



Customer Story

Globus schafft eine Click & Collect-Lösung in 14 Tagen

Lebensmitteleinzelhändler mit rekordverdächtiger Time-to-Market

Mit dem Ziel, den Abholservice zu einem wesentlichen Bestandteil des SB-Warenhaus-Geschäfts zu machen, startete Globus den Service im vergangenen Frühjahr, welcher durch die Insolvenz des Partners wenige Monate nach Beginn gefährdet wurde. Durch Spryker und deren Solution Partner KPS gelang es Globus jedoch, das Click & Collect-Angebot in nur 14 Tagen neu auf die Beine zu stellen und eine Lösung zu schaffen, die mit ihrer Flexibilität auch langfristig die Rolle des Unternehmens als Innovationstreiber festigt.

Globus in Zahlen

>13.000

Produkte

4

Standorte

2 Wochen

Time-to-Market

>50

Artikel pro Bestellung



Ausgangslage

Digitaler Vorreiter auf der Großfläche

Globus hat früh die Bedeutung und das Potenzial von digitalem Commerce im Lebensmittelbereich erkannt und arbeitet daran, das Online-Angebot zu einem wesentlichen Bestandteil des Unternehmens auszubauen. Der Großflächenbetreiber ist in vielen Themen digitaler Vorreiter der Lebensmittelbranche und bietet seinen Kunden beispielsweise mit dem Self-Scanning-Service Scan & Go die Möglichkeit, mit einem mobilem Device den Einkauf zu scannen und abzuwickeln, ohne ihn an der Kasse aus dem Einkaufswagen nehmen zu müssen. Außerdem nimmt Globus zunehmend den ROPO-Effekt (Research Online, Purchase Offline) auch im Lebensmittelumfeld wahr. Durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie wurden diese Services weiter ausgebaut und der Abholservice für Kunden, das sogenannte Click & Collect-Angebot, gewann an strategischer Bedeutung für das Unternehmen.

“ Auch wenn der Online-Lebensmittelhandel derzeit in Deutschland erst 1,5-2% ausmacht, ist jetzt wichtig, die Weichen hierfür im Unternehmen zu stellen. Besonders wichtig ist uns, eine zukunftsweisende Technologie zu nutzen, die mit uns und unseren Anforderungen mitwächst.”

- Daniel Richter, Leiter Multichannel, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG

Branche:

Lebensmitteleinzelhandel

Kunde:



Porträt

Was macht Globus?

Globus ist ein saarländisches Familienunternehmen, das vor über 190 Jahren gegründet wurde. Heute betreibt Globus im Lebensmitteleinzelhandel insgesamt 47 SB-Warenhäuser in Deutschland, die für viele Menschen nicht nur Einkaufsstätte, sondern Lebensmittelpunkt und Treffpunkt in der Region sind. Dabei bietet das Unternehmen seinen Kunden bereits seit Jahren eine besondere Vielfalt an innovativen Produkten und investiert kontinuierlich und zukunftsgerichtet in den Ausbau digitaler Services wie Click & Collect.



Herausforderung

Rückschlag während des Lockdowns

Mit seinem Click & Collect-Angebot war Globus auch für die Herausforderungen eines Lockdowns gut aufgestellt. Als der Partner Insolvenz anmeldete, sah sich der SB-Warenhaus-Betreiber jedoch mit einem kurzzeitigen Rückschlag konfrontiert. Den Abholservice aufzugeben war für das Unternehmen aber keine Option, denn gerade aufgrund von Covid-19 hatte es eine besondere Bedeutung und Dringlichkeit, die Kunden weiter kontaktarm bedienen zu können. Es musste schnell gehandelt werden, um eine neue Commerce-Technologie für Click & Collect zu finden und in nur zwei Wochen live zu bringen.

Warum Spryker?

Das Anforderungsprofil von Globus beinhaltete vor allem zwei Punkte: Die neue Commerce-Technologie musste eine extrem kurze Time-to-Market ermöglichen und dennoch langfristig das Unternehmen in die Lage versetzen, auch zukünftige Anforderungen zu erfüllen. Dabei fiel die Wahl auf das Spryker Cloud Commerce OS, da es nicht nur einen Go-Live in zwei Wochen ermöglicht, sondern auch gezielt und flexibel so weiterentwickelt werden kann, dass Globus auch weiterhin als digitaler Innovationstreiber positioniert bleibt.

“ Auch wenn wir wenig Zeit hatten, eine Entscheidung zu treffen, sollte diese dennoch eine langfristige Perspektive bieten. Und da war uns schnell klar, dass wir mit Spryker auch in Zukunft die größte Innovationskraft und Flexibilität haben.”

- Daniel Richter, Leiter Multichannel, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG

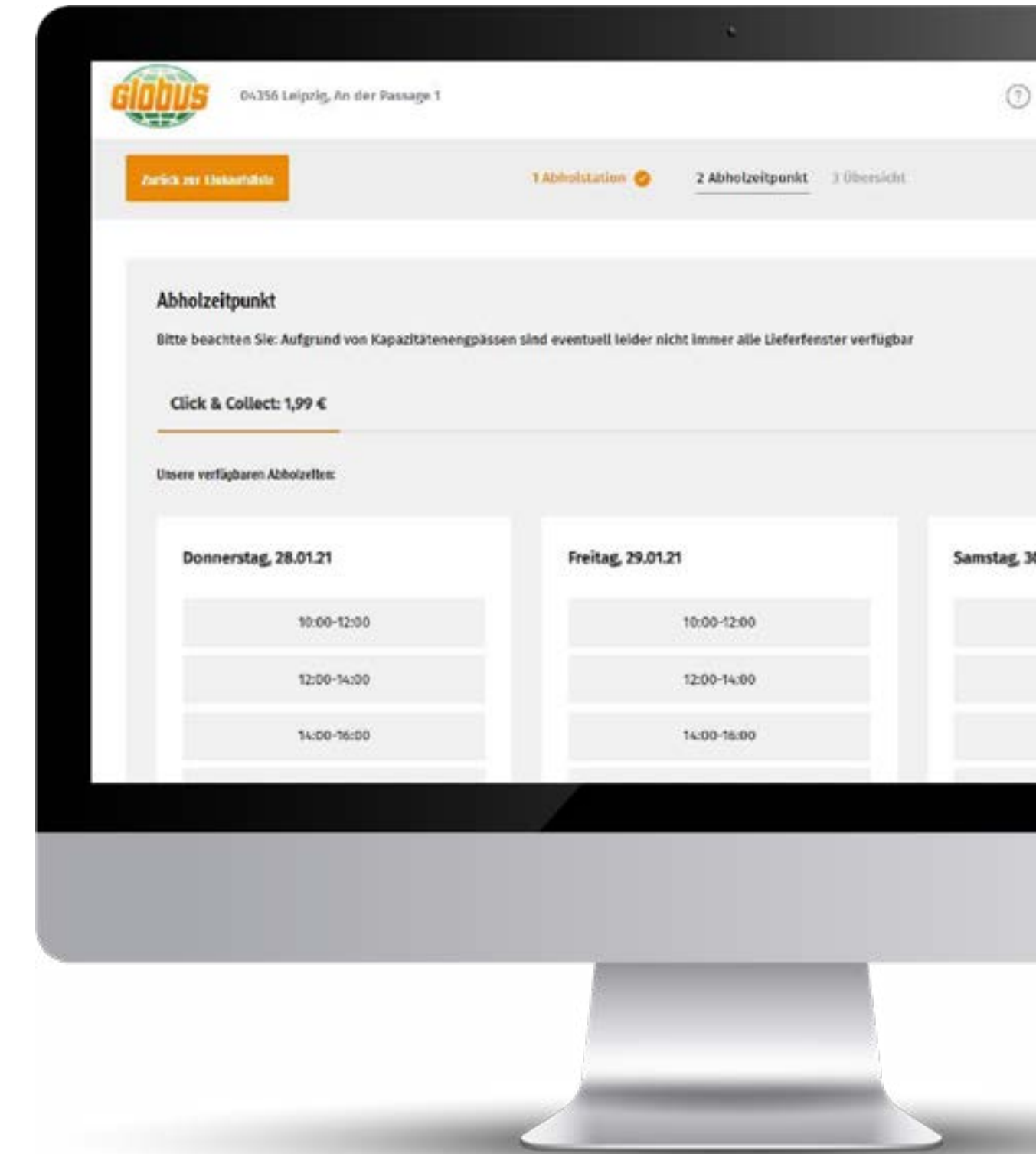
Lösung

Click & Collect in 14 Tagen

Globus hatte bei dem Start mit Spryker klare Prioritäten. Es sollte innerhalb des Zeitfensters von zwei Wochen ein Abholservice etabliert werden, der ohne Unterbrechung oder wesentliche Einbußen in der Servicequalität weitergeführt werden konnte. Dabei kam Globus zugute, dass ein Großteil der geforderten Funktionen schon im Standard des Spryker Cloud Commerce OS verfügbar war: die Verwaltung und Sperrung von Zeitslots, automatisierte E-Mails sowie die Grundlagen einer Picking App für die Abholung durch die Kunden. Dadurch war es möglich, die benötigte Time-to-Market von zwei Wochen einzuhalten und zeitnah die Picking-App weiterzuentwickeln. Somit fand sich Globus bereits bei Go-Live in den meisten Belangen auf nahezu 100 Prozent der Leistungsfähigkeit der vorherigen Lösung.

Perspektiven im E-Food

Globus startete einst mit einem filialindividuellen Online-Produktkatalog in die Welt des digitalen Commerce. Heute ist Click & Collect ein wichtiger Kundenservice, da er eine enorme Zeitersparnis und Bequemlichkeit bietet. Den voranschreitenden Wechsel der Nutzer weg vom Desktop und hin zur Mobile-App hat Globus ebenfalls im Blick. Gemeinsam mit Spryker kann Globus zukünftig auf derartige Veränderungen flexibel und schnell reagieren. Im Fokus ist derzeit die Planung zur Erweiterung des Abholservices. Auch der Weg zu einem Lieferservice ist technisch gegeben, sobald die Picking-Prozesse hergestellt sind.



“ Aufgrund meiner Erfahrung dachte ich nicht, dass es möglich ist innerhalb einer so kurzen Zeit live zugehen. Die Technologie und der absolute Wille aller Beteiligten haben dies möglich gemacht.”

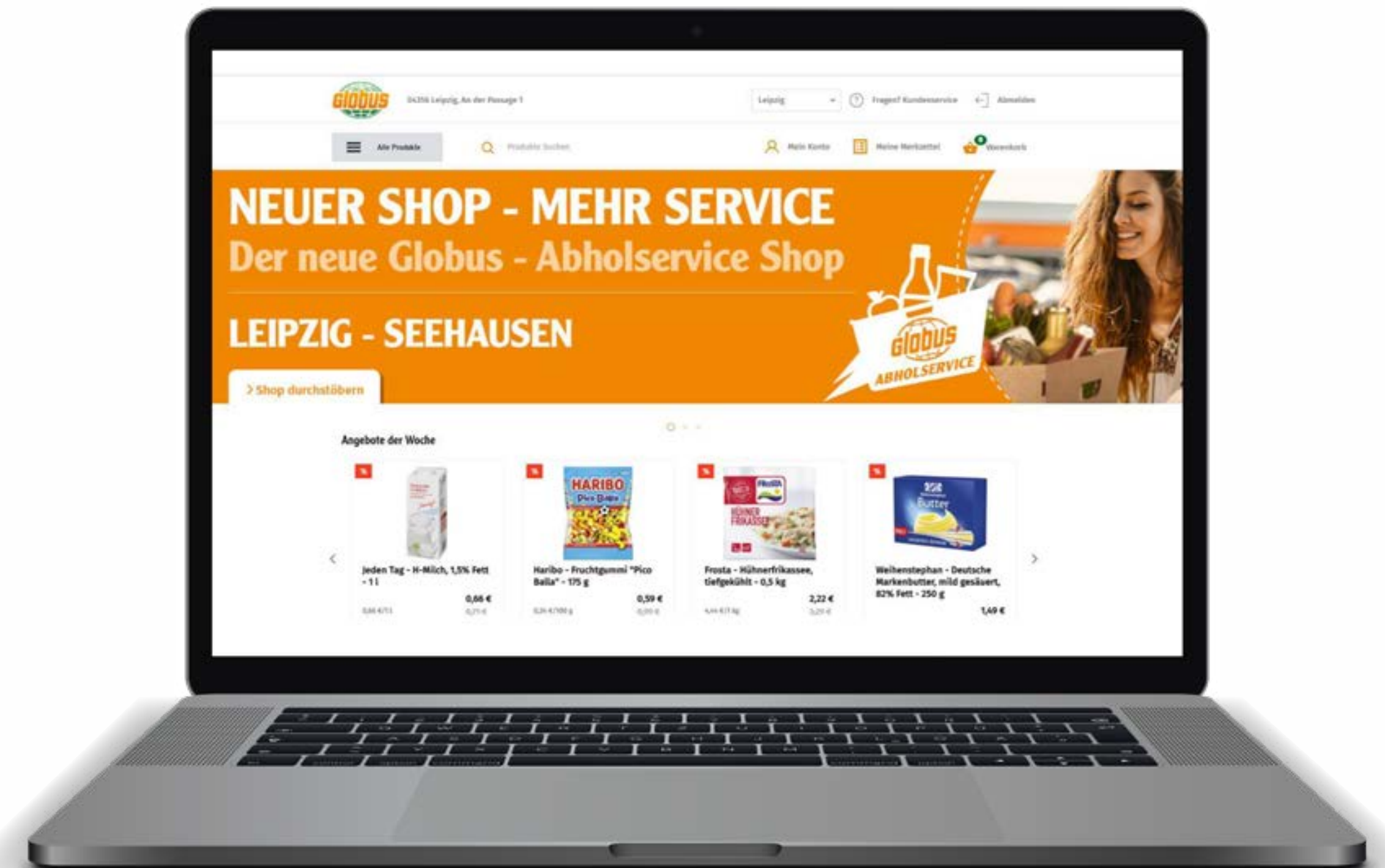
- Daniel Richter, Leiter Multichannel, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG

Unmögliches möglich machen

Globus hat es geschafft und gemeinsam mit Solution Partner KPS und dem Spryker Cloud Commerce OS in nur 2 Wochen eine neue Click & Collect Lösung geschaffen, die die Endkunden mit ihrer unkomplizierten Bedienung begeistert. Noch wichtiger ist für Globus aber, dass das Unternehmen durch die neue Commerce-Technologie in der Lage ist, schnell neue Lösungen auf die Straße zu bringen, um Learnings zu sammeln und gezielt das Angebot im E-Food weiterzuentwickeln. Damit verfügt Globus nun über Flexibilität, Kontrolle und Handlungsschnelligkeit, um langfristig stark im E-Food-Bereich aufgestellt zu bleiben.

“ Durch die Komplexität der Anforderungen sowohl auf Produkt- als auch auf Kundenseite, ist E-Food für mich die Champions League des E-Commerce und mit den Funktionalitäten, die Spryker dort mitbringt, ist man als Unternehmen gut aufgestellt.”

- Daniel Richter, Leiter Multichannel, Globus SB-Warenhaus Holding GmbH & Co. KG





Partner

KPS als starker Implementierungspartner


KPS ist ein führender Beratungspartner für den Handel in Fragen innovativer Digitalstrategien und End-to-End Prozessen. Als Spryker Platinum Partner begleitet KPS Globus mit einem agilen Team und ganzheitlicher Beratungsexpertise. Mit Erfahrung und einer engen Zusammenarbeit zwischen Globus, Spryker und KPS wurde das Projekt in Rekordzeit realisiert. KPS berät Globus aber auch weiterhin in allen Touchpoints der Customer Journey, denn mit Click & Collect wurde ein Grundstein für die weitere Sakralisierung des digitalen Business gelegt.


Über Spryker


Spryker hilft Unternehmen, führende Commerce Lösungen im B2B, B2C und als Marktplatz zu entwickeln. Die innovative Platform-as-a-Service-Lösung mit über 900 API-basierten Modulen ist Cloud-fähig und ihre Flexibilität macht sie für Unternehmen und Entwickler attraktiv.

Verkaufen Sie besser mit Spryker, steigern Sie Ihre Effizienz und senken Sie die IT-Kosten, ohne Einschränkungen hinsichtlich neuer Märkte und Geschäftsmodelle. Die Lösungen von Spryker haben mehr als 150 Unternehmen in die Lage versetzt, Handelsmodelle in über 200 Ländern weltweit aufzubauen. Marken wie Toyota, Hilti, Lekkerland, Hero, Rose Bikes und Prym vertrauen bereits auf das Spryker Cloud Commerce OS. Erfahren Sie mehr unter [Spryker.com](https://spryker.com).



 spryker.com

 hello@spryker.com

 +49 / 30 / 2084983 50

 @sprysys