



## REWE DIGITAL GMBH: FLEXIBLES WACHSTUM MIT DER SALESFORCE SERVICE CLOUD UND SALES CLOUD

### Service Cloud und Sales Cloud aus dem hochsicheren Rechenzentrum von T-Systems

War das Bestellen von Gemüse, Milchprodukten, Fleisch und Co. per Smartphone oder PC für die meisten Verbraucher bislang noch ungewohnt und für die Anbieter mit viel logistischem Aufwand verbunden, so hat REWE digital diese Hürden geknackt. Zwar macht der Online-Lebensmittelhandel heute bis zu 2 Prozent des Gesamtumsatzes aus, verfügt aber über starke Wachstumsraten. Online frische Lebensmittel bestellen und liefern lassen ist Trend. Eine Entwicklung, für die REWE digital als „First Mover“ mit seinem Abhol- sowie Lieferservice die Weichen gestellt hat. Und REWE digital arbeitet als Marktführer (IFH 2016) weiter mit aller Kraft daran, diesen Wachstumsmarkt weiter auszubauen. Das Unternehmen erreicht jetzt schon rund 40 Prozent der Kunden mit seinem digitalen Angebot per Web und App und weiß, dass dieser Service die Lebensqualität der Kunden verbessert: Einkaufen vom Sofa oder von unterwegs aus, einfach, zeitsparend und umweltfreundlich – das begeistert die Kunden. Doch das Wachstum und die tägliche Veränderung der digitalen Welt brauchen flexible, sichere Strukturen und immer neue clevere Angebote.

Die Plattform von Salesforce ist eines der Tools für die Realisierung der angestrebten Expansion. Mit Salesforce in einem deutschen Rechenzentrum von T-Systems werden die sensiblen Kundendaten auch verlässlich geschützt.

### AUF EINEN BLICK

- REWE digital als „First Mover“ im Online-Lebensmittelhandel
- Rasantes Wachstum bei Abhol- und Lieferservice für frische Lebensmittel
- Flexibilität, Kundennähe und Zeitdruck als Herausforderungen
- Salesforce Service Cloud als Kundenservice-Plattform
- Realisierung in nur drei Monaten
- Zentrale Oberfläche für Kundenanfragen aus allen Kanälen
- Automatismen und intelligente Logiken reduzieren die Fehleranfälligkeit
- Salesforce Sales Cloud zur Steuerung von B2B-Vertriebsprozessen
- Datenschutz und -sicherheit durch Betrieb im deutschem Rechenzentrum von T-Systems
- Sehr große Flexibilität für REWE digital hinsichtlich der Funktionalität
- Hohe Skalierbarkeit der Lösung unterstützt den Wachstumskurs

„Verehrter REWE-Lieferservice, gerade erreichte mich Ihre Lieferung – und ich möchte mich doch auch einmal ausdrücklich für Ihren Service bedanken. Wir sind ja alle inzwischen eCommerce verwöhnt, aber was Sie da auf die Beine gestellt haben, gehört wirklich zum Besten, was ich in 20 Jahren Internet erlebt habe. Auch Ihre Lieferanten sind stets überpünktlich und ausgesprochen nett.“

Kunde von REWE digital

# DIE REFERENZ IM DETAIL

**DER KUNDE.** Die 2014 geschaffene und stark wachsende Einheit REWE digital ist Kern der digitalen Transformation der REWE Group. Auf dem Gelände des Kölner Carlswerk werden alle strategischen und teils operativen Online-Aktivitäten der REWE Group gebündelt. REWE digital will der führende Anbieter von Online-Lösungen in allen für die REWE Group relevanten Märkten werden. Eine der wichtigsten Aufgaben von REWE digital ist es, den Lebensmittelhandel in Deutschland zu digitalisieren: Als zusätzliche Alternative zum stationären Geschäft können die Kunden online ihre Lebensmittel bestellen, die dann zum gewünschten Zeitpunkt frisch und gekühlt nach Hause geliefert werden. Mit dem Lieferservice setzt REWE einen Trend im Bereich des Online-Shoppings und ist zu Deutschlands Nr. 1 Online-Supermarkt für frische Lebensmittel geworden (IFH 2016). Zudem entwickelt REWE digital gemeinsam mit den Geschäftseinheiten Omni-Channel-Lösungen und steuert die Investition und das Management von Beteiligungen der REWE Group in digitale Ventures. Nur drei Jahre nach Gründung betreibt REWE digital inzwischen zusätzlich zum Standort im Carlswerk mit mehr als 500 Mitarbeitern heute sechs Food Fulfillment Center mit 1.800 Mitarbeitern.

**DIE AUFGABE.** Beim Lieferservice von REWE digital stehen der Kunde und dessen Zufriedenheit im Mittelpunkt des Denkens und Handelns. Was dies für die Praxis bedeutet, beschreibt Julia Martin, Software-Entwicklung REWE digital, anhand eines Beispiels: „Bestellt ein Kunde etwas für 14 Uhr, kann aber kurzfristig erst um 14:30 Uhr zu Hause sein, dann müssen wir den Wunsch nach späterer Auslieferung schnellstmöglich aufnehmen und weiterverarbeiten können.“

Der Kunde kann diese Anfrage über alle Kanäle, von App über E-Mail bis Facebook, senden. Somit wollte REWE digital alle Kontaktkanäle in Echtzeit im Blick haben, um den Online-Shopper optimal betreuen zu können. Gleichzeitig sollte die Kommunikation so einfach gestaltet sein, dass sich die Mitarbeiter nicht mit langen Prozessen beschäftigen müssen. Konkret bedeutet dies: Mehr Zeit für Kundenberatung und Kundenservice. Eine weitere Anforderung war die Unterstützung des dynamischen und rasanten Wachstums von REWE digital und der hohe Anspruch hinsichtlich Datensicherheit und -schutz für die sensiblen Kundendaten. Darüber hinaus sollte innerhalb weniger Monate das alte System abgelöst und ein neues, operativ funktionierendes System geplant und in Betrieb sein. Auch über die Optimierung der B2B-Vertriebsprozesse dachte man im Kölner Carlswerk nach, die dann in einem nächsten Schritt folgen sollte.

**DIE LÖSUNG.** REWE digital und T-Systems verbindet bereits eine erfolgreiche Zusammenarbeit. Für den Lieferservice Kundenservice von REWE digital fiel deshalb schnell die Wahl auf die Service Cloud mit Salesforce-Lizenzen von T-Systems mit Betrieb im magenta Rechenzentrum. Dank der API-Schnittstellen ließ sich die Service Cloud unkompliziert in die IT-Landschaft von REWE digital integrieren. Zwischen der Ablösung des Altsystems und dem Produktivstart von Salesforce vergingen nur drei

Monate. Mittlerweile arbeiten rund 130 Mitarbeiter in verschiedensten Teams und Fachabteilungen im Bereich des digitalen Kundenservice und sogar auch schon mit der Sales Cloud zur Steuerung der B2B-Vertriebsprozesse. In hoher Frequenz werden täglich Kundenwünsche von REWE digital bearbeitet und erfüllt. Über die preisgekrönte mobile App von REWE digital können Verbraucher ganz einfach mit REWE kommunizieren. Egal ob ein Kunde per Telefon, E-Mail, Mobile App oder Social Media Kontakt aufnimmt, alle Anfragen laufen in Echtzeit intern auf nur einer Salesforce-Oberfläche zusammen. Dort werden sie dann sofort bearbeitet. Die Salesforce-Lösungen von T-Systems für REWE digital werden aus einem hochsicheren, deutschen Rechenzentrum angeboten und basieren auf einem Vertrag nach deutschem Recht.

**DER KUNDENNUTZEN.** Die Service Cloud von Salesforce ermöglicht eine effektive und flexible Gestaltung der Kundenservice-Prozesse: Durch die zentrale Oberfläche und ein intelligentes Routing gelangen die Kundenanliegen immer sofort zum richtigen fachlichen Ansprechpartner, der alle Antworten parat hat. Die auf diese Weise erreichte hohe Qualität in der Kundenbetreuung spiegelt sich im positiven Kunden-Feedback wider. Automatismen und intelligente Logiken von Salesforce reduzieren zudem die Fehleranfälligkeit. Mitarbeiter sind nicht mit administrativen Prozessen beschäftigt, sondern können sich ganz auf den Service am Kunden konzentrieren. Außerdem haben sie durch das umfangreiche Reporting volle Transparenz, was den gesamten Steuerungsprozess vereinfacht und sich positiv auf die Kooperation sowie Arbeitszufriedenheit auswirkt. Salesforce als skalierbare und flexible Lösung unterstützt das Geschäftsmodell sowie das Wachstum von REWE digital. Auch die strikten Sicherheitsanforderungen werden eingehalten, denn Salesforce von T-Systems kommt nicht aus einer US-Cloud, sondern aus einem hochsicheren Rechenzentrum in Deutschland mit Datenhaltung nach deutschem Recht zum Schutz der sensiblen Kundendaten.

„Die Effizienz in den Abläufen und die Flexibilität hinsichtlich der Funktionen sind eine gute Basis, um langfristig eine hohe Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Das erreichen wir unter anderem mit dieser Salesforce-Lösung. T-Systems erleben wir dabei als erfahrenen Sparringspartner in Sachen Digitalisierung und zuverlässigen Rechenzentrumsbetreiber.“

Dr. Robert Zores, Geschäftsführer und Chief Technical Officer von REWE digital



Mehr Informationen unter: [REWE.de/testsieger](http://REWE.de/testsieger)

## KONTAKT

T-Systems International GmbH  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
E-Mail: [referenzen@t-systems.com](mailto:referenzen@t-systems.com)  
Internet: [www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)

## HERAUSGEBER

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland