



Torex™
Defining customer experience

B breuninger

„Mit unserem Partner Torex™ und der effizienten Neugestaltung unseres Kassensystems haben wir wirklich ins Schwarze getroffen.“

– Dr. Roland Armbruster, Leiter für Management Services bei Breuninger

Das Unternehmen

Das Kaufhaus E. Breuninger GmbH & Co. genießt im deutschen Einzelhandel einen hervorragenden Ruf aufgrund seiner qualitativ hochwertigen und innovativen Kundenbeziehungen. Vor kurzem war dieser Ruf jedoch aufgrund folgender Umstände gefährdet:

- Zunehmend inflexible Strukturen in der Mitarbeiterorganisation
- Veraltete Kassensysteme
- Zu langsame Zahlungs- und Kaufprozesse, die einer umfassenden Modernisierung bedurften

„Unsere so genannte Auswahlretoure gestaltete sich früher äußerst zeitintensiv, da sie vom IT-System nicht voll unterstützt wurde. Die ausgewählten Artikel mussten vom Kassenspersonal einzeln eingescannt werden, wenn sie mitgenommen und zurückgebracht wurden“, sagt Themis Daniolos, Teamleiter für IT-Kassen- und Gastronomiesysteme bei Breuninger hinzu.

Die Strategie definieren

Bei der Neuausstattung seines Kassensystems hat sich Breuninger vorgenommen, die dreigliedrige Beziehung zwischen Personen, Prozessen und Technologie

neu zu definieren und ein harmonischeres Design für Kunden und Mitarbeiter zu erreichen.

Durch die Einführung eines neuen Kassen- und Filialmanagementsystems beabsichtigte Breuninger, die Warenabfertigung an der Kasse zu verbessern. Ferner sollte die Verarbeitung von Kunden- und Bonuskarten voll in das Kassensystem integriert werden. Dieser letzte Punkt war besonders wichtig, denn die Breuninger Card ist die älteste und erfolgreichste Kundenkarte in Deutschland.

Die Lösung wählen

Breuninger führte eine intensive Marktstudie durch, in deren Rahmen das Kaufhaus diverse Dienstleister über mehrere Monate hinweg hinsichtlich ihres Erfolgs und ihrer Produktentwicklung beobachtete. Am Ende begrenzte das Unternehmen die Liste auf vier Kandidaten.

In der Spezifizierungsphase, die Gespräche über weitere Anforderungen beinhaltete, wie beispielsweise eine sichere Verarbeitung der Breuninger Card, belegte Torex den ersten Platz. Das Herzstück der neuen technischen Lösung ist das Warenhausmanagementsystem Torex LUCAS-POS.

Zusammenfassung Breuninger

- **Branche:** Einzelhandel
- **Lösung:** Torex POS
- **Produkt:** Torex LUCAS-POS
- **Plattform:** Microsoft® Windows
- **Hardware:** IBM® SurePOS

„Die technisch ausgereifte Filialmanagementsoftware Torex LUCAS-POS und die kreative fachliche Kompetenz des Teams von Torex haben uns überzeugt“, sagt Dr. Armbruster, Leiter für Management Services bei Breuninger.

Auch die Hardware und die Technologie waren wichtige Faktoren. Torex LUCAS-POS läuft unter Microsoft® Windows auf IBM®-Hardware (SurePOS 700), ist ausschließlich in Java programmiert und nutzt offene Standards (z.B. das Datenmodell ARTS) zum Schutz der Investitionen des Kunden.

Innerhalb eines sehr kurzen Zeitraums führte Breuninger Torex LUCAS-POS an über 300 Kassen in seinen 14 Geschäften ein. Nun profitiert das Unternehmen von einem Softwarepaket, das auf vielen Jahren der Entwicklungsarbeit und der Erfahrung mit Einzelhandelsprozessen beruht.

Torex LUCAS-POS ermöglicht einen reibungslosen und sicheren Austausch sensibler Daten zwischen allen Geschäften in Echtzeit. Dies ist von besonderer Bedeutung, da die Breuninger Card und die Geschenkkarten bei Kundentransaktionen wie eine Kreditkarte genutzt werden. Das Torex-System erkennt, wenn die Obergrenze der Karte erreicht ist und vereitelt dadurch einen versuchten Kartenmissbrauch von Anfang an.

Auch das umfangreiche Warensortiment von Breuninger ist für Torex LUCAS-POS kein Problem. Die Daten der bis zu 2,5 Millionen Artikel pro Geschäft werden auf speziell entwickelten Artikelservern verwaltet. Da die Daten in Echtzeit übertragen werden, kann die Hauptverwaltung jederzeit den aktuellen Status von Verkaufs- oder Kundenpromotionen prüfen.

„Die technisch ausgereifte Filialmanagementsoftware Torex LUCAS-POS und die kreative fachliche Kompetenz des Teams haben uns von Torex überzeugt.“

– Dr. Roland Armbruster

Ergebnisse

Die Mitarbeiter von Breuninger sind mit dem leicht zu bedienenden und komfortablen Betrieb des Torex LUCAS-POS-Touchsystems sehr zufrieden. Die Neuerungen kommen der neuen Personalorganisation des Unternehmens entgegen und heben die frühere Trennung zwischen Kassen- und Verkaufspersonal auf.

Ferner berichtet Breuninger:

- Die Schulungszeit am Kassensystem konnte von zwei Wochen auf einen Tag verkürzt werden.
- Stornierungen kommen erheblich seltener vor.
- Eingabefehler lassen sich wesentlich leichter korrigieren.
- Die Größe und Anzahl der Kassenplätze ist verringert worden.
- Die Kassentransaktionen können in der halben Zeit durchgeführt werden.

„Rückblickend“, erklärt Dr. Roland Armbruster „würden wir das Projekt wieder genauso durchführen. Mit unserem Partner Torex und der effizienten Neugestaltung unseres Kassensystems haben wir wirklich ins Schwarze getroffen.“

Weitere Informationen über Torex finden sich auf www.torex.com.

Global Headquarters
Houghton Hall Park
Houghton Regis
DUNSTABLE
LU5 5YG
T: +44 (0)1582 869600
F: +44 (0)1582 869601

Central Europe
Salzuffer 8
D-10587 Berlin
Germany
T: +49 (0)30 49901-0
F: +49 (0)30 49901-139

Office
Salzuffer 8
D-10587 Berlin
Germany
T: +49 (0)30 49901-0
F: +49 (0)30 49901-139

© Torex Retail Holdings Limited 2008. Alle Rechte vorbehalten. Torex und andere Warenzeichen oder Marken von Torex sind Warenzeichen oder eingetragene Marken von Torex Retail Holdings Limited und/oder seinen Tochtergesellschaften in den USA und/oder anderen Ländern. Alle anderen hierin erwähnten Warenzeichen sind Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer.

Torex – das Unternehmen

Mit mehr als 20-jähriger Erfahrung im Markt ist Torex der führende in Europa basierte globale Anbieter von leistungsfähigen IT-Lösungen für den Einzelhandel und angrenzende Branchen.

Die zuverlässigen Lösungen von Torex steuern bereits bei mehr als 7.000 Unternehmen die Geschäftsprozesse: im Einzelhandel, in der Gastronomie und Freizeitbranche sowie bei Fast Moving Consumer Goods und im Petroleum & Convenience-Bereich. Dabei trägt die konsequente Kundenorientierung von Torex maßgeblich zum Unternehmenserfolg bei.

www.torex.com

TXGS_BRUDEA4_0408

Torex™
Defining customer experience