

Agil denken, erfolgreich handeln

Komar setzt auf agile Omnichannelabläufe mit OMS 2.0: mit Datenübertragung im 15-Minuten Takt und TikTok Commerce.



Snapshot

Unternehmen
Komar

Branche
Retail / B2C

Lösungen

Order Management System (OMS)
Integration Platform-as-a-Service (iPaaS)

Komplexität

Traditionelle Systeme kommen angesichts des heutigen Tempos an ihre Grenzen.

Best Practice

Komar stützt sich auf Infios OMS zugunsten flexibler, modularer Prozesse und blitzschnellem Kanal-Onboarding.

8

Minuten bis zur
Warenfreigabe
(ehem. 8 Std.)

40%

weniger Tickets
für "fehlende
Bestellungen"

6

Wochen oder weniger
zur Einbindung
neuer Kanäle

Einleitung

Seit über 100 Jahren ist Komar eine treibende Kraft in der Bekleidungsindustrie, mit über 100 eigenen, lizenzierten und Private-Label-Marken wie Cuddl Duds, Le Mystère und Carole Hochman. Dank eines etablierten Enterprise Resource Planning (ERP)-Systems, Warehouse Management Systems (WMS) und eines Electronic Data Interchange (EDI)-Netzwerks war das Unternehmen bestens aufgestellt, um das Wachstum im E-Commerce und Großhandel zu steuern. Doch die steigende Nachfrage nach neuen Vertriebskanälen, Drop-Shipping-Anfragen und das rasante Wachstum im Direct-to-Consumer (DTC)-Bereich machten deutlich: Es braucht mehr Kontrolle – schneller und umfassender.

Die Herausforderung

Die Pandemie beschleunigte das Aufkommen neuer Vertriebskanäle und offenbarte Schwachstellen in Komars Prozessen:

- **Bestandslücken:** Einmal tägliche Bestandsaktualisierungen führten zu Überverkäufen und Out-of-Stock-Situationen.
- **Manuelle Fehlerbehebung:** Kundenservice-Mitarbeitende jagten fehlenden Bestellungen hinterher; das Operationsteam korrigierte Adressfehler und Ausnahmen manuell.
- **Begrenzte Innovationsfähigkeit:** Neue Social-Commerce-Kanäle wie TikTok blieben ungenutzt, da die bestehenden Prozesse die Anforderungen in Echtzeit nicht erfüllen konnten.

infios

KOMAR

Komar suchte nach einer Lösung, die keinen kompletten Austausch der bestehenden Systeme erforderte. Stattdessen war ein Overlay gefragt; eine Erweiterung, die in Ergänzung zu den vorhandenen Bestandssystemen deren Leistungsfähigkeit deutlich steigern kann.

Die Lösung

Nach sorgfältiger Evaluierung entschied sich Komar für das Infios Order Management System (OMS) mit modularer Erweiterung. Die Lösung bietet:

Unmittelbare Bestandsübertragung

- Durch die Reduzierung der Aktualisierungsfrequenz von 24 Stunden auf 15 Minuten konnte Infios Überverkäufe über mehr als 25 digitale, Großhandels- und Marktplatzkanäle eliminieren.
- SKU-basierte Pufferregeln ermöglichen Planern eine präzise Risikosteuerung.

Nahtlose Integrationen und weniger Support-Tickets

- Die Integration Platform-as-a-Service (iPaaS) von Infios mit über 1.500 Konnektoren verbindet Shopify, ERP, 3PLs und EDI in einer einheitlichen Umgebung.
- Die Anzahl der Tickets im Kundenservice für „fehlende Bestellungen“ sank durch die automatisierte Datenübertragungen um 40 Prozent.

Intelligentes Ausnahmehandling

- Die automatische Stornierungslogik für ungültige Adressen und Postfach-Bestellungen reduziert manuelle Eingriffe.
- Dynamisches Sourcing ermöglicht die Umleitung von Bestellungen bei knappen Lagerbeständen und sichert pünktliche Lieferzeiten.

Zügiges Channel-Onboarding

- Der TikTok Shop war in weniger als sechs Wochen live. Das ermöglichten das per OMS vollzogene Kanalmapping und hochfrequente Bestandsaktualisierungen, was von vorher nicht möglich war.



„Infios hat unsere funktionierenden Systeme nicht ersetzt, sondern verstärkt. Wir liefern schneller und integrieren neue Kanäle wie TikTok in wenigen Wochen. Infios ist der Wachstumstreiber für unser nächstes Jahrzehnt.“

Will Mitchell
COO, Komar

Nutzerzentrierte Optimierungen

- Rollenbasierte Dashboards, erweiterte Suchfunktionen und CSV-Exporte steigern die Produktivität in IT, EDI, Operations und Kundenservice.
- Komar hat zudem strukturierte Schulungsprogramme eingeführt, um sicherzustellen, dass jede Mitarbeiterfunktion das volle Potenzial des neuen Systems ausschöpfen kann.

Das Ergebnis

Mit Infios OMS hat Komar Komplexität in einen Wachstumsmotor verwandelt:

- **96 % weniger Verzögerung bei Bestandsfeeds:** statt einmal täglich werden Bestände jetzt alle 15 Minuten über mehr als 25 Kanäle aktualisiert.
- **Höhere Fulfillment-Geschwindigkeit:** der Warendurchsatz hat sich durch die beschleunigte Datenübertragung signifikant erhöht.
- **Kanalübergreifende Sicherheit:** Bestandsinformationen auf quasi Echtzeitniveau verhindern Überverkäufe und ermöglichen erfolgreiche Verkaufsstrategien wie TikTok.
- **Strategische Entlastung:** der Kundenservice hat deutlich weniger manuelle Tätigkeiten zu bewältigen und nutzt den Freiraum zur Adressierung und Analyse von Ausnahmen.
- **Fokus auf Weiterentwicklungen:** Funktionen wie die Echtzeit-Validierung von Bestellungen und robuste Stornierungslogiken sind bereits live oder kurz vor dem Rollout.

Komars Systemlandschaft ist nicht länger ein Hindernis, sondern ein Sprungbrett für die nächste Wachstumsphase.

Kennzahl / KPI	Vorher	Nachher
Bestandsübertragung	1x am Tag	alle 15 Minuten
Von der Bestellannahme zur Freigabe	8 Stunden	8 Minuten
Zeit bis zum Launch neuer Kanäle	Verzögert	< als 6 Wochen
Anzahl Kundensupport-Tickets wegen „fehlender Bestellungen“	Ausgangswert	40% reduziert