

## Case Study

# Direct-to-Market bei Läderach mit Comarch ERP Enterprise und Comarch POS

Internationaler Omnichannel-Handel für Produktionsunternehmen



## Der Kunde

---

Der Premium-Schokoladenhersteller Läderach produziert qualitativ hochwertige Lebensmittel in der Schweiz und verkauft diese international. Das Unternehmen wurde 1962 gegründet, unterhält zwei Produktionsstandorte in der Schweiz und mehr als 150 Filialen weltweit.

## Ziel

---

Ziel war die Erweiterung einer Direct-to-Customer-Strategie. Als Unternehmen, das sowohl die Herstellung seiner Produkte als auch den Direktverkauf an Kunden übernimmt, wollte Läderach nun modern ausgestattete Kassen mit einer logistischen Lösung für die weltweite Belieferung aus der Schweiz in einem System implementieren.

## Lösung

Mit der Einführung von Comarch ERP Enterprise wurden bei Läderach verschiedene Organisationen mit unterschiedlichen ERP-Systemen in einem zentralen System zusammengeführt, dies umfasst zum Beispiel Lagerführung in den Filialen, Integration der bestehenden POS-Systeme und Chargenführung. Den komplexen Intercompany-Prozessen mit aktuell über 150 Organisationen kam dabei die Multi-Site-Struktur von Comarch ERP Enterprise entgegen. 250 User arbeiten derzeit bei Läderach mit der ERP-Software von Comarch.

Zum weiteren Ausbau dieser Direct-to-Customer-Strategie wurde das bei Läderach eingesetzte Warenwirtschaftssystem Comarch ERP Enterprise um weitere Lösungen erweitert. Mit der Ergänzung um Comarch POS wurde der Vertrieb der Qualitätsprodukte um ein Omnichannel-Vertriebskonzept erweitert. Insgesamt werden 300 Kassen mit der POS-Software ausgestattet, welche wiederum mit dem ERP-System vernetzt sind. Im ERP erfolgt die zentrale Steuerung aller Vertriebskanäle. Sowohl Webshop als auch die Kassen in allen Filialgeschäften in der Schweiz, Deutschland, den USA, Kanada und Grossbritannien greifen dann auf den zentralen, einheitlichen Datenbestand in Comarch ERP zurück.



### Direct-to-Market auf einen Blick:

- Basis für Omnichannel-Konzept
- Aufträge vom Kunden-Service (ID) werden übernommen
- Kundenerfassung in der Filiale
- Abbildung von Partnerbeziehungen
- Integration des B2B-Kundengeschäfts
- Gutscheinverwaltung
- Reklamationen, Rücknahmen
- Einfache Lagerprozesse direkt am POS
- Cash-Management

### Kanalübergreifende Funktionen:

- Click and Collect
- Bonusprogramme über alle Kanäle
- Promotionen über alle Kanäle
- Einheitliche Zahlungsmittel
- Identifikation eines ganzheitlichen Kundenverhaltens über alle Kanäle (360° Kundenbetrachtung)
- Durchführung von Marketingaktionen und Kampagnen





In der ersten Phase der Expansion wurden die Länder USA, Kanada, Grossbritannien und Österreich erschlossen, was zu insgesamt sieben neuen Legal Entitys geführt haben. Diese neuen Integrationen von Organisationen konnten dank der ERP-Struktur in kurzer Zeit bewerkstelligt werden. In den kommenden Jahren stehen weitere Markterschliessungen an.

Im ERP-System werden nun alle Prozesse, Waren- und Finanzströme effizient gesteuert, ermöglicht durch automatische Verteilvorschläge und Aufträge. Da das Unternehmen mit Nahrungsmitteln handelt, gilt es beim internationalen Vertrieb eine Reihe von Spezifikationen zu berücksichtigen, zum Beispiel Gewicht, Form, Haltbarkeitsdatum oder Zutaten, die mit Chargennummern rückverfolgt werden können und mehr. Dadurch ist nicht nur die Produktion der Waren von Läderach komplex, sondern auch die Logistik und der Direktvertrieb. Mit den eingesetzten Lösungen kann das Unternehmen diesen logistischen Herausforderungen effizient begegnen.

Abbildung von Multi-Site & Intercompany-Prozessen mit über 150 Organisationen



## Ausblick

Neben dem B2B-Geschäft, also der Belieferung des Einzelhandels, soll das firmeneigene B2C-Geschäft auch in Zukunft noch weiter ausgebaut werden. So ist zum Beispiel eine Erweiterung auf weitere Länder sowie die mögliche Einbindung neuer Vertriebskanäle in Comarch ERP Enterprise jederzeit technisch umsetzbar. So ist der Einsatz von Comarch POS in weiteren Ländern und Geschäften geplant, die zu den über 150 Filialen und 300 POS-Systemen hinzukommen. Zudem steht der Auf- und Ausbau von weiteren CRM-Massnahmen in Bereichen wie Kundenbindung und Kampagnenmanagement an.



## Nutzen

### Standardisierung:

Einführung und Implementierung von standardisierten Prozessen

### Skalierbare IT:

Weiteres Wachstum flexibel abzubilden

### Neues Geschäftsmodell:

Erschließung zusätzlicher Märkte (digital, geografisch, Direktverkauf an Endkunden)

### Omnichannel:

Vernetzung unterschiedlicher Vertriebskanäle

### Kontrolle:

Steuerung komplexer, internationaler Logistikprozesse

### Angewendete Lösungen

- Comarch ERP Enterprise
- Comarch POS

”

Auf der Suche nach dem idealen POS-System für den internationalen Roll-Out unserer Direct-to-Market-Vertriebsstrategie haben wir nach langer Suche und zahlreichen Workshops Comarch POS als beste Wahl ausgemacht. Mit Comarch ERP Enterprise und der integrierten POS-Software konnten wir zügig unsere Expansion in die USA, nach Kanada, Grossbritannien und Österreich umsetzen. Comarch POS ist eine optimale Ergänzung zu Comarch ERP Enterprise, dessen Multisite-Struktur unsere komplexen Intercompany-Prozesse ideal abbildet.“

Michael Hasler

IT-Leiter, Läderach