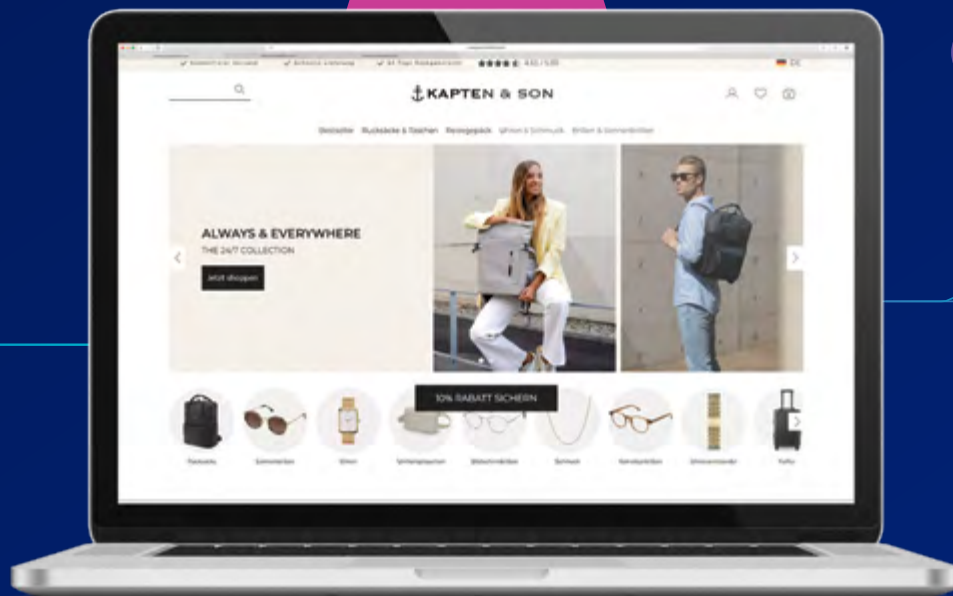


Kapten & Son

Case Study

Von fragmentiert zu integriert:
Wie Actindo zum E-Commerce-Erfolg
von Kapten & Son beiträgt



Erzielte Resultate

- Kapten & Son konnte die Produktivität des Kundenservice um 23 % steigern.
- Die Lifestyle-Marke ist bestens ausgerüstet, ihr Bestellvolumen um mindestens 100 % und in Spitzenzeiten um 1000 % zu steigern, ohne betriebliche Schwierigkeiten oder negative Auswirkungen auf das Kundenerlebnis.

Über KAPTEN & SON



>150

Mitarbeiter



7

Flagship-Stores + Online-Shop
sowie ein Großhandel-/B2B-Netzwerk



>500

Produkte

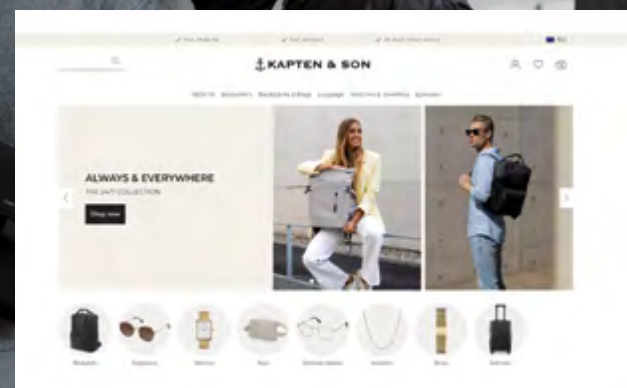


Hpts.

Hauptsitz: Köln, Deutschland

KAPTEN & SON

Kapten & Son ist eine renommierte Lifestyle-Marke, die für ihr minimalistisches Design, ihre Handwerkskunst und ihre Abenteuerlust bekannt ist. Die deutsche Marke wurde im Jahr 2014 gegründet und erfreut sich weltweit großer Beliebtheit unter Modebegeisterten. Sie zählt zu den am schnellsten wachsenden Accessoire-Marken in Europa und bietet eine breite Palette an Produkten wie Uhren, Sonnenbrillen, Rucksäcke und Accessoires an, die zeitlose Eleganz und Vielseitigkeit widerspiegeln. Durch ihr einzigartiges Influencer-Marketing mit beliebten Content-Creatoren konnte Kapten & Son ihr Bestellvolumen schnell steigern und ihren Erfolg weiter vorantreiben.



Herausforderung:

Mangelnde Skalierbarkeit und Flexibilität aufgrund eines fragmentierten Systems

Kapten & Son stand aufgrund einer fragmentierten IT-Landschaft für den Einzelhandel und E-Commerce, die aus einer Kombination aus einer internen Software, Excel-Tabellen und Standardlösungen für die Geschäftsabläufe bestand, vor großen Herausforderungen. Dieser fragmentierte Ansatz stellte mehrere Hindernisse auf dem Weg zur Verdoppelung des Umsatzes in den nächsten drei bis fünf Jahren dar. Dem bestehenden System mangelte es an Skalierbarkeit und Flexibilität, was sowohl das Erreichen langfristiger Wachstumsziele erschwerte als auch die Reaktion auf ein dynamisches Geschäftsumfeld behinderte. Aufgrund des eingeschränkten Systems gestaltete sich etwa das Erschließen von Marktchancen durch Influencer-Kampagnen mühsam.

Die Abhängigkeit von manuellen und fragmentierten Prozessen führte zu Fehlern, geringer Produktivität und einem Mangel an Transparenz über verschiedene Kanäle und Systeme hinweg.

Um die Umsatzziele zu erreichen und bestehende Hindernisse zu überwinden, erkannte Kapten & Son die Notwendigkeit einer ganzheitlichen Lösung. Diese sollte skalierbar und flexibel sein und eine verbesserte Integration in das gesamte Geschäftsökosystem ermöglichen. Das Unternehmen strebte die Implementierung eines einheitlichen Systems an, welches manuelle Prozesse minimiert, die Transparenz erhöht und die Produktivität steigert, um so die ehrgeizigen Wachstumsziele effektiv zu unterstützen.



„Wir haben uns für Actindo entschieden, da uns die fragmentierte IT-Landschaft im E-Commerce ausgebremst hat und wir so unsere ehrgeizigen Wachstumsziele nicht erreichen konnten. Actindo dient uns nun als digitale Betriebsplattform und zentraler Knotenpunkt für die Orchestrierung und Automatisierung von Prozessen und Daten. Die Plattform integriert unser gesamtes System in eine zukunftssichere MACH-Architektur.“

Patric Bökemeyer, VP Operations, Kapten & Son



Lösung:

Actindo ist das Herzstück und intelligente Steuerungselement der E-Commerce-Architektur

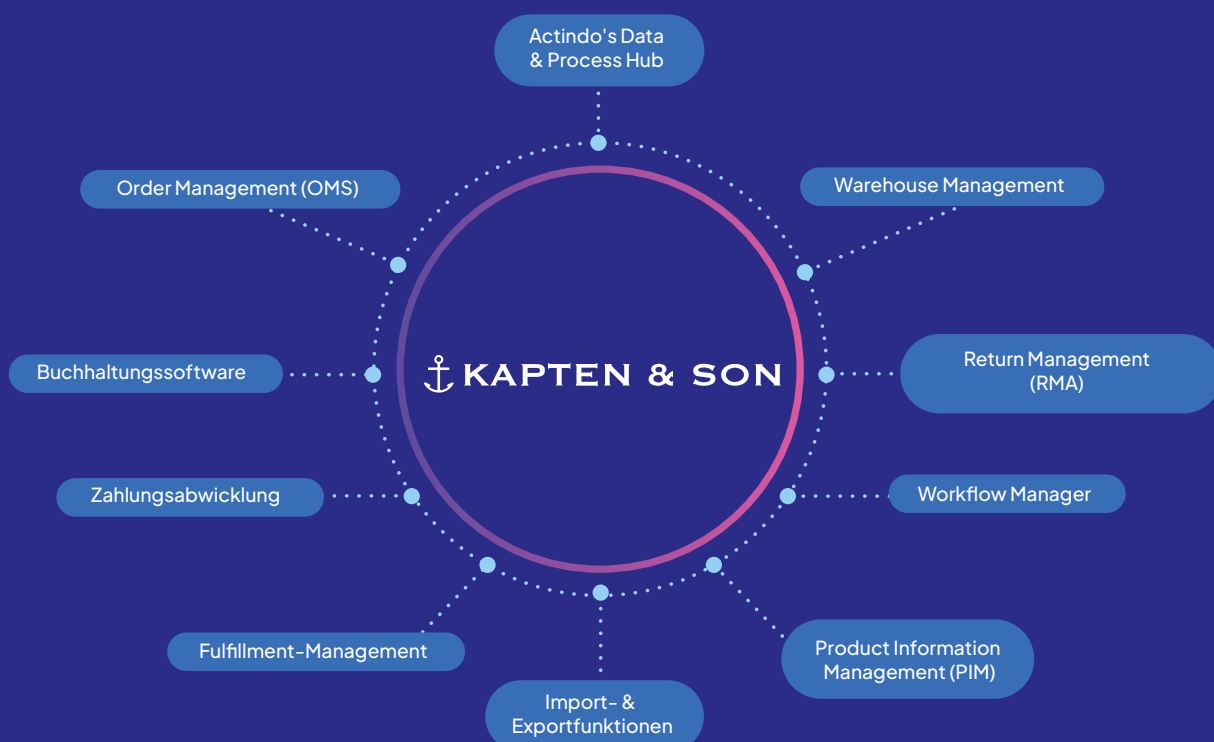
Kapten & Son hat sich für Actindo entschieden, um bestehende Herausforderungen zu überwinden und sowohl Prozesse als auch IT-Systeme zu optimieren. Die Actindo Core1 Plattform wurde zur zentralen Komponente der Einzelhandels- und E-Commerce-Architektur von Kapten & Son. Sie bietet eine umfassende Lösung, die das Unternehmen optimal auf zukünftige Anforderungen und Entwicklungen vorbereitet.

Dank Actindos Commerce-ERP Plattform verfügt Kapten & Son nun über eine modulare E-Commerce-ERP-Lösung auf Basis der bewährten MACH-Architektur (Microservices, API-first, Cloud-native SaaS und Headless).

Actindo agiert zudem als eine zentrale Daten- und Prozess-Hub, die eine reibungslose Orchestrierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen durch einen Low-Code-Ansatz erlaubt.

Das gesamte Projekt dauerte von Beginn bis zum Abschluss gerade einmal vier Monate. Mit der Integration von Actindo konnte Kapten & Son ein effizientes, skalierbares, transparentes, automatisiertes und robustes System für ihre Prozesse realisieren. Die Plattform erlaubt es Kapten & Son, sämtliche Verkaufskanäle zu vereinen und Verbindungen mit verschiedenen Anbietern für Fulfillment und Payment herzustellen. So entsteht eine Best-of-Breed-Architektur, die speziell auf die Bedürfnisse des Unternehmens abgestimmt ist.

Die Hauptfunktionen von Actindo im Einsatz bei Kapten & Son



Während intensiven Verkaufsphasen wie dem Black Friday kann Kapten & Son die Geschäftsprozesse stündlich optimieren und anpassen, um auf dynamische Käuferverhalten und Marktsituationen optimal zu reagieren.

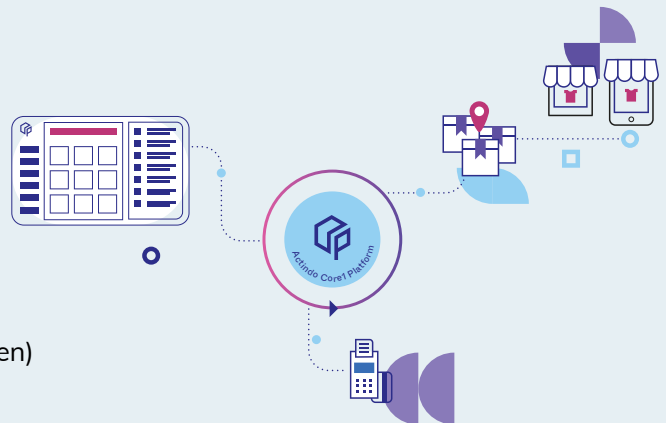
Aufgrund der innovativen und auf Microservices basierenden Prozessorchestrierung von Actindo gewinnt Kapten & Son ausreichend Flexibilität, um die Geschäftsprozesse innerhalb von Stunden zu optimieren und anzupassen – selbst in intensiven Verkaufsperioden wie dem Black Friday. Sämtliche Schnittstellen zu Logistikdienstleistern, Webshop-Systemen, Zahlungsanbietern und Retourenportalen werden über APIs implementiert. Dies gewährleistet ein zentralisiertes Monitoring in Actindo inklusive Echtzeit-Einblicke in sämtliche Prozesse. Dank dieser verbesserten Transparenz konnten alle Abläufe optimiert werden, wodurch eine signifikante Effizienzsteigerung erreicht wurde.

Kapten & Son setzt die Lösungen und Module von Actindo erfolgreich für eine Vielzahl von Anwendungsfällen ein, darunter:

01. Verwaltung von Lagerbeständen und Produktdaten
02. Übermittlung von Shop-Bestellungen zu Actindo zur anschließenden Orchestrierung
03. Zahlungsabwicklungen mit den zur Verfügung gestellten Zahlungsdienstleistern
04. Weitergabe von Bestellungen an die Fulfillment-Partner
05. Aktualisierung des Outbound-Mailing-Systems bezüglich Bestellstatus und Veränderungen
06. Registrierung von Kundenrücksendungen und Senden von Benachrichtigungen an die Fulfillment-Partner und mehr

Actindo agiert als Herzstück sowie intelligentes System und ist nahtlos mit weiteren Anbietern in die E-Commerce-Architektur von Kapten & Son integriert, darunter:

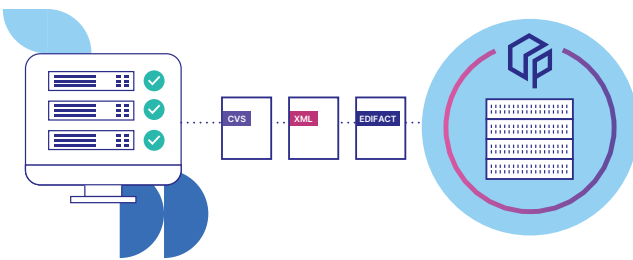
- Fiege (Drittanbieter-Logistik)
- Scayle (Webshop)
- ParcelLab (Kundenmailing und Rücksendungen)
- Adyen (Zahlungsdienstleister)



Ergebnis:

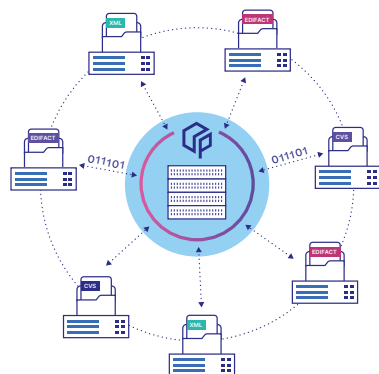
Nahtlose Geschäftsprozesse als Grundlage für Wachstum und verbesserte Kundenerlebnisse

Skalierbarkeit und Flexibilität:



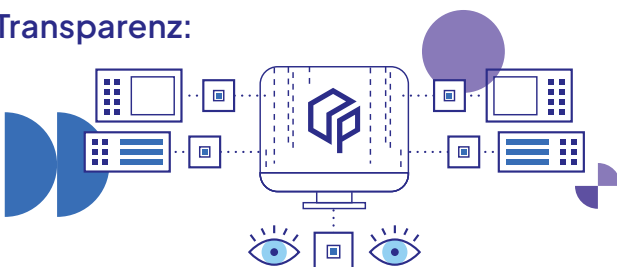
Actindo befähigt Kapten & Son, selbst in Spitzenzeiten ein erhöhtes Bestell- und Bestandsvolumen souverän zu meistern und unterstützt zudem die ehrgeizigen Wachstumspläne des Unternehmens, das den Umsatz in den nächsten drei bis fünf Jahren mindestens verdoppeln möchte. Durch rationalisierte und automatisierte Prozesse ist das Unternehmen nun viel flexibler und kann die Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse schnell und transparent an aktuelle Anforderungen anpassen – beispielsweise während intensiver Verkaufsperioden wie dem Black Friday. Dank der flexiblen MACH-basierten Architektur kann sich Kapten & Son dynamisch an neue Herausforderungen anpassen und neue Anforderungen sowie Funktionen schnell umsetzen. Ein Beispiel hierfür ist die Einführung neuer Zahlungsoptionen, die innerhalb von lediglich zwei bis vier Wochen realisiert wurde.

Präzision, Stabilität und Produktivität:



Aufgrund automatisierter Prozesse und orchesterter Daten mittels Actindo erzielt Kapten & Son eine erhöhte Präzision und Stabilität in den Betriebsabläufen. Dies resultiert in eine schnellere Auftragsabwicklung und geringeren Fehlerraten und führt somit zu optimierten Kundenerlebnissen. Das Kundenserviceteam von Kapten & Son konnte seine Produktivität um ganze 23 % steigern. Zudem führen die Automatisierungen und die Prozessorchestrierung zu einer signifikanten Verbesserung der betrieblichen Effizienz und Produktivität. So kann Kapten & Son seine Ressourcen bestmöglich nutzen.

Transparenz:



Die Actindo Core1 ermöglicht Kapten & Son wichtige Einblicke in alle Unternehmensprozesse. So kann das Customer Care Team heute einen hervorragenden und schnellen Kundenservice bieten. Dank der Echtzeit-Transparenz aller Abläufe ist das Unternehmen zudem in der Lage, datenbasierte Entscheidungen zu treffen und wertvolle Erkenntnisse für die kontinuierliche Prozessoptimierung zu gewinnen.

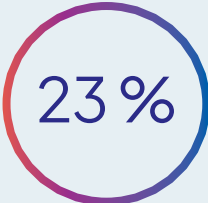


„Actindo optimiert sämtliche operativen Prozesse, wodurch sie produktiver, effizienter, stabiler, transparenter und flexibler als je zuvor sind. Dies ermöglicht uns die Skalierung unseres Geschäfts. Beispielsweise hat sich unser Re-Platforming-Projekt für unser neues Shopsystem dank der Commerce-ERP-System von Actindo besonders einfach gestaltet. Das Commerce-ERP erlaubt es uns, mehrere Composable-Commerce-Anwendungen zu orchestrieren und Daten, Microservices sowie Geschäftsfunktionen über alle Anbieter hinweg zu koordinieren.“



Patric Bökemeyer,
VP Operations, Kapten & Son

Actindo spielt eine zentrale Rolle für das Wachstum und den Erfolg von Kapten & Son. Die Plattform bietet die notwendige Infrastruktur, um das E-Commerce-Geschäft zu optimieren und zu skalieren, während sie gleichzeitig ein erstklassiges Kundenerlebnis sicherstellt. Dank der Implementierung von Actindo profitiert Kapten & Son von effizienteren Betriebsabläufen, einer verbesserten Präzision sowie Stabilität, einer höheren Produktivität sowie einer tiefgreifenden, transparenten Einsicht in alle Prozesse.



23 %

Die Produktivität des Customer Care Teams ist um 23 % gestiegen.



1000 %

Kapten & Son kann das Auftragsvolumen um mindestens 100 % und in Spitzenzeiten um 1000 % steigern, ohne betriebliche Schwierigkeiten oder negative Auswirkungen auf das Kundenerlebnis.



„Unsere Vision bei Actindo besteht darin, Unternehmen dabei zu unterstützen, die Realisierung ihrer digitalen Vorhaben zu beschleunigen. Wir bieten die Flexibilität und Modularität, die für einen erfolgreichen Composable Commerce erforderlich und gewünscht sind.“

Boris Krstic, CEO und Co-Founder, Actindo



Möchten Sie erfahren, wie die Core1-Plattform von Actindo Ihr Geschäft revolutionieren kann?

Zögern Sie nicht, uns für weitere Auskünfte zu kontaktieren.

ACTINDO AG

Carl-Zeiss-Ring 15
D-85737 Ismaning

MANAGEMENT

Boris Krstic (CEO), Patrick Prasse (CTO)

 Visit us on LinkedIn

CONTACT

sales@actindo.com