

Fressnapf-Gruppe und IBM entwickeln digitale Ansprache für alle Tierfreunde

Digitale Plattform und Tools verbessern Informationsangebot und Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und damit die Kundenzufriedenheit

Ehningen - 20 Nov 2019: Die Fressnapf-Gruppe und IBM iX arbeiten in einer strategischen Partnerschaft zusammen, um Online-Welt und Filialen zu vernetzen und damit ein Leuchtturm-Projekt für die erfolgreiche Digitalisierung des Handelsunternehmens zu kreieren. Das umfangreiche Strategieprogramm „Fressnapf-Challenge“ umfasst die Entwicklung einer agilen Organisation sowie den Aufbau einer digitalen Plattform. Dabei wird die Kundenbindung sowohl online als auch im persönlichen Verkaufskontakt in den Mittelpunkt gestellt.

Waren Haustierhalter bis vor einigen Jahren noch stark auf den stationären Einzelhandel fokussiert, hat sich dieses Bild wie auch in zahlreichen anderen Handelsbereichen in den letzten Jahren gewandelt. Für den Heimtierbedarfshandel heißt es, Schritt zu halten mit den neuen Anforderungen ihrer Kunden und ihr Geschäftsmodell sowie ihre Kundenansprache auf die Zukunft auszurichten. Vor dieser Herausforderung steht auch die Fressnapf-Gruppe. Im Jahr 2025 möchte das Unternehmen der Ansprechpartner Nr. 1 für alle Themen rund um das Haustier sein – off- und online. Die Basis soll eine datengetriebene professionelle und persönliche Kundenberatung liefern, die entlang der Kundenbedürfnisse und des Lebenszyklus des Haustieres ausgerichtet ist. Ob Informationen zu bestimmten Heimtier-Ernährungsweisen, Fragen zu Hundeschulen, Tipps für die Tierpflege daheim oder die Suche nach dem nächsten Tierarzt oder einer guten Tierpension – das alles sollen Haustierhalter zukünftig bei Fressnapf finden, ganz gleich über welchen Kontaktpunkt.

Business by Design als Schlüssel zur digitalen Transformation

Um diese Ziele zu erreichen und um neben dem Aufbau einer agilen Organisation auch den Aufbau einer digitalen Plattform voranzutreiben, arbeitete Fressnapf mit IBM iX, der globalen Digitalagentur unter dem Dach von IBM. „Das IBM iX Team ist für uns nicht nur ein kompetenter, sondern auch vertrauensvoller Partner. Wir operieren bei der Digitalisierung am Herzen von Fressnapf. Für unsere Kunden unternehmen wir diese Anstrengungen, um jede Art von Kundenbedürfniss erfüllen zu können. So investieren wir Jahr für Jahr zweistellige Millionenbeträge in die Digitalisierung des Unternehmens, die IT-Infrastruktur und vor allem auch in die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Und auch ein Partner, der mit uns diesen Weg gehen will, muss dieses Verständnis und die erforderliche Leidenschaft mitbringen“, erklärt Benjamin Beinroth, Senior Vice President IT & Processes / Member of the Extended Management Board bei der Fressnapf-Gruppe.

Entscheidend für die Wahl von IBM iX war der Ansatz, der über die bloße Entwicklung bestimmter digitaler Lösungen hinausgeht: „Erfolgreiche digitale Transformation ist weit mehr als die Aneinanderreihung von Webshop und digitalem Verkaufsassistenten. Es geht darum, Geschäftsmodelle neu zu denken und Veränderungsprozesse aktiv zu gestalten. Dafür müssen unternehmerische und gestalterische Kompetenzen zusammengebracht werden – hier setzt IBM an“, sagt Matthias Hartmann, Vorsitzender der Geschäftsführung von IBM Deutschland.

Mit dem [Credo „Business by Design“](#) und dem [Methodenset der IBM Garage](#) arbeiten die Teams von IBM iX weltweit nach einem konsequent benutzerorientierten sowie kollaborativen Modell, das den Kunden von Beginn an in den Prozess einbezieht.

Ausbau digitaler Tools für Mitarbeiter und Kunden im Vordergrund

Vor den beiden Partnern liegen spannende und anspruchsvolle Herausforderungen. Die bestehende E-Commerce-Plattform soll auf Basis von SAP Customer Experience weiterentwickelt und ausgebaut werden. Ein wichtiges Kapitel ist auch der Ausbau digitaler Tools für Mitarbeiter und Kunden. Diese werden mit Hilfe von Microservices implementiert und ermöglichen somit eine Wiederverwendbarkeit in weiteren digitalen Projekten. Ein Beispiel ist der digitale Mitarbeiterassistent MIA, der sowohl auf mobilen Endgeräten im Geschäft als auch im Backoffice genutzt werden kann. Dank MIA kann das Personal zu jederzeit schnell und kompetent Auskünfte zu Kundenanfragen geben.

Hinsichtlich der technologischen Plattform für die agile Entwicklung und die Produktivumgebungen entschied sich Fressnapf für einen Multi Cloud Ansatz. „Die Begründung für diese Entscheidung ist der flexible Einsatz verschiedener Clouds, um immer die Stärken der jeweiligen Cloud nutzen zu können“, erklärt Beinroth. Unter anderem auch die IBM Cloud wird in diesem Kontext genutzt. Ideen für eine komplette, digitale Integration gibt es mehr als genug und beide Seiten sind davon überzeugt, dass die „Fressnapf-Challenge“ gemeinsam gemeistert wird.

Über Fressnapf

Die Fressnapf-Gruppe ist Marktführer im Heimtierbedarf in Europa. Das Unternehmen wurde 1990 von Inhaber Torsten Toeller in Erkelenz (NRW) gegründet. Zur Unternehmensgruppe gehören heute mehr als 1.600 Fachmärkte in elf europäischen Ländern (dort meist unter dem Namen Maxi Zoo) und mehr als 12.000 Beschäftigte. Moderne Märkte, kompetente Beratung, attraktive Preise, vielfältige Service-Angebote und ein Online-Shop machen die Fressnapf-Gruppe mehr und mehr zum Cross-Channel-Händler. Heute setzt die Unternehmensgruppe jährlich mehr als zwei Milliarden Euro um. Die Fressnapf-Gruppe ist Förderer verschiedener, gemeinnütziger Tierschutzprojekte und baut ihr soziales Engagement für die Beziehung zwischen Mensch und Tier stetig aus. Die Mission lautet: Wir geben alles dafür, das Zusammenleben von Mensch und Tier einfacher, besser und glücklicher zu machen.

Über IBM iX

IBM iX, der Business Design Bereich von IBM Services, ist eine der größten Digitalagenturen mit einem globalen Netzwerk von über 17.000 Experten in 57 Studios weltweit. IBM iX arbeitet an der Schnittstelle von Strategie, Kreativität und Technologie, um Kunden dabei zu helfen, die digitale Transformation erfolgreich zu gestalten. In der D-A-CH Region ist IBM iX an acht Standorten präsent – mit IBM iX Studios und Agenturmarken wie Aperto und ecx.io, die seit 2016 die Agenturfamilie erweitern.

Weitere Informationen zu IBM iX finden Sie unter ibmix.de. Folgen Sie [@IBM_iX](https://twitter.com/IBM_iX) auf Twitter.

Weitere Informationen über IBM Deutschland finden Sie unter ibm.com/de.

Kontaktinformation

Beate Werlin

IBM Deutschland Unternehmenskommunikation +49 1728393551 Beate.Werlin@de.ibm.com

Elisabeth Plachetta

IBM iX – ecx.io +49 211 417 432 116 Elisabeth.Plachetta@ibm.com

<https://de.newsroom.ibm.com/2019-11-20-Fressnapf-Gruppe-und-IBM-entwickeln-digitale-Ansprache-fur-alle-Tierfreunde>