

WÖHRL

Höhere Kundenfrequenz und Effizienzsteigerung
in Wöhrls Filialen mit Omnichannel

CASE STUDY





Über Wöhrl

29
Filialen

1933
Gegründet

Die Rudolf Wöhrl SE ist ein Fashion Brand Reseller in Südostdeutschland mit Sitz in Nürnberg. Bestehend seit über 90 Jahren, ist Wöhrl eines der größten deutschen familiengeführten Modeunternehmen und wurde wiederholt als **“Store of the Year”** (zuletzt 2023) ausgezeichnet. Neben den 29 Filialen, vertreibt Wöhrl seine Waren über einen eigenen Onlineshop und mehrere Online-Marktplätze.



Wir haben uns für die **Omnichannel-Lösung** von Shopgate entschieden, da diese eine **State-of-the-Art** Lösung für unsere Bedürfnisse geboten hat. Wichtig war für uns vor allem, dass die neue Software die zuvor bestehenden Probleme im Fulfillment-Prozess auflösen konnte. Dafür hatten wir direkt zu Beginn der Zusammenarbeit einen umfassenden Workshop in unserem Haupthaus in Nürnberg. So konnte Shopgate direkt mit den betroffenen Personen im Haus sprechen und individuell auf unsere Bedürfnisse eingehen.



Thomas Weckerlein
CEO Rudolf Wöhrl SE



Lösungen

- ✓ Click&Reserve
- ✓ Click&Collect
- ✓ Ship-from-Store
- ✓ Return-in-Store
- Shopping App



Versand-Schnelligkeit mit Ship-from-Store

Wöhrl versendet bereits seit jeher seine Onlineshop- und Marktplatz-Bestellungen direkt aus den Filialen an seine Kundinnen und Kunden. Die bestehende Software war dafür allerdings zu ineffizient und fehleranfällig, vor allem beim Bearbeiten größerer Bestellungen. Bestellungen wurden nicht parallelisiert an mehrere Filialen verteilt, sondern nacheinander abgearbeitet. Dadurch haben sich die Versandzeiten in der Vergangenheit unnötig verlängert. Diverse Studien verweisen jedoch darauf, dass gerade die Schnelligkeit der Lieferung für die Kundenzufriedenheit überaus wichtig ist. So berichtet Statista in einer Analyse aus 2024 darüber, dass z.B. knapp 90% der 18-29 Jährigen eine Lieferung nach spätestens 2-3 Tagen als wichtig und sehr wichtig einstuft¹. Schon 2021 wurde die Schnelligkeit der Lieferung als zweitwichtigstes Kriterium nach dem Preis angeführt, gefolgt von Kundenservice und Qualität.²



Darüber hinaus gab es im alten System kein automatisches Rerouting von Bestellungen, wenn wider erwarten ein Produkt nicht in einer Filiale vorrätig war. Die Routing-Regeln waren zu statisch - nicht automatisiert und optional individuell einzurichten wie bei Shopgate - und konnten nicht bei Bedarf kurzfristig und ohne Anpassungen am Code verändert werden. Zudem war die App nur auf iPhones nutzbar und bot keinen ausreichenden Support für Barcode-Scanner, was zu Fehl-Pickings führen konnte.

Die Ship-from-Store-Lösung von Shopgate konnte durch einen flexibel anpassbaren Routing-Plan, automatisches Bestell-Splitting und Rerouting alle genannten Probleme auflösen. Seit der Einführung von Shopgate haben sich die Versandzeiten und die Stornoquote von Artikeln deutlich reduziert. Der interne Support-Aufwand hat sich mit der neuen Lösung um **ca. 50% reduziert**. Darüber hinaus bietet die Shopgate-Lösung Support für sowohl andere Geräte, als auch die Option eines Web-Interfaces.

-50%

interne Support-Aufwände dank der neuen Lösung von Shopgate!

Quelle:

1. Statista 2024, „Umfrage zur Wichtigkeit der schnellen Lieferung“
2. Onlinemarketingmagazin.de 2021, Same Day Delivery ist wichtig

Effizienzsteigerung durch Return-in-Store

In der Vergangenheit wurden Online-Bestellungen an eine Filiale retourniert und von dort wieder an die anderen Filialen verteilt. Ziel mit der Omnichannel-Lösung durch Shopgate war es, diesen Prozess aufzubrechen und Retouren unter bestimmten Voraussetzungen wieder an die Filiale zurückzusenden, die die Artikel ursprünglich versendet hat. Darüber hinaus sollte es möglich sein, dass Kundinnen und Kunden die Artikel direkt in der Filiale abgeben können.

Seit der Einführung der Return-in-Store Lösung konnten 35% der Retouren direkt an die Filialen zurückgehen, was die Kosten für die vorher notwendige Umlagerung der Artikel entsprechend reduziert hat.



35%

der Retouren können direkt in die Filialen zurückgehen. Eine große Kostenreduktion!

Reibungsloser und persönlicher Projektablauf

Das Projekt startete mit einem Workshop vor Ort im Wöhrl-Haupthaus in Nürnberg, in dem die bestehenden Prozesse analysiert und Verbesserungen besprochen wurden. Die größte Herausforderung im Projekt war die Größe der Wöhrl Filialen (bis zu 20.000 m² Verkaufsfläche, verteilt auf 5 Stockwerke). Der Picking-Prozess in den Filialen wurde anschließend speziell auf die dortigen Gegebenheiten angepasst, sodass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter alle Artikel so schnell und einfach wie möglich finden. Darüber hinaus wurde sichergestellt, dass die Prozesse für den Onlineshop und die Marktplätze möglichst einheitlich sind. Das initiale Projekt mit Ship-from-Store und Return-in-Store wurde in weniger als 6 Monaten umgesetzt. Anschließend konnte die Click&Reserve Funktion innerhalb von nur 3 Wochen im Onlineshop integriert werden.

“Das Projektmanagement war herausragend, und alles wurde exakt wie geplant realisiert. Besonders schätzen wir die persönlichen Ansprechpartner, die immer für uns da waren und weiterhin sind. Wir planen bereits weitere Projekte und sehen schon jetzt deutliche Verbesserungen in unserer Effizienz. Ein echter Mehrwert für unser Unternehmen!” sagt **Alina Horsun, Head of E-Commerce bei der Rudolf Wöhrl SE.**

Durch die Implementierung der Shopgate-Lösungen hat Wöhrl seine Fulfillment-Prozesse erheblich verbessert, die Effizienz gesteigert und die Kundenzufriedenheit erhöht. Die erfolgreiche Zusammenarbeit zeigt, wie wichtig flexible und anpassungsfähige Lösungen im modernen Einzelhandel sind.

Felix Förster, VP Customer Success bei Shopgate, fügt hinzu: “Den direkten Erfolg durch den Einsatz unserer Lösung live im Picking-Prozess in der Filiale zu erleben, ist eine sehr positive Erfahrung. Wir freuen uns, dass alle Filialen die Digitalisierung so erfolgreich angenommen und inkludiert haben, denn wir sprechen hier nicht nur von Technologie sondern auch von einem Change Management.”



Get in touch

Shopgate ist ein führender internationaler Anbieter von Lösungen für den Omnichannel-Handel. Unsere SaaS-Lösung ermöglicht es Einzelhändlern mit Filialnetz, ihr On- und Offline-Geschäft nahtlos zu verschmelzen, um außergewöhnliche Einkaufserlebnisse und ein konsistentes, einheitliches Markenerlebnis zu schaffen.

Zahlreiche Händler und Marken wie Aponeo, Alpha Industries, Mizuno, SØR, Bründl Sports oder TeeGschwender vertrauen auf unsere skalierbare, MACH-basierte Lösung.

Wann starten Sie Ihre Reise in den Handel von Morgen?



 www.shopgate.com
 sales@shopgate.com
 +49 6033 7470 - 0


SHOPGATE
OPEN UP YOUR RETAIL