

Success Story GK/Retail für Douglas



Die Herausforderung

- _Eine einheitliche Lösung für 1.000 Douglas-Parfümerien in 18 Ländern
- _Senkung der TCO durch Reduzierung von Wartung und Support
- _Fiskalisierung (Hardware/Software)
- _Abbildung der Douglas-Card-Funktionalitäten
- _Anbindung eines externen CRM-Systems
- _Integration von Lufthansa Miles & More
- _Abbildung unterschiedlicher Rabattaktionen in den verschiedenen Ländern
- _24-Stunden-Betriebskonzept
- _EFT-Anbindung

Die Lösung

- _GK/Retail POS Touch (nativ 1024x768) mit GUI im firmeneigenen Corporate Design
- _GK/Retail Backoffice
- _GK/Retail StoreWeaver-Komponenten für Anbindung CRM-System, Lufthansa Miles & More
- _GK/Retail Storemanager für Parametrisierung und Monitoring

Die GK/Retail Suite ist die ganzheitliche Lösung der GK SOFTWARE AG für den Store mit all seinen Wechselbeziehungen innerhalb von Filialunternehmen. Mit mehr als 140.000 Installationen in über 30 Ländern ist GK/Retail die marktführende Java-Lösung in Europa. Die modularen Lösungen der GK/Retail Suite ermöglichen den kompletten Filialbetrieb vom POS über Backoffice, mobile Geräte, Workflow bis hin zur Zentrale und integrieren effizient alle Subsysteme im Store. Führende Einzelhändler, wie Coop (Schweiz), EDEKA, Galeria Kaufhof, Lidl, Netto Marken-Discount, Tchibo, Telekom-Shops oder Jysk Nordic vertrauen seit Jahren auf die Lösungen der GK SOFTWARE AG, wenn es darum geht, ihre Filialprozesse auf höchstem Niveau zu steuern.

Parfümerie Douglas, ein Mitglied der Douglas Holding, entschied sich 2005 auf Lösungen aus der GK/Retail Suite zu setzen, um sein europäisches Filialnetz mit einer einheitlichen Filiallösung neu auszurichten. Die Einführung von GK/Retail bei Douglas Parfümerie International gehört zu den größten europaweiten POS-Projekten.

Das Projekt wurde mit mehreren Awards ausgezeichnet:



Best In-Store Solution
2008

Best International Solution
2009



Douglas macht das Leben schöner

Europas Parfümerie Nr. 1 setzt in allen Ländern auf GK/Retail als einheitliche Filiallösung

Mit fast 1.000 Parfümerien in 18 Ländern und einem Jahresumsatz von fast 2 Milliarden Euro ist Douglas absoluter Marktführer der Parfümerien in Europa. Um diese Marktführerschaft weiter auszubauen, hat Douglas eines der größten europaweiten IT-Projekte initiiert. Zur Vereinheitlichung seiner Prozesse über die Ländergrenzen hinweg führt das Unternehmen gegenwärtig die Filiallösung GK/Retail in allen Ländern ein. Innerhalb kurzer Zeit wurden die Anforderungen von Douglas realisiert und der Rollout gestartet.

Einheitliche Lösung

Um länderübergreifend einheitliche Prozesse und eine zentrale Steuerung zu gewährleisten, entschied sich Douglas für die Filialsoftware GK/Retail der GK SOFTWARE AG. Jeroen Timmer,

Zentralbereichsleiter IT-Management International, Parfümerie Douglas International GmbH, begründet die Auswahl damit, „dass die GK SOFTWARE AG die Skills und die Erfahrungen nachweisen konnte, die

für ein Projekt dieser Größe erforderlich sind. Durch die hohe Standardisierung von GK/Retail und den internationalen Fokus der Lösung waren wir sicher, unseren engen Zeitplan und die Vielzahl von Anforderungen, die sich aus un-

serer internationalen Aufstellung ergeben, zu realisieren.“

Live innerhalb eines halben Jahres

Im Juli 2005 fiel der offizielle Startschuss für das Projekt. Bereits im Oktober 2005 gingen die ersten Parfümerien in Italien mit GK/Retail in den Produktivbetrieb. Aufgrund der hervorragenden Zusammenarbeit konnten innerhalb kurzer Frist weitere Länder (Italien, Spanien, Portugal und Türkei) in den Live-Betrieb gehen. Gegenwärtig sind entsprechend den Planungen von Douglas elf Länder mit GK/Retail ausgestattet, weitere stehen kurz vor dem Rollout. Dafür wurden pro Jahr mehr als 20 neue Releases an Douglas ausgeliefert.

GK/Retail – ausgereifte Lösung für internationale Projekte

Die Komplexität des Projekts liegt in der notwendigen Berücksichtigung zahlreicher regionaler Besonderheiten und unterschiedlicher Sprachen. Ein weiterer Schwerpunkt, insbesondere bei internationalen Projekten in süd- und osteuropäischen Ländern, ist die Fiskalisierung, für die die GK SOFTWARE AG ein eigenes Fiskalframework entwickelt hat, das die schnelle Einbindung unterschiedlicher Fiskalmodule ermöglicht. Auch Aktionen und Rabattierungen, die in jedem Land unterschiedlich gehandhabt werden sowie Besonderheiten wie Tax-Free-Bons kann Douglas jetzt problemlos am POS erstellen lassen.



Unsere Erwartungen an GK/Retail und an die Zusammenarbeit mit der GK SOFTWARE AG haben sich voll erfüllt.«



Mit unserer einheitlichen Lösung können wir alle Länder, in denen GK/Retail bereits ausgerollt ist, zentral verwalten und überwachen. Damit senken wir nachhaltig Kosten im Betrieb und beim Support.»

Jeroen Timmer, Zentralbereichsleiter IT-Management International,
Parfümerie Douglas International GmbH

Aufgrund der unterschiedlichen europäischen Ladenschlusszeiten verfügt das neue System über ein robustes 24-Stunden-Konzept, so dass Abrechnungen und Geldinventur fließend und nachträglich stattfinden können und die von Douglas verwendete Filialwarenwirtschaft Dewas automatisch den Tagesabschluss aktivieren kann.



Gute Karten am POS

Douglas setzt seit Jahren auf Kundenbindung durch die erfolgreiche Douglas Card, die als Zahlungsmittel in den Parfümerien eingesetzt werden kann und mit einem länderspezifischen Bonussystem versehen ist. Auch diese Funktionalitäten konnten in GK/Retail abgebildet werden, ebenso wie die Anforderungen des Miles&More-Systems, bei dem Douglas Partner ist. Zusätzlich wurden das bereits vorhandene CRM-System sowie der Gutscheinserver von Parfümerie Douglas mit der Filiallösung verbunden.

Leichte Systempflege und guter Service

Die ausgefeilten Installations- und Update-mechanismen von GK/Retail erleichtern die Wartung der Lösung und senken die Total Cost of Ownership (TCO) für Douglas erheblich. Als



Betriebssystem wird die speziell angepasste Microsoft Windows Retailvariante WePOS eingesetzt. Der umfangreiche Third-Level-Support der GK SOFTWARE AG steht an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung, die Stabilität der Software und die ergonomische Benutzerführung zeigt sich aber schon darin, dass bereits in der von der Douglas Informatik & Service GmbH betreuten vorgeschalteten Hotline ein sehr geringes Call-Aufkommen zu verzeichnen ist. Erleichtert wird die Arbeit für die Bediener auch durch die Bedienung über 1024-er Touchbildschirme und Anpassung an das Corporate Design von Douglas.

Entscheidung für ein Standardsystem

Neben der Internationalität, war für Douglas auch der hohe Standardisierungsgrad von GK/Retail von Bedeutung, wodurch viele Anforderungen an das neue System sehr schnell realisiert werden konnten. Gleichzeitig fließt ein Teil der neuen Funktionen aus dem Projekt wieder in den GK/Retail-Standard ein.

Jeroen Timmer fasst die Erfahrungen mit GK/Retail zusammen: „Wir haben bei unserer Marktanalyse im Vorfeld unserer Entscheidung für GK/Retail festgestellt, dass keine andere Lösung unsere Anforderungen hinsichtlich Standardisierung und Internationalisierung so gut abdecken konnte. Nach einem Jahr Produktiv-Erfahrung mit GK/Retail können wir resümieren, dass sich unsere Erwartungen voll erfüllt haben.“



Über GK SOFTWARE AG

Die GK SOFTWARE AG wurde 1990 in Schöneck gegründet und ist seit 2008 an der Frankfurter Börse im Prime-Standard gelistet.

Das Unternehmen entwickelt ganzheitliche Softwarelösungen für Filialunternehmen. Führende Einzelhändler wie Coop (Schweiz), EDEKA, Galeria Kaufhof, Jysk Nordic, Lidl, Netto Marken-Discount, Parfümerie Douglas, Tchibo, Thalia, Telekom Shops oder X5 Retail Group setzen seit Jahren erfolgreich auf GK/Retail.

Die Lösungen der GK SOFTWARE AG sind in über 35 europäischen Ländern mit rund 180.000 Installationen im Einsatz. Das Unternehmen ist in den letzten Jahren erfolgreich organisch gewachsen und beschäftigt europaweit rund 560 Mitarbeiter.

GK SOFTWARE AG

Waldstraße 7
08261 Schöneck
Germany

P +49 3 74 64 84 - 0
F +49 3 74 64 84 - 15

info@gk-software.com
www.gk-software.com