



«OpaccOne ermöglicht die schnelle und transparente Abwicklung von Prozessen und hilft dadurch, die Zufriedenheit unserer Kunden noch weiter zu erhöhen.»

Reto Ambiel, CEO, STEG Computer & Electronics



Ausgangslage:

Erfolg und Wachstum riefen nach einer neuen Warenwirtschaftslösung. Deshalb begann STEG 2007 mit einer totalen Neugestaltung der eigenen Systemlandschaft. Offene Schnittstellen, Investitionssicherheit und Skalierbarkeit gehörten zu den wichtigsten zu erfüllenden Voraussetzungen.

Lösung:

Nach der Evaluation verschiedenster Lösungen, entschied sich STEG für eine massgeschneiderte Version des ERP-Systems OpaccOne. Opacc bot damit nicht nur höchste technische Leistungen, sondern auch ein hervorragendes Dienstleistungsniveau und umfassende Kundenbetreuung.

Nutzen:

Die Wahl von OpaccOne führte bei STEG zu mehr Automatisierung und der Eliminierung von Fehlerquellen. Prozesse wurden beschleunigt, die Servicequalität weiter gesteigert. Umfassende Daten-Transparenz verbessert die Entscheidungsgrundlagen für die Geschäftsleitung.

Bessere Servicequalität durch Prozessautomatisierung

Im IT- und Elektronikhandel sind saisonale Schwankungen die Norm. Das gilt selbstverständlich auch für die STEG Electronics AG, die sich nicht nur Online, sondern auch in 16 Filialen mit diesem Phänomen auseinandersetzen muss. Trotzdem wird eine sehr hohe Dienstleistungsqualität aufrechterhalten. Das hat unter anderem damit zu tun, dass STEG sich im Laufe ihrer von Wachstum geprägten Erfolgsgeschichte für OpaccOne entschieden hat. Das ERP-System verbessert die Planungs- und Entscheidungsgrundlagen für die Geschäftsleitung und ermöglicht eine nie dagewesene Datentransparenz – nicht nur auf Management-Ebene, sondern auch für die Kunden.

Multi-Channel-Marketing

Bei STEG ist Multi-Channel-Marketing schon lange kein Schlagwort mehr, sondern Realität. Hier können Kunden online bestellen und die Produkte in einer Filiale ihrer Wahl abholen, sie können sich die Produkte portofrei nach Hause liefern lassen oder direkt in der Filiale einkaufen. Ist ein Produkt an einem Standort nicht verfügbar, wird dieses vom Zentrallager Luzern aus an den Kunden versandt. Die Möglichkeiten der alten Warenwirtschaftslösung wurden diesen stetig wachsenden Ansprüchen nicht mehr gerecht. Aus diesen Gründen wurde 2007 mit einer Neugestaltung der Systemlandschaft begonnen.

Volle Transparenz für Kunden

Ein Ziel des Projekts war es, die Mitarbeitenden von zeitraubenden Routineaufgaben zu entlasten und damit die Durchlaufzeit der Prozesse zugunsten der Kunden zu verringern. Ausserdem sollte die Transparenz für die Kunden erhöht werden, indem ihnen jederzeit Informationen in Echtzeit zur Verfügung stehen – unabhängig davon, ob sie sich in einer Filiale informieren, sich telefonisch erkundigen oder im Onlineshop Infor-

mationen abrufen. Wiederkehrende Prozessschritte sollten weitgehend automatisiert werden.

Gemeinsame Datenhaltung

OpaccOne ist eine modular aufgebaute Standard ERP-Software mit Server- und Client-Anwendungen. Sie vereint Funktionen für ERP, für E-Commerce und für Mobile-Commerce in einer Lösung. Die verschiedenen Windows- und Web-basierten Anwendungen bauen dabei auf dem gleichen Fundament, der serviceorientierten Architektur, auf. Die gesamte Lösung ist am Hauptsitz von STEG installiert. Auf den Clients laufen Anwendungen für die einzelnen Businessbereiche. OpaccOne bietet dabei massgeschneiderte Lösungen für den Verkauf, die Warenwirtschaft und den Kundendienst, sowie ein Management-Informationssystem.

ERP mit individuellem Touch

Verschiedene Programmbestandteile von OpaccOne wurden an die individuellen Bedürfnisse von STEG angepasst. So werden Kassen- und Lagerbestände sowie Produkt-, Kunden- und Mitarbeiterdaten auto-

matisch in Echtzeit mit der Datenbank synchronisiert, wenn immer ein Datensatz geändert wird. Für mobile Mitarbeitende von STEG ermöglicht OpaccOne den vollen Zugriff über Webbrowser – unabhängig von der Plattform oder dem verwendeten Gerät. STEG verfolgt den Ansatz, dass ein Geschäftsvorfall grundsätzlich auf einer einzigen Bildschirmmaske abgewickelt werden kann. OpaccOne ermöglicht STEG die konsequente Umsetzung dieses Prinzips.

Wachstum ohne Grenzen

Durch die aufbauende Struktur von OpaccOne kann das System beliebig skaliert werden. Ob neue Filialen dazukommen, neue Funktionen oder neue User: Mit OpaccOne kann die Anzahl gleichzeitig zugreifender Benutzer oder das zu verarbeitende Datenvolumen beliebig ausgebaut werden. Eine neue Filiale kann so innerhalb von ein bis zwei Arbeitstagen an das System angeschlossen werden!

Fazit

Für STEG waren Qualität, Geschwindigkeit und Transparenz schon immer zentrale Bestandteile des Geschäfts. «Schweizer Retailer des Jahres 2011», sowie weitere hervorragende Kundenbewertungen, beweisen den Erfolg des Prinzips. OpaccOne unterstützt dies und hat es möglich gemacht, dass STEG bei gleichem Personalbestand höhere Umsätze und eine bessere Dienstleistungsqualität erreicht.

Kundenportrait:

Die STEG Electronics AG wurde 1994 gegründet und ist ein Fachhändler im Bereich Computer Hard- und Software sowie Unterhaltungselektronik. 1996 eröffnete STEG als einer der ersten Anbieter in der Schweiz den eigenen Onlineshop. Heute verfügt STEG über 16 Fachgeschäfte in allen drei Sprachregionen der Schweiz und erwirtschaftet mit rund 280 Mitarbeitenden einen jährlichen Umsatz von 170 Mio. Franken. STEG setzte von Anfang an auch auf die individuelle Fertigung von PC-Systemen: Kunden können aus einer breiten Palette von Komponenten aller namhaften Hersteller ihren PC zusammenbauen lassen. Seit dem Jahr 2000 ist STEG der grösste PC-Assembler in der Schweiz.

Über Opacc:

Mit einer ganzheitlichen und langfristigen Optik erschliesst Opacc gezielt und nachhaltig die Ressourcen von Unternehmen. Basis dazu ist OpaccOne, die Software-Familie für ERP, E-Commerce und Mobile Commerce in Einem. Opacc bietet IT-Gesamtlösungen als langfristig tragende Konzepte aus einer Hand.