

Optimierte Einzelhandelsprozesse mit OMS

Titan Brands verbessert seinen Kundenservice.



Ein Onlinehändler stärkt seinen Kundenservice mit Infios durch reibungslose Bestellungen, einen verbesserten Kundenservice und klare Produktinformationen.

Titan Brands ist ein Onlinehändler mit einem Jahresumsatz von über 200 Millionen US-Dollar. Das Unternehmen verkauft Eigenmarkenprodukte für Verbraucher und kleine Unternehmen, darunter Zubehör für Landwirtschaft und Gewerbe, Verladerampen, Fitnessgeräte und verschiedene Outdoor-Artikel. Heute bietet Titan Brands über 3.000 Produkte an und beliefert Kunden in den USA und Kanada.

Die Herausforderung

Titan Brands wächst rasant und erwartet, seinen Umsatz in den nächsten fünf Jahren zu verdreifachen. Um der steigenden Nachfrage nach Direktvertrieb und Marktplatzbestellungen gerecht zu werden, erkannte das Unternehmen die Notwendigkeit, Lagerbestände in Echtzeit einzusehen, Liefertermine zuverlässiger zu kommunizieren und Versandkosten zu senken; alles mit dem Ziel, das Kundenerlebnis zu verbessern.

Titan Brands auf einen Blick

- **Unternehmenssitz:** Memphis, Tennessee
- **Distributionszentren:** 4
- **Lösung:**
 - **Enspire Commerce Platform**
 - Order Management System (OMS)
 - Customer Care
 - Customer Experience
 - Product Information Management (PIM)
 - **Infios Warehouse Management System (WMS)**

Zugleich stellte die Kombination aus Einzelartikeln und Produktsets eine Herausforderung für die Logistik dar: Alle Bestandteile mussten im selben Lager verfügbar sein. Das erschwerte die Darstellung der Lagerverfügbarkeit auf der Website und auf Marktplätzen wie Amazon®, Walmart® und eBay®.

Die Lösung

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, entschied sich Titan Brands für die Einführung der Enspire-Commerce-Plattform. Dies umfasste ein modernes, cloudbasiertes Order Management System und dedizierten Funktionen für Optimierungen im Bereich Customer Care, Customer Experience und Product Information Management (PIM). Zeitgleich erfolgte die Einführung eines Warehouse Management Systems von Infios, um die Abläufe in den Logistikzentren zu optimieren und die Produktivität zu steigern.

Die Enspire-Commerce-Plattform bietet Titan Brands folgende Vorteile:

- Bestellungen können kosteneffizient verteilt werden, sowohl bei der Auswahl des Versandlagers als auch des Versanddienstleisters.
- Auch Waren, die noch auf dem Weg aus Asien sind, können bereits verkauft werden, da sie im System berücksichtigt werden.
- Produkte können flexibel als Einzelteile oder Sets aus verschiedenen Lagern versendet werden.
- Die cloudbasierte Infrastruktur unterstützt das geplante Wachstum mit einem skalierbaren System.
- Kunden erhalten bereits im Warenkorb eine verlässliche Lieferzeitangabe.
- Schnellere Versandoptionen können direkt ausgewählt werden.
- Das System ließ sich flexibel konfigurieren, ohne aufwändige Sonderentwicklungen.

Das Ergebnis

Durch die Einführung der Enspire-Commerce-Plattform von Infios, inklusive Order Management, Kundenservice, Einkaufserlebnis und Produktinformationslösungen – konnte Titan Brands das Kundenerlebnis deutlich verbessern. Kunden sehen jetzt in Echtzeit, welche Produkte verfügbar sind, wie hoch die Versandkosten sind und wann ihre Bestellung voraussichtlich geliefert wird.

Zudem ermöglichen die Lösungen von Infios, auch Waren zu berücksichtigen, die sich noch auf dem Weg befinden. So lassen sich Liefertermine besser planen und Rückstände deutlich reduzieren. Insgesamt konnte Titan Brands Rückbestellungen durch die Einführung eines OMS um 70 Prozent senken.



„Infios war ein wichtiger Partner in unserer digitalen Transformation. Mit mehr Transparenz und Verlässlichkeit im Bestell- und Lieferprozess konnten wir das Kundenerlebnis deutlich verbessern. Wir haben schnell eine starke Basis geschaffen und Prozesse aufgebaut, die uns langfristig wettbewerbsfähig halten.“

Jeff Hill

Director of Global Supply Chain, Titan Brands