

# Shipment aus dem Store

Der Fashion-Anbieter Sør hat seine deutschlandweit verteilten Filialen mit dem Onlineshop verbunden. Mit den Omnichannel-Services Click & Reserve, Ship-from-Store und Return-to-Store konnte der Händler die eigene Logistik deutlich verschlanken und die Abwicklung von Online-Bestellungen beschleunigen.

Winfried Lambertz



Grafik: Shopgate

Die meisten Omnichannel-Händler betreiben ihre Onlineshops autark und losgelöst von den Ladengeschäften. Logistikzentren bedienen sowohl die stationären Läden als auch den Webshop oder man unterhält ein zusätzliches Lager für den Online-Versand. Eine weitere Alternative, für die sich immer mehr Filialisten entscheiden, ist Ship-from-Store: Die Filialen werden mit dem Onlineshop vernetzt. Jeder Store dient als eigenständiges Fulfillment-Center. Durch den Versand von Online-Bestellungen direkt aus den Filialen kann der Händler seine Logis-

tik verschlanken. Die Ware erreicht den Besteller oder die Bestellerin im Regelfall schneller als bei Lieferung aus einem Versandzentrum.

**START MIT CLICK & RESERVE** Sør, ein Fashion Brand Reseller im Premiumsegment mit 24 Filialen in Deutschland, zählt zu der wachsenden Zahl von Omnichannel-Anbietern, die ihr Onlinegeschäft über Ship-from-Store abwickeln. Vor dem Launch im April 2022 war ein beauftragter Versanddienstleister für das komplette Processing des On-

line-Kanals zuständig – von der Content-Pflege des Webshops über die Lagerhaltung, den Versand der Artikel bis hin zu Rechnungsstellung und Retourenabwicklung. „Dieser Full-Service war für uns mit hohen Kosten verbunden und es dauerte oft recht lange, bis die Ware beim Kunden war“, begründet Celina von Daniels, Fashion E-Commerce Consultant bei Sør, die Entscheidung, das operative Onlinegeschäft ab sofort in Eigenregie zu managen. Als Erstes erhielt der Webshop einen neuen Look. Gleichzeitig machte man sich gemeinsam mit Technologiepartner Shopgate Gedanken über die Entwicklung und Umsetzung von Omnichannel-Services. Den Anfang bildeten Verfügbarkeitsabfragen sowie Click & Reserve: Kundinnen und Kunden können den gewünschten Artikel im Onlineshop in der passenden Größe reservieren und im Store abholen. Der Service wird gerne genutzt. Die Conversion Rate, der Anteil der reservierten Artikel, die auch abgeholt werden, gibt Sør mit 71 Prozent an.

Erste Voraussetzung für funktionierende Omnichannel-Services sind exakte Informationen über die Warenbestände. Das gilt insbesondere für Ship-from-Store. „Die Bestände müssen stimmen, um das Risiko möglichst gering zu halten, wenn wir die Ware direkt aus den Stores versenden“, sagt Celina von Daniels. Sør hat sich für eine Lösung entschieden, bei der das ERP-System des Anbieters Roqqio die Hoheit über die Bestandsführung hat. Die Bestandsdaten werden im 15-Minuten-Takt vom ERP-System an Shopgate exportiert. Dem Spezialisten für Omnichannel-Lösungen obliegt die



Foto: Sør

SØR

## Läden im neuen Glanz

Das Unternehmen Sør, 1956 von den Eheleuten Rusche in Bielefeld gegründet, hat sich 2021 einer aufwendigen Renovierungsphase unterzogen. Nach der Übernahme von Sør durch den Hemden- und Blusenhersteller van Laack wurden die verbliebenen 24 Filialen grundlegend modernisiert. Der Fashion Brand Reseller führt ca. 30 bis 35 verschiedene Modemarken für Damen und Herren in der gehobenen Preisklasse mit einem kleinen Anteil an Eigenmarken. Für Sør arbeiten rd. 120 Personen, in den Filialen und in der Firmenzentrale in Mönchengladbach.

Verwaltung und Verteilung der Bestellungen. Die Produkt- und Kundendaten aus dem Shopsystem (Shopware) werden ebenfalls mit Shopgate synchronisiert.

**SMART ORDER ROUTING** Online-Bestellungen werden anhand der von Sør vorgegebenen Regeln und Prioritäten automatisch an die Filialen verteilt. Celina von Daniels: „Erste Prio ist natürlich, dass der Kunde, der mehrere Artikel gekauft hat,

möglichst wenige Sendungen bekommt.“ Das System von Shopware ermittelt individuell die am besten passenden Filialen, von denen die Waren an die Besteller versandt werden sollen. Bei einer Einzelbestellung sucht das System die Filiale mit der höchsten Verfügbarkeit. Ist diese in allen Filialen gleich, greift die geographische Nähe der Filiale zur Kundenadresse.

Seit August hat Sør mit Return-in-Store einen weiteren Omnichannelservice auf-

geschaltet. Wenn eine Retoure in einen Store zurückkommt, egal ob auf dem Postweg oder persönlich zurückgebracht, verbuchen die Mitarbeiter:innen die Retoure mit wenigen Clicks und geben über ein Dropdown-Menü den Retourengrund an.

Mit dem Launch von Return-in-Store ist die Agenda für das Erste abgearbeitet. Die Einführung von Click & Collect ist zu einem späteren Zeitpunkt angedacht.



## Aktuelle Bestände sind Pflicht

Der Modefilialist Sør hat den Omnichannel-Service Ship-from-Store in seinen Filialen eingeführt. Celina von Daniels, Fashion E-Commerce Consultant bei Sør, über die Erfahrungen und Herausforderungen.



**Celina von Daniels**  
Fashion E-Commerce Consultant  
Sør

### Frau von Daniels, warum hat sich Sør für Ship-from-Store entschieden?

Uns ist es wichtig, schnell und jederzeit über die Ware verfügen zu können. Durch die Vorteile des Smart Order Routings und den Versand von Online-Bestellungen aus den Stores heraus sparen wir Lager- und Versandkosten.

### Welche Herausforderungen und Hürden gilt es, bei der Umsetzung von Omnichannel-Services zu meistern?

Die Bestände müssen stets aktuell sein. Die Daten aus dem ERP-System werden mehrmals pro Stunde an unseren Omnichannel-Dienst-

leister exportiert. Das funktioniert gut, ist aber noch nicht ganz das, was wir uns unter Aktualität vorstellen. Zu den Fehlerquellen zählt auch die Buchung von Retouren in den Stores.

### Wie weit sind Sie in der Umsetzung, und was kommt als Nächstes?

Stand Mitte September haben wir rund 1.600 Bestellungen über Ship-from-Store abgewickelt. Aktuell sind 16 der insgesamt 24 Filialen auf Ship-from-Store aufgeschaltet. Unser Ziel ist es, auf kurze Sicht fünf weitere Filialen anzubinden.