

ORT Gruppe | Dohle Handelsgruppe (HIT-Märkte)

Automatisierung bewirkt Effizienzgewinne

ORT setzt censhare ein, um die Business-Probleme von Kunden wie HIT zu lösen. Effizienzsteigerungen von 35% und mehr zeugen vom Erfolg.



„Der Aufbau einer perfekten Customer Experience ist keine Pauschalreise, sondern eine Expedition.“

Rüdiger Pläster
Geschäftsführer, ORT Gruppe

Agents of Change lösen Business-Probleme mithilfe von Technologie

„72% der CEOs schätzen, dass die nächsten drei Jahre für ihre Branche kritischer sein werden als die letzten 50 Jahre“, sagt Rüdiger Pläster, Geschäftsführer der ORT Gruppe. „Wir befinden uns mitten in der vierten industriellen Revolution, und die Art und Weise, wie wir Datenbestände verwalten und mit unseren Kunden kommunizieren, verändert sich grundlegend. Wenn wir uns nicht ändern, werden wir scheitern.“

Die ORT Gruppe, ein Cross-Medien-Unternehmen mit fast 50-jähriger Geschichte, 30 Millionen Euro Umsatz pro Jahr, 250 Mitarbeitern und 6 Standorten in ganz Deutschland, hat sich diesen Wandel schon lange auf die Fahnen geschrieben. „Wenn wir bei dem geblieben wären, was wir vor 20 Jahren gemacht haben, gäbe es uns heute nicht mehr. Stattdessen verstehen wir uns als Agents of Change: Wir lösen Business-Probleme und verbessern die Effizienz im Marketing und Vertrieb mithilfe von Technologien derart, dass unsere Kunden nicht mehr auf uns verzichten wollen.“

HIT erzielt 35% Effizienzgewinn

Dabei geht es heute nicht mehr darum, ab und zu ein paar Broschüren und Flyer zu produzieren. Vielmehr sind Dienstleister gefragt, die die gesamte „Customer Experience“ gestalten und den Konsumenten von Anfang bis Ende in seiner Customer Journey begleiten, einschließlich Werbung, Website & Apps, Informationen im Geschäft, Verpackung der Produkte, Kundendienst und Produktlieferung.

Darum geht es auch der Dohle Handelsgruppe, die 2015 mit ihren HIT-Supermärkten als Kunde zum ORT kommt, nachdem die Zusammenarbeit mit einer anderen Agentur fehlgeschlagen ist. Die 1901 gegründete mittelgroße HIT-Supermarktkette mit 6.100 Mitarbeitern, 1,45 Milliarden Euro Umsatz pro Jahr und mehr als 200 Filialen in Deutschland wünscht sich eine Customer Experience Plattform einschließlich Digital Signage sowie App. Zusammen mit dem ORT als Partner für die Business-Logistik und der MSP AG als IT-Integrator werden folgende Implementierungen schrittweise geplant und umgesetzt:

1. Weitestgehende Automatisierung von Content-Prozessen und -Templates
2. Omnichannel Content Management mit starker Betonung auf mobile Kanäle
3. Personalisierung nach Bedarf: spezielle Editionen für lokale HIT-Märkte, die gleichzeitig so weit wie möglich automatisiert sind

„Die Automatisierung ist bei solchen Projekten wirklich das A und O. Bei HIT haben wir eine Automatisierung von 95% erreicht und dadurch dem Unternehmen einen Effizienzgewinn von 35% beschert, gemessen durch die Fachhochschule Niederrhein“, beschreibt Pläster den Erfolg des Projekts.

Klein, schnell und agil ist die Devise

Wichtig ist zudem, Projekte agil und in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden zu realisieren. „Die Kunden heute wollen kleine Teams, die schnell begreifen, wo der Schuh drückt, die geschäftlichen Anforderungen mithilfe eines Prototypen in kurzer Zeit umsetzen und dann sagen: ‘Lass uns mal darüber reden‘“, erklärt Pläster.

„Wir verstehen uns als Agents of Change: Wir lösen Business-Probleme und verbessern mithilfe von Technologien die Effizienz im Marketing und Vertrieb derart, dass unsere Kunden nicht mehr auf uns verzichten wollen.“

*Rüdiger Pläster
Geschäftsführer, ORT Gruppe*

„Langfristige Pläne von 18 Monaten sind zum Scheitern verurteilt. Wir müssen vielmehr nach der Verbesserungsdevise des ‚Toyota Kata‘ experimentell und iterativ vorgehen. In der Digitalisierung gibt es nicht ‚die eine Lösung‘ für ein Problem. Stattdessen fangen wir mit kleinen Lösungen an, die sofort Value generieren, und schauen dann, was passiert.“

Heute läuft das gesamte Content Management von HIT über censhare und die Ergebnisse sind beeindruckend:

- 95% Automatisierung
- 35% Effizienzgewinn
- > 200 Prospektausgaben pro Woche
- > 20 Kataloge im Jahr 2018
- > 3000 personalisierte Werbemedien
- > 3000 Seiten pro Quartal
- > 500.000 Assets pro Jahr
- 5 Terabyte an Daten
- 100% integriert in Print, Web & App
- 50 Benutzer der censhare-Plattform

Geschäftsergebnisse



95%

der Prozesse und Templates automatisiert



35%

Effizienzgewinn für ORT-Kunde HIT erzielt



100%

der über 50 ORT-Kunden laufen auf censhare



80%

des ORT-Umsatzes wird über censhare generiert

Wer zu uns kommt, der bleibt

Alle mehr als 50 Kunden des ORT laufen auf censhare und bei allen wurden 35% Effizienzgewinne erzielt, bei vielen auch mehr. Zudem haben sich die Projekte schnell rentiert und der ORT konnte in 47 Jahren jährlich schwarze Zahlen schreiben. Das spricht sich herum, und so gibt es bereits weitere Interessenten für censhare-Projekte.

In Bezug auf die Zukunft ist sich Pläster sicher: „Der Aufbau einer perfekten Customer Experience ist keine Pauschalreise, sondern eine Expedition. Nur mit dieser mentalen Einstellung können wir die digitale Zukunft meistern. Experimentieren, den Dingen ihre Zeit lassen, in kleinen Schritten planen und immer wieder zusammen mit dem Kunden reflektieren. Das schätzen unsere

Kunden, und deswegen sind 75% schon 10 Jahre oder länger bei uns. Ob es uns in 50 Jahren noch gibt, das liegt sicher an uns – aber ich denke, die Chancen stehen gut.“

„Wenn wir bei dem geblieben wären, was wir vor 20 Jahren gemacht haben, gäbe es uns heute nicht mehr.“

*Rüdiger Pläster
Geschäftsführer, ORT Gruppe*



Industrie

Medien & Kommunikation

Lösungen

- Digital Asset Management
- Omnichannel Content Management
- Web Content Management
- Collaboration and Process Management
- Product Information Management

Geschäftliche Anforderung

Die Mission des ORT: Für seine Kunden Business-Probleme im Bereich Marketing und Vertrieb lösen. Dafür setzt das Unternehmen auf Automatisierung mit einer zukunftsorientierten Digital Experience Plattform.

Um mehr über diese und andere
Case Studies zu erfahren, besuchen
Sie bitte unsere Webseite:

[Go to censhare.com](https://www.censhare.com)

