

Walbusch realisiert CRM-Multikanal-Versandhandelslösung mit BSI

Walbusch setzt mit BSI eine CRM-Multikanal-Versandhandelslösung um, welche alle operativen Bestell- und Serviceprozesse von Walbusch abdeckt.

Baden, 29. August 2012 - Das renommierte deutsche Versandhandelsunternehmen Walbusch hat sich für den Schweizer Software-Hersteller BSI Business Systems Integration als Softwarepartner entschieden. Mit Unterstützung von BSI setzt Walbusch eine Multikanal-Versandhandelslösung um, welche alle kundenrelevanten Prozesse über alle Vertriebskanäle in einer CRM-Lösung zusammenführt. Als Highlight integriert Walbusch in der BSI CRM Lösung neben den Versandhandelskanälen wie Telefon, schriftliche Auftragserfassung, E-Mail und Internet auch die Kassensoftware der Walbusch-Filialen und stellt damit seine Innovationskraft und Kundennähe unter Beweis.

Seit 78 Jahren spricht das Familienunternehmen mit Hauptsitz in Solingen und Niederlassungen in Österreich und der Schweiz qualitätsbewusste Kunden an, die Wert auf bequeme und hochwertige Kleidung legen. Schwerpunkt des Handelshauses ist das Kataloggeschäft – zunehmend setzt Walbusch jedoch auf die Verbindung von Katalog, Onlineshop und Fachgeschäften. Die Gründung von Filialen hat 2009 begonnen, mittlerweile gibt es davon bundesweit neunzehn. Neben der Marke Walbusch gehören zur Unternehmensgruppe die Outdoormarke „Klepper“, die Herren-Modemarke „Mey & Edlich“ sowie der Gesundheitsversand „Avena“. Das mittelständische Unternehmen erzielte 2011 einen Umsatz von € 320 Mio. und beschäftigt ca. 900 Mitarbeiter.

Den Kunden auch in der Verknüpfung der Kanäle Katalog, Online und Filiale „das Besondere“ zu bieten, ist Ziel von Geschäftsführer Cord-Henrik Schmidt: „Wir definieren uns über den persönlichen Kundendialog. Wir wollen es unseren Kunden so einfach wie möglich machen und streben ein aktives Kanalmanagement an. Hierfür integrieren wir alle Kundenkontaktpunkte über alle Vertriebskanäle prozessgesteuert in einer Plattform. Mit BSI haben wir einen Partner gefunden, der unsere optimierten Prozesse in einer Software abbilden kann. Das ermöglicht uns, mit unseren Kunden in einen optimierten und wertstiftenden Kundendialog auf allen Kanälen zu treten.“



Die einfach zu integrierende, intuitive CRM-Lösung von BSI, die Counter-Erfahrung und die optimale Prozesssteuerung in BSI CRM überzeugten Walbusch zur Zusammenarbeit. „Wir haben hart um Walbusch gekämpft und freuen uns nun sehr auf die Umsetzung. Hohe Anforderungen, komplexe Architektur, wichtige Schnittstellen – das sind die Software-Herausforderungen, die wir beherrschen. Bei diesem Projekt können wir dazu viel über die Branchenanforderungen lernen und eine neue Standardlösung für den Versandhandel schaffen“, so Christian Rusche, CEO BSI.

Kontakt:

Claudia Gabler und Catherine B. Crowden, BSI Business Systems Integration AG,
Täferenstrasse 16a, CH-5405 Baden, T +41 (31) 850 12 13 bzw. +41 (0)56 484 16 24,
claudia.gabler@bsiag.com bzw. catherine.crowden@bsiag.com, www.bsiag.com

Wir entwickeln Software an der Nahtstelle zum Kunden. BSI CRM ist die führende Schweizer Lösung für einen professionellen Kundenservice. BSI Contact unterstützt Agents in Multichannel Contact Centern. BSI Counter ist das Produkt für klare Prozesse am Schalter und an der Kasse, BSI CTMS für klinische Studien in der Pharmabranche. Die Einfachheit und Vielseitigkeit unserer Software hat schon über 70'000 User überzeugt: ABB, ERGO Direkt Versicherungen, Lidl, M-net, PostFinance, die Schweizerische Post, Sika, Swiss Life, Tamedia, die Versicherungskammer Bayern und andere Marktführer setzen auf BSI Produkte. Wir sind auf die Dienstleistungen Systemintegration, Software-Entwicklung, Beratung und Support spezialisiert. Alle BSI Produkte basieren auf Eclipse Scout, einem offenen, modernen Framework für service-orientierte Geschäftsanwendungen. Basierend auf Java/Eclipse lässt sich Software von BSI einfach in jedem IT-Umfeld integrieren.