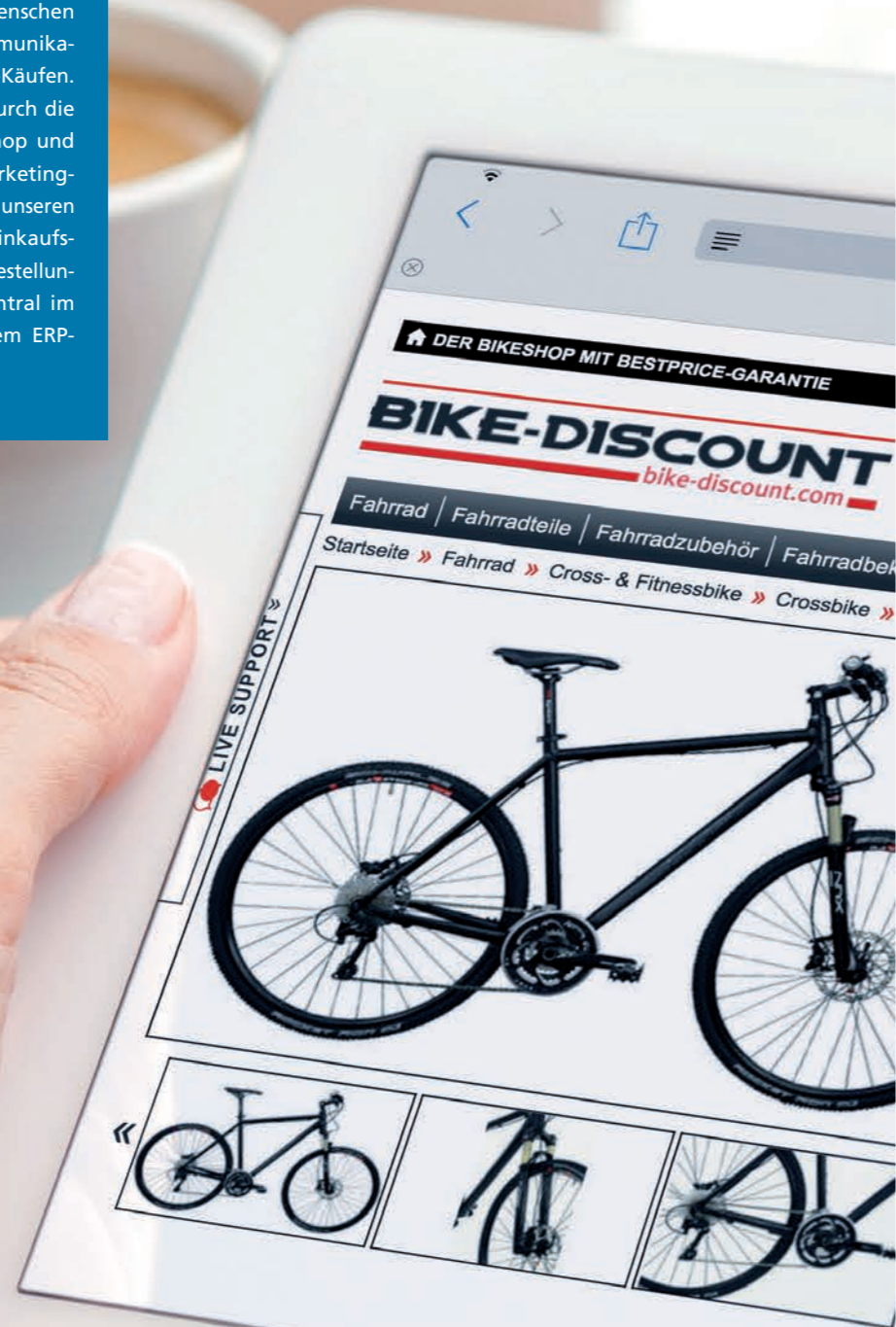
Kanal „Katalog“.

Der Katalog als Klassiker des Direktmarketings wurde oft totgesagt – aktuell erlebt er eine Renaissance in oftmals hochwertigen Broschüren oder redaktionell angereicherten Magalogen. Wie kaum ein anderes Medium baut er durch narrative Elemente und die haptische Qualität eine emotionale Bindung zu den Produkten und der Marke dahinter auf.

Kundenzufriedenheit über die Distanz zu schaffen, aber auch möglichst unkomplizierte Bezahlformen oder die effiziente Abwicklung der warenwirtschaftlichen Seite – all diese Themen sind seit jeher Kern und Herzstück unserer Lösungen.

Kanal „E-Commerce“.

Die zunehmende Verbreitung von Smartphones, Tablets & Co. verleiht dem elektronischen Handel neue Dynamik. Verbraucher sind heute immer online und integrieren das Smartphone oder Tablet in ihr Leben. Mobile Endgeräte unterstützen Menschen bei der Informationsbeschaffung, der Kommunikation über soziale Netzwerke und bei Online-Käufen. So wird Mobile zum neuen Leitmedium. Durch die Kombination von sozialen Netzwerken, Shop und Mobile entstehen völlig neue Online-Marketing-Strategien für den Multichannel-Handel. Mit unseren Lösungen können Sie einheitliche mobile Einkaufserlebnisse schaffen. Alle Informationen zu Bestellungen, Kunden und Stammdaten laufen zentral im Backoffice zusammen und werden mit dem ERP- und CRM-Modul synchronisiert.



Heute das Morgen im Blick – Technologien mit Zukunft.

Unsere Lösungen laufen auf unterschiedlichen technologischen Plattformen. Langjährige Kunden schätzen die Stabilität und Performance des IBM Power Systems. Im sich schnell ändernden Handelsumfeld bietet Microsoft mit den ERP-Systemen Microsoft Dynamics AX und NAV die funktionale und technologische Basis – quasi das „Standbein“. Mit unserem Branchen-Know-how haben wir diese Systeme zu speziellen ERP- und CRM-Backend-Plattformen für den E-Commerce- und Multichannel-Handel ausgebaut. Für die speziellen Anforderungen des Kunden wird darauf aufbauend eine Lösung mit individuellen Features realisiert – das „Spielbein“. Die Microsoft-Basis ist Garant für Investitionsschutz und Zukunftssicherheit, da neueste technologische Entwicklungen immer zeitnah zur Verfügung stehen. Unsere Lösungen sind dauerhaft upgradefähig und folgen dem Pfad der Technologie.

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 Multichannel-Händlern mit unterschiedlichsten Sortimenten fließen hier ein. So bietet schon der Standard mehr, als der einzelne Kunde vielleicht aktuell braucht. Dadurch ergibt sich aber die Möglichkeit, bei Bedarf schnell eine neue Funktion „einzuwechseln“ – oder ein Feature auszuprobieren, um neue Marketing-ideen zu testen.

Die Lösungen der MAC sind deshalb echte Langstreckenläufer: Kunden, die seit über

20 Jahren bei uns sind, können sich mit ihren Systemen nach wie vor erfolgreich den Anforderungen des stetigen und dynamischen Wandels stellen. Wer sich heute für die MAC entscheidet, kann sicher sein, dass die Lösung auch in 10 Jahren perfekt läuft – auch wenn sie dann ganz anders aussehen mag und über neue Möglichkeiten verfügt. Wer in einem dynamischen Markt aktiv ist, kann sich keinen Stillstand erlauben.

Langjährige Partnerschaften für nachhaltige Lösungen.

Neben unseren Mitarbeitern bilden unsere starken Partner als Key Player des Marktes die technologische Basis für zukunftssichere und nachhaltige Lösungen.

Die Auszeichnung als bevh Preferred Business Partner unterstreicht die hervorragende Branchenkenntnis der MAC und steht für eine gute Vernetzung im deutschen Versandhandelsmarkt. Mit unseren E-Commerce-Lösungen erfüllen wir die hohen Anforderungsstandards von Trusted Shops.



TECHNOLOGISCHE PLATTFORMEN

UNSERE PARTNER

Kanal- und länderübergreifende Geschäftsprozesse.

Das Konsumverhalten von Verbrauchern ändert sich nachhaltig. Die Menschen informieren sich online und kaufen dann stationär – oder umgekehrt.

Die Customer Journey über verschiedene Touchpoints bis zum Produktkauf wird immer komplexer, denn der Nutzer will dort abgeholt werden, wo er sich gerade befindet – unterwegs mit dem Smartphone, im Geschäft oder mit dem Katalog und dem Tablet auf der Couch im Wohnzimmer. Unterschiedliche Altersgruppen haben dabei verschiedene Präferenzen.

Mit unseren Lösungen (MAILPlus, DiVA, DiVA*, POSeidon und E-Suite) haben Sie die Möglichkeit, Ihre Kunden gezielt zu erreichen und an sich zu binden. Unsere Lösungen integrieren die verschiedenen Touchpoints und Vertriebskanäle. Informationen wie Produktdaten, Bestandsdaten, Gutscheine und Kundendaten werden über alle Informationskanäle synchronisiert.

Genau hier zeigt sich der Vorteil unserer Versandhandelssoftware. Wir sind als langjähriger Partner im E-Commerce und Multichannel-Handel davon überzeugt: ERP- und CRM-Prozesse gehören zusammen. Die Integration in eine IT-Lösung erzeugt eine lückenlose Prozesskette und ist die Basis für einen hervorragenden Endkundenservice. Zudem hilft sie, Kosten dauerhaft zu senken, da unnötige Prozesse und Schnittstellen einfach entfallen.

Unsere Spezialdisziplin – mit Zielstrebigkeit und Überblick zum Ziel.



Zielgruppe



B-to-C



B-to-B

Kanäle



E-Commerce **E-SUITE**



Katalog



Filiale **POSEIDON**

Backend-Systeme

DIVA

DIVA*

MAILPLUS

Kanal „Filiale“.

Grenzen verschwimmen, stationäre Filialen ändern sich, bleiben aber relevant. Die Entwicklungen hin zum E-Commerce und zum Cross-Channel-Handel werden die stationäre Handelslandschaft auch weiterhin fundamental verändern. Zu beobachten ist, dass auch bisherige Online-Pure-Player und große Markenhersteller sich zunehmend stationär positionieren. Alternativ oder zusätzlich werden diese mit Abholstationen, Pop-up-Stores und anderen Konzepten versuchen, Kunden auch offline anzusprechen.

Um die Filiale in das Gesamtmarketingkonzept einzubeziehen, werden als Basis kanalübergreifende Funktionen benötigt, die durch eine sauber durchdachte IT-Plattform abgebildet werden. Hierzu gehören u. a. grundlegende Cross-Channel-Services wie Verfügbarkeitsabfragen, Bestellung bei Nicht-Verfügbarkeit im Ladengeschäft, die Möglichkeit, online bestellte Produkte im stationären Geschäft abholen und/oder retournieren zu können (Click&Collect) oder Gutscheine aus Onlinemarketing-Aktionen (z. B. Newsletter) auch in der Filiale einlösen zu können. Diese Vernetzung der Welten kann für beide Kanäle ein Vorteil sein: In der Erlebniswelt der Filiale wird mit einer guten Beratung eine hohe Kundenbindung aufgebaut, die dann online zu weiteren Aktivitäten führt.



Die MAC Community – immer erste Liga.

Ob Sie ein Start-Up sind, das hoch hinaus will, oder ein Marktführer, der seine Position ausbauen möchte: Wir machen Expansion beherrschbar und begleiten Ihre Erfolgsgeschichte als zuverlässiger Partner – das belegen auch unsere Referenzen aus mehr als 20 Jahren. Zu unseren Kunden zählen viele namhafte Versender, darunter auch einige der Top 100 des deutschen E-Commerce- und Versandhandels. Unsere Kunden wachsen oftmals überproportional. Sie handeln meist international und versenden in alle Länder dieser Welt – mit Hilfe unserer Lösungen.

Was immer es braucht: Lösungen für alle Anforderungen.

Zwischen 400 und 200.000 Aufträge pro Tag, zwischen 20 und 500 User zur selben Zeit, in Spitzenzeiten auch mal 1.000 User: Unsere Lösungen lassen sich beliebig skalieren, wie die Zahlen aus dem Echtbetrieb unserer Kundensysteme zeigen. Und sie sind in der Lage, sehr unterschiedliche Branchen und Sortimente abzubilden: Textilartikel mit bis zu vierdimensionalen Varianten, technische Artikel mit Seriennummern, Lebensmittel mit Mindesthaltbarkeitsdaten oder pharmazeutische Produkte mit einer Chargenverwaltung lassen sich einfach beherrschen. Darüber hinaus kennen wir auch die Thematik von sich ständig ändernden Sortimenten. Wenn Sie international agieren, können Sie sicher sein, dass Internationalisierungsthemen wie Adressformate, Mehrsprachigkeit, Mehrwährungsfähigkeit und Ziellandbesteuerung gelöst sind. Auch B2C- und B2B-Geschäft werden durchgängig in einer Lösung abgebildet.

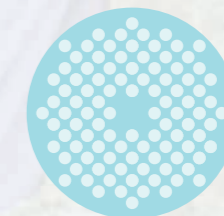
Gute Kontakte.

Seit mehr als 20 Jahren begleiten wir den E-Commerce und Multichannel-Handel und sind besonders stolz auf die Nachhaltigkeit und die partnerschaftliche Zusammenarbeit in unseren Kundenbeziehungen. Ein Ausdruck hiervon ist das jährlich stattfindende zweitägige Usermeeting, an dem Kunden aus allen Produktgruppen teilnehmen. Das Meeting ist zu einer etablierten Netzwerkplattform geworden, auf der neue Strategien und Entwicklungen besprochen werden – ein Austausch, von dem alle wertvolle Anregungen für ihr tägliches Geschäft mit nach Hause nehmen.

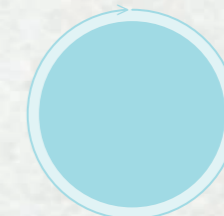
Ein schöner Nebeneffekt unserer partnerschaftlichen Verbundenheit mit unseren Kunden: Wir werden gerne weiterempfohlen.



Unsere Lösungen
laufen in 10
europäischen Ländern



Unsere Lösungen
laufen in über
100 Handelsunternehmen



Mit unserer Software
liefern sie in
193 Länder dieser Welt



Bernd Behrens, 4Care.

„Das CRM-Modul der MAC ist das Herzstück unserer Werbeträgerplanungen und Marketingkampagnen. Unser Sortiment lässt sich in dem ERP-Modul abbilden und die Verzahnung erlaubt uns eine Analyse und Kontrolle unseres Geschäfts in Echtzeit.“

4Care gehört zu Europas führenden Omni-Channel-Anbietern von Kontaktlinsen, Pflegemitteln, Brillen und Sonnenbrillen. Als inhabergeführtes Kieler Unternehmen steht 4Care für hochwertige Produkte, persönliche Beratung und innovative Vertriebskonzepte – online und stationär.



Gero Furchheim, Cairo.

„Die Flexibilität und Anpassbarkeit der MAC-Lösung DiVA ermöglicht uns seit über 10 Jahren, unsere IT-Plattform dynamisch dem sich ändernden Markt anzupassen. Wir haben eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern bei MAC, in der wir vielfältige neue Herausforderungen in ambitionierten zeitlichen Vorgaben realisieren konnten.“

Die besten Designermöbel nach dem Motto „heute bestellt – morgen geliefert“ verfügbar zu machen – dies war die Idee der Möbelhändler der kreativen Inneneinrichter, als sie 1995 die Cairo AG gründeten. Cairo berät mit hoher Produktkompetenz in den Kanälen Katalog, E-Commerce und Designstores.



Bastian Siebers, Tengemann E-Stores.

„Durch die Konsolidierung aller Prozesse in einem System konnten wir die Durchlaufzeiten einer Bestellung deutlich verkürzen und nicht zuletzt durch die Integration des Ticketsystems in die ERP- und CRM-Lösung unseren Kunden einen erheblich verbesserten Kundenservice bieten.“

Unter der Marke Plus.de betreibt die Tengemann E-Stores GmbH einen der meistbesuchten Universalshops Deutschlands. In 2001 als Pionier im Online-Handel gestartet, ist Plus.de heute mit einem Angebot von 300.000 Artikeln für mehr als drei Millionen Kunden Anlaufstelle für ihre Einkäufe – unter anderem in den Bereichen Wohnen, Baumarkt, Garten und Haushalt.



Jens Lafrenz, frontlineshop.

„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 und offene Zusammenarbeit war ein großer Erfolgsfaktor in diesem Projekt.“

Der Hamburger Onlinestore für Streetfashion ist mit ca. 250 Marken im Sortiment der führende Anbieter auf dem deutschsprachigen Markt. Der Onlineshop präsentiert durch die Kombination aus Exklusivmarken und bekannten Labels einen einzigartigen Mix aus Top-Marken und internationalen Newcomer Brands.



Felix Hettlage, Fiege E-Commerce.

„Maßgeschneiderte Full-Service E-Commerce- und Multichannel-Lösungen sind strategisch extrem wichtige Zukunftsprojekte für unsere Kunden und erfordern ein hohes Maß an System-sicherheit, Prozessintegration und Geschwindigkeit. Mit DiVA haben wir uns für ein sehr innovatives und skalierbares System entschieden, welches alle Anforderungen an ein modernes E-Commerce-Backendsystem hervorragend erfüllt.“

Fiege bietet seinen Kunden im E-Commerce die internationale Abwicklung sämtlicher Backend-Prozesse. Hierzu gehören neben dem Logistik-Fulfillment auch das Order Management, das Debitorenmanagement sowie die Payment-Prozesse und der Customer Service.



Ralf Heisig, Bike-Discount.

„Die zeitgleiche Umstellung von Shop und ERP war eine Herausforderung für das gesamte Unternehmen und nur durch eine hohe standardmäßige Abbildung von wichtigen E-Commerce-Funktionen möglich. Durch die jetzt geschaffene Verzahnung aller Prozesse sind wir für die Zukunft hervorragend aufgestellt.“

H&S Bike-Discount bietet ein breit gefächertes Angebot an Rad-sportzubehör, -bekleidung und Komplettgeräten. Die Hausmarke „Radon Bikes“ erzielt regelmäßig Testsiege in der Fachpresse. Neben dem erfolgreichen Webshop erlaubt der Megastore in Bonn echte Fahrerlebnisse.



Matthias Fink, Gudrun Sjödén.

„Für uns als Multichannel-Unternehmen ist die Integration der einzelnen Kanäle Katalog, E-Commerce und Läden ein wichtiger Erfolgsfaktor. Aus diesem Grund haben wir uns jetzt auch für die MAC E-Suite entschieden.“

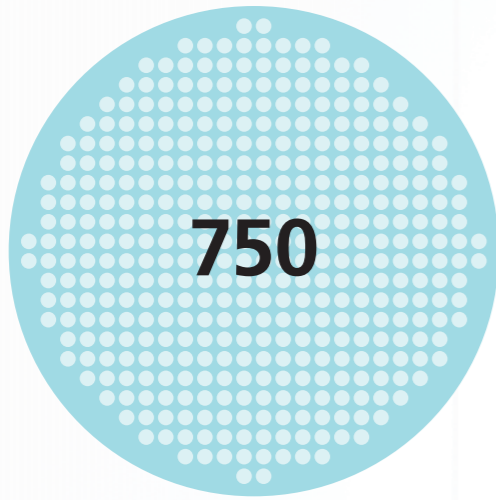
Farbstarke Mode und Heimtextilien aus Naturmaterialien und mit Elementen der skandinavischen Formensprache sind Gudrun Sjödén's Geschäfts-idee. Funktionalität und Vielseitigkeit sind dabei sehr wichtig, damit sich die Kleidungsstücke ganz unabhängig von Modetrends vielseitig kombinieren lassen und Frauen jeden Alters und mit jeder Figur perfekt passen.



Nicolas Speck, CBR E-Commerce.

„Mit DiVA bietet uns das MAC-Team ein E-Commerce-Backend, mit dem wir stabil unsere neuen Geschäftsideen im E-Commerce umsetzen können. Um diesen Vorsprung zu halten, haben wir eine sehr professionelle Zusammenarbeit der Experten aus beiden Unternehmen etabliert.“

Die CBR Fashion Group gehört mit ihren Marken Street One und CECIL zu den zehn größten Mode-Unternehmen Deutschlands und ist stationär in 18 Ländern und online in 6 Ländern vertreten.



Unsere Aufgaben nehmen wir sportlich, weil Handeln für uns nicht nur ein Job ist – es ist unsere Leidenschaft. Mit sportlichem Ehrgeiz setzen wir all unsere Kräfte dafür ein, für Sie die beste Lösung zu finden. Geprägt hat uns unsere Erfahrung aus dem Leistungssport. Wenn es der Sache dient, gehen wir auch unkonventionelle Wege. Unsere schlanke Hierarchie und die damit verbundenen schnellen Entscheidungswege helfen uns dabei, Ideen schnell ins Spiel zu bringen.

Als Arbeitgeber begrüßen wir in unserem Team eine möglichst große Vielfalt an Persönlichkeiten. Uns ist daran gelegen, ein Umfeld zu schaffen, in dem man sich miteinander wohlfühlt und wechselseitig bereichert. Wir behandeln einander und unsere Kunden stets mit Respekt, Wertschätzung und Verantwortungsbewusstsein.

Individualisten & Teamplayer.

Unsere weit über 100 Mitarbeiter verfügen nicht nur über IT-Wissen, sondern sind echte Versandhandelsexperten, u.a. im Bereich Einkauf, Verkauf, Marketing, Logistik, Finanzbuchhaltung und Controlling. Auch in einzelnen Vertriebskanälen wie Einzelhandel, Groß- und Versandhandel oder dem Onlinehandel mit Spezialthemen wie SEO/SEM kennen unsere Leute sich aus und werden Sie kompetent beraten. Bei uns können Sie sicher sein: Ihre Ansprechpartner verstehen Sie und Ihre täglichen Herausforderungen.

Die individuellen Stärken unserer Mitarbeiter kommen in einem professionellen Team zusammen. Dabei ist es uns wichtig, dass jeder Mitarbeiter den 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.

Motivierte Mitarbeiter, viel Erfahrung und neueste Technologien: Eine unschlagbare Kombination für leistungsstarke Lösungen, die Ihre Spitzenposition stärken.

Das MAC Team: An die Grenzen gehen – und darüber hinaus.



Von links nach rechts:

Dirk Wieland
Managing Partner

Nicole Wehner
Head of Marketing & Sales, Prokuristin

Stefan Feldmann
Head of DiVA, Prokurist



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

mac
IT-SOLUTIONS