

HSE24 Italy erfolgreich „auf Sendung“ mit csMailorder



Der Teleshopping-Kanal setzt zum Start des Sendebetriebs in Italien auf die innovative Branchenlösung für den Versandhandel. Nach nur sechs Monaten Projektlaufzeit feiert das deutsch-italienische Team den erfolgreichen Go-Live.

Der Münchener Teleshopping-Spezialist Home Shopping Europe GmbH (HSE24) ist seit Anfang Juni 2011 mit seinem ersten internationalen Teleshopping-Kanal HSE24 Italy auf Sendung. Wesentlicher Bestandteil der IT-Strategie ist dabei der Einsatz von **csMailorder**, der innovativen Versandhandelslösung der ComSol AG Commercial Solutions. Nur sechs Monate lagen zwischen Auftragserteilung und Produktivstart des SAP-zertifizierten All-in-One-Systems. Pünktlich zum Sendestart in Italien wurden bereits in der ersten Woche alle operativen Erwartungen an das System übertroffen und alle Aufträge zeitnah beliefert.

Erfolg zwischen Bestellen und Auspacken

Als integrierte Versandhandelslösung auf Basis von SAP ERP Retail und CRM ermöglicht **csMailorder** die konsequente Verfolgung einer Multichannel-

Strategie. Alle Prozesse der zertifizierten "SAP-Partnerlösung für SAP Business All-in-One" greifen nahtlos ineinander und erfüllen somit die enormen Anforderungen bei multiplen Bestell- und Vertriebswegen über Teleshopping, Call-Center, Internet oder mobile Endgeräte. Die Branchenlösung umfasst dabei bereits zahlreiche Einstellungen zu versandhandelspezifischen Geschäftsprozesse der Bereiche Fulfillment und FI/CO.

Somit überzeugte HSE24 vor allem das niedrige Implementierungsrisiko und die geringen Einführungskosten der vorkonfigurierten Lösung: Auch besondere Funktionalitäten wie die Geschenkabwicklung oder Kreditkartenzahlungen werden abgedeckt.

Ehrgeiziges Projekt mit vielen Facetten

Im November 2010 fiel der Startschuss für das ehrgeizige Projekt. Bereits ein halbes Jahr später und somit pünktlich zum Sendestart sollte auch **csMailorder** „On-Air“ gehen. Die Aufgaben der ComSol AG umfassten dabei sowohl Konzeption, Implementierung, Testläufe und Support für die Bereiche Einkauf, Verkauf, Logistik und Finanzwesen als auch das Projektmanagement und die umfassende Qualitätssicherung vor Ort in Italien. Unmittelbar nach der Auftragserteilung wurde bereits ein erster Prototyp von **csMailorder** zur Verfügung gestellt, sodass die Projektdurchführung deutlich beschleunigt werden konnte.

Sprachbarrieren kamen keine auf: Das gesamte deutsch-italienische Team beherrschte die Projektsprache Englisch nach intensivem Crash-Kurs und täglichem Learning-by-Doing sicher. Für den direkten Know-how-Transfer an die Anwender von HSE24 Italy war ein Muttersprachler jedoch unabdingbar. Ein italienischer Partner unterstützte die Experten des Frechener SAP-Systemhauses dabei im Rahmen der Endanwender-Dokumentation und bei den Schulungen der Key-User.

HSE24 ICH SEH SHOPPEN

HSE24 (Home Shopping Europe GmbH) ist das erste deutsche Homeshopping-Unternehmen mit eigener Senderfamilie und konsequent vernetzten Verkaufsplattformen. TV, Online, Print, Telefon und Mobile stehen für eine kundenorientierte Multichannel-Kommunikation.

Gegründet 1995, zählt HSE24 heute insgesamt mehr als 7,5 Mio. Kunden und verfügt über ein Sortiment von rund 19.700 Artikeln. 2010 erreichten HSE24 im Tagesdurchschnitt 35.000 Anrufe, gut 28.000 Pakete wurden täglich verschickt. Der Multichannel-Versender erreichte 2010 einen Nettoumsatz von 441 Mio. EUR. Im Juni 2011 startet mit HSE24 Italy der Kanal des Unternehmens in Italien.



ComSol AG Commercial Solutions
Toyota-Allee 99 • 50858 Köln

Telefon: +49.2234.96460.0 • E-Mail: kontakt@comsol-ag.com
www.comsol-ag.com



HSE24 Italy erfolgreich „auf Sendung“ mit csMailorder

Der Teleshopping-Kanal setzt zum Start des Sendebetriebs in Italien auf die innovative Branchenlösung für den Versandhandel. Nach nur sechs Monaten Projektlaufzeit feiert das deutsch-italienische Team den erfolgreichen Go-Live.

Zu den Herausforderungen des internationalen Projektes zählten neben dem straffen Zeitplan auch die Anforderungen des komplexen italienischen Steuersystems. Dazu zählen beispielsweise die Quellensteuer, die durchgehende Belegnummerierung, ein elektronischer Bankauszug sowie die Abbildung von über 100 unterschiedlichen Steuerschlüsseln.

Eine weitere Besonderheit stellte die umfangreiche Integration externer Systeme in **csMailorder** dar. Neben der HSE-eigenen TV-Produktionssoftware Mercator wurde das Non-SAP-System X3-CRM angebunden. Hier standen insbesondere die Kundenstammverwaltung und Auftragsanlage mit Online-Verfügbarkeitsprüfung im Vordergrund. Der beauftragte Logistikdienstleister wurde online auf das WM-Modul des csMailorder-Systems aufgeschaltet.

Umfangreiche Testläufe

Ob Bestellungen einzelner Produkte, Produktvarianten oder Sets, variierende Steuersätze, Lieferungen in unterschiedliche europäische Länder oder Bestellungen über dem definierten Limitbetrag: Ausgewählte Geschäftsfälle wurden im Rahmen einer Business Simulation mit den Endanwendern erfolgreich „durchgespielt“. Der komplette Business Cycle lief bis hin zum Ausdruck der Rechnungen fehlerfrei. Der nachfolgende Massentest wurde ebenfalls reibungslos und mit einer hohen Performanceleistung der Systeme absolviert. Das Call-Center-Team gab zum Test eine Vielzahl von Aufträgen in **csMailorder** ein, die in den anschließenden Finanz- und Logistik-Prozessen erfolgreich verarbeitet wurden.

csMailorder erfolgreich „auf Sendung“

„Auch in stressigen Momenten gab es stets einen proaktiven und produktiven Austausch.“, betont IT-Leiter Marco Zorzetto die gute Zusammenarbeit. „Alle Deadlines wurden eingehalten, das Projekt übertrifft unsere Erwartungen.“

Nicola Gasperini, Managing Director HSE24 Italy resümiert: „Der Go-live war aufregend und wir sind stolz auf das großartige Ergebnis. Dabei geht der Dank vor Allem an die ComSol-Mitarbeiter, die uns stets tatkräftig unterstützt haben!“

Mit dem erfolgreichen Projektverlauf bei HSE24 sieht sich die ComSol AG mit der Entwicklung von innovativen Branchen-Templates auf dem richtigen Weg. „Das Projekt unterstreicht nicht nur den nutzbringenden Einsatz von csMailorder im Versandhandel, sondern auch unser internationales Engagement.“, so Vorstandssprecher Bernd Hellgardt.

Da HSE24 neben Italien auch in weitere europäische Länder expandieren möchte, sind Folgeprojekte nicht ausgeschlossen.



- > **Branche:**
TV-Shopping-Sender mit Multichannel-Strategie
- > **Sortiment:**
ca. 19.700 Artikel (u.a. Mode, Schmuck, Beauty/Wellness, Home & Living sowie Heim & Garten)
- > **ComSol-Lösung:**
csMailorder auf Basis SAP ERP Retail mit den Modulen MM, SD, FI, CO, LE
- > **Schnittstellen:**
Non-SAP-CRM, Logistikdienstleister, HSE-eigene TV-Produktions-Software
- > **Projektlaufzeit:**
6 Monate
- > **System-Plattform:**
ERP 6.0 EHP 4

Möchten Sie mehr über uns, unsere Lösungen und Referenzen erfahren?
ComSol AG Commercial Solutions • www.comsol-ag.com