

Strukturen schaffen Vertrauen

Omni-Channel-Projekte zum Erfolg führen

Kunden erwarten zunehmend ein integriertes und konsistentes Einkaufserlebnis über alle Kanäle hinweg. Dem Bereich e-Commerce - vor allem der mobilen Nutzung - kommt in diesem Zusammenhang eine herausragende Bedeutung zu. Als einer der führenden Einrichtungs-Retailer stellt sich die POCO Einrichtungsmärkte GmbH dieser Herausforderung und treibt die Transformation vom traditionellen Filialisten zum Omni-Channel-Anbieter gezielt voran.

Aufgrund ihrer Größe und Komplexität stellen Omni-Channel Projekte Organisationen vor besondere Herausforderungen. Damit der Kunde nahtlos zwischen den Kanälen (online und stationär) wechseln kann, müssen die Geschäftsprozesse digitalisiert und miteinander vernetzt werden. Vom Marketing über Einkauf, Auftragserfassung, der Organisation von Stammdaten, der Finanzbuchhaltung und dem Controlling, bis hin zur Logistik und dem Reklamationsmanagement müssen die Prozesse aller Geschäftsbereiche auf den Prüfstand gestellt und anschließend optimiert, integriert und exakt aufeinander abgestimmt werden.

Der kritische Erfolgsfaktor im Management von komplexen Multiprojekten ist das Etablieren von Strukturen, die bei der Organisation der Projektarbeit, der Kommunikation und auch für Eskalationen allen Stakeholdern einen verlässlichen Rahmen bieten. Hierfür hat POCO die DKUB mit der Gesamtprojektsteuerung beauftragt. Entscheidend war vor allem das breite IT- und Prozesswissen, die e-Commerce Expertise und die sozialen Fähigkeiten von Dr. Kuhl und seinem Team.

Durch diese Fähigkeiten war es möglich, den notwendigen Change im Unternehmen anzustoßen und voranzutreiben. So konnten das Vertrauen und die notwendigen Strukturen aufgebaut werden und eine stabile „Klammer“ um die mehr als zehn, fachlich sehr unterschiedlichen, Teilprojekte gebildet werden. Die Grundlage um die komplexe Projektarbeit erfolgreich zu koordinieren und zu steuern.

„Im Rahmen unserer langjährigen Zusammenarbeit hat Dr. Jochen Kuhl immer wieder seine Expertise im Management großer IT-Projekte unter Beweis gestellt. Daher war es für uns selbstverständlich, bei der Umsetzung unserer Omnichannel-Strategie erneut auf seine tatkräftige Unterstützung zurückzugreifen. Dank seines lösungsorientierten, neutralen und mediatorischen Beratungsansatzes



hat Dr. Kuhl wesentlich dazu beigetragen, das Projekt auch in hektischen Phasen stets auf Kurs zu halten.“

©möbel kultur/Guido Schiefer

Thomas Stolletz

CEO der POCO Service AG



Daten & Fakten

- Über 125 Einrichtungsmärkte deutschlandweit
- Über 8.000 Mitarbeiter
- Mit einem Umsatzvolumen von 1,6 Milliarden Euro im Jahr 2018 zählt das Unternehmen zu den großen deutschen Anbietern im Mitnahmebereich
- Unternehmenszentralen in Bergkamen und Hardeggen
- Das umfassende Sortiment reicht von Möbeln und Küchen über Haushaltswaren, Heimtextilien, Farben, Tapeten, Teppichböden, Teppichen und Elektroartikeln bis hin zu Geschenkartikeln
- Philosophie: „POCO - das ist schönes Wohnen für weniger Geld“
- www.poco.de

_ Wir managen Projekte.

_ Wir digitalisieren Prozesse.

_ Wir setzen Strategien um.

Dr. Kuhl Unternehmensberatung
GmbH & Co. KG
Schmiedewiese 1
37181 Hardeggen

Tel. 05505 – 2922
post@DK-UB.de

