

Toaster, Waffeleisen und Trikots

Fan-Sortiment Schalke 04 – Professionelle und flexible Multichannel-Lösung

Es gibt nichts, was es nicht gibt, staunt Wolfgang Minarik. „Toaster und Waffeleisen mit Vereinslogo habe ich zuvor nicht gesehen. Da gibt's zu Weihnachten für echte Fans immer was zu schenken“, schmunzelt der Geschäftsführer der ARBOR Management Consulting. 2500 Produkte umfasst das Fan-Sortiment von Schalke 04. Weil Merchandising eine zentrale Einnahmequelle der großen Vereine ist – bei Schalke 04 macht das 20 Mio. Euro aus –, sollte das gesamte System professionalisiert werden. ARBOR wurde mit der Entwicklung einer Multichannel-Lösung beauftragt. Und die, sagt Minarik, geht weit über E-Commerce oder stationären Handel hinaus. „Wir haben große Kompetenz im Retailgeschäft und begleiten derzeit etwa die Österreichische Post, bellaflora, Pfeiffer-Gruppe, Zielpunkt bei seiner Expansion.“

Bei Schalke 04 ging es darum, verschiedene Vertriebskanäle zu versorgen und die dahinter liegenden Prozesse zu optimieren. „Denn das bisherige Fangeschäft war „handgestrickt“ – von ambitionierten Mitarbeitern durchgeführt, die aber keine logistische Ausbildung haben. Daher dauerte alles recht lange, die Fehlerquote war hoch. „Die Herausforderung war, Online-Shop,

klassischen Katalog, aber auch Fanshops im Stadion und in Fußgängerzonen oder EKZ sowie Händler in die Gesamtlösung einzubeziehen.“ Und: Der Warenabsatz ist keineswegs konstant. „Das Weihnachtsgeschäft ist recht stabil“, weiß Minarik, „aber wenn die Mannschaft verliert oder gewinnt, hat das unmittelbare Auswirkungen auf die Verkaufszahlen.“ Ein großer „Peak“ ist auch der Saisonstart mit neuen Dresen und Trikots.

Lager ist kein Stammgeschäft

Im ersten Schritt wurde der Ist-Zustand analysiert. Das Lager war zu klein geworden, die technische Ausstattung nicht mehr den Anforderungen entsprechend. Der Service litt unter diesen Voraussetzungen. Man kam zum Schluss, dass Lager und Logistik kein Kerngeschäft für Schalke 04 sind – daher fiel die Entscheidung für Outsourcing. Gesucht wurde ein Systempartner, der optimal in die Schalke 04-Geschäftsabläufe integriert werden kann. Eine wesentliche Voraussetzung war die Bereitschaft zur Übernahme der bestehenden Logistik-Belegschaft von Schalke 04. Acht Logistikunternehmen mit Standorten im Ruhrgebiet wurden gescreent, den Zuschlag erhielt die Rhiem Services GmbH in Voerde.



MEDIAPROJEKTE

Arbor-Chef Wolfgang Minarik hat das System bei Schalke 04 professionalisiert

Das Schalke 04 Projekt ist also auf Schiene, sagt Minarik: „Geschäftsprozesse wurden komplett neu designt, das Lager wurde rechtzeitig vor dem Weihnachtsgeschäft übersiedelt, die Fehlerquote im Versand konnte bereits deutlich gesenkt werden.“

Was besonders wichtig ist: Natürlich können auch weiterhin namentlich individualisierte Trikots erworben werden. Schließlich wollen selbst echte Fans nicht jedes Jahr Küchengeräte mit Schalke 04 Logo geschenkt bekommen.